



## IBM Electronic Services™

IBM Global Services réinvente la façon de délivrer les services de maintenance matérielle et logicielle, et en améliore l'accessibilité à ses clients pour une gestion plus efficace de leur outil informatique.

IBM Global Services a annoncé IBM Electronic Services™ pour les plates-formes : AS/400®, RS/6000®, S/390®, IBM @ server iSeries, IBM @ server pSeries, IBM @ server zSeries, IBM @ server xSeries et Netfinity® server.

IBM Electronic Services™ fournit une structure intégrée d'agents système, appelés "Service Agents", fonctionnant sur le système client, et un unique portail Internet donnant accès à des informations de support complètes et personnalisées, disponibles 24h/24 à partir d'un Navigateur connecté à Internet. Ce service fait partie de la stratégie électronique d'IBM, laquelle met en valeur l'utilisation d'Internet et autres bases de données électroniques afin de révolutionner son support "IBM ITS" (*Integrated Technology Services*) pour tous les produits et services d'IBM.

### IBM Electronic Services™ comprend les éléments suivants :

- Portail IBM Electronic Services™
- IBM Electronic Service Agent™

### ➤ Portail IBM Electronic Services™

Ce portail unique remplace tous les autres points d'entrée Internet que vous utilisiez jusqu'à ce jour et vous servira désormais comme point d'entrée unique. Vous pouvez donc vous rendre directement à :

<http://www.ibm.com/support/electronic>

### Avantages d'IBM Electronic Services™

- ✓ Améliore la disponibilité de votre outil informatique.
- ✓ Entrée unique pour le support matériel et logiciel.
- ✓ Accès, 24h/24, à des informations techniques personnalisées.
- ✓ Soumission de vos problèmes et demandes d'assistance.
- ✓ Suivi en temps réel, et ce 24h/24, de vos incidents en cours de traitement.
- ✓ Interrogation, en fonction de vos besoins, de nos bases de données techniques.

- ✓ Visibilité des informations Service Agent.
- ✓ Téléchargement des corrections (PTF).

### ➤ IBM Electronic Service Agent™

L'IBM Electronic Service Agent™ est un logiciel qui réside dans le système du client ; il a été conçu pour détecter des événements et transmettre ces informations vers IBM, de façon sécurisée, selon votre sélection et la périodicité que vous choisissez.

Cet outil de surveillance trace et capture l'inventaire système, les fichiers d'erreurs matérielles et certaines informations sur les performances. Si votre serveur est couvert par un contrat de maintenance IBM ou par la période de garantie, le Service Agent notifie automatiquement le problème matériel à IBM. Les informations collectées par le Service Agent sont alors disponibles pour l'ensemble des techniciens du centre de support technique (**T**echnical **S**upport **C**enter) IBM au moment même où ils recherchent l'origine de vos problèmes. La connaissance précoce d'un problème potentiel permet à IBM de fournir un service préventif et contribue ainsi à maintenir le plus haut niveau de disponibilité et de performances de votre outil informatique.

Les IBM Electronic Service Agents™ sont disponibles dans les environnements suivants :

- Serveurs IBM @ server iSeries & IBM AS/400®
- Serveurs IBM @ server pSeries, IBM RS/6000® & RS/6000® SP
- Serveurs IBM @ server xSeries & IBM Netfinity
- Serveurs IBM @ server zSeries & IBM S/390®

### Avantages d'IBM Electronic Service Agent™

- ✓ Améliore la prévention et la résolution des incidents au titre des contrats existants, sans coûts additionnels.
- ✓ Fournit un accès 24h/24 au support électronique et vous permet un meilleur contrôle de la prévention et de la résolution des incidents.
- ✓ Diminue le temps de traitement et de résolution de vos incidents et donc le temps que vous auriez à y consacrer.
- ✓ Permet l'élaboration d'une liste de corrections (PTF) personnalisée à votre environnement.
- ✓ Améliore l'élaboration de solutions personnalisées en utilisant les informations du système collectées.



## Electronic Service Agent™ - Questions/Réponses

**Q : Je connaissais précédemment le “Service Director”.**

**Qu’apporte de nouveau l’Electronic Service Agent™ ?**

**R :** L’Electronic Service Agent™ incorpore deux fonctions principales :

- Transmettre les alertes matérielles.  
La fonction de remontée d’alertes matérielles du Service Director est très sensiblement améliorée. Pour faciliter la résolution d’un incident matériel, cette fonction soumet automatiquement un dossier vers la structure de support technique (*Technical Support Center*) d’IBM.  
Cet outil améliore la disponibilité de votre système, le temps de résolution des incidents et la qualité des produits pour votre satisfaction.
- Etablir l’inventaire système.  
Elle collecte et transmet vers IBM des informations telles que les “PTF” installées, le niveau des produits programmes, la configuration matérielle, etc.  
Ces informations sont rendues disponibles aussi bien pour le centre de support technique IBM, que pour le client, ce qui lui permet de gérer au mieux son système.

**Q : En quoi l’envoi vers IBM des informations d’inventaire système peut-il aider à résoudre mes incidents plus rapidement ?**

**R :** Quand vous soumettez un incident à IBM, il vous est demandé de répondre à un certain nombre de questions préliminaires, pour déterminer votre environnement système. Il en est de même au cours du traitement de votre incident. En accédant directement aux informations d’inventaire système, votre interlocuteur IBM évitera toutes ces questions et traitera immédiatement et plus rapidement votre incident.

**Q : Je comprends bien comment les informations d’inventaire système de l’Electronic Service Agent™ peuvent aider IBM, mais comment cela peut-il me rendre, moi client, plus productif ?**

**R :** Aujourd’hui, l’Electronic Service Agent™ nous permet de surveiller continuellement votre système et, si nécessaire, de soumettre automatiquement un incident matériel. Ou bien encore, sur certaines plates-formes, une modification temporaire (PTF) peut être téléchargée automatiquement pour résoudre le problème survenu sur votre système (vous en êtes informé). Tout ceci contribue à améliorer le niveau de disponibilité de votre système.

Grâce aux informations collectées automatiquement par

l’Electronic Service Agent™, IBM dispose de :

- La capacité à résoudre les problèmes potentiels avant qu’ils ne surviennent et, par conséquent, à réduire grandement l’indisponibilité éventuelle de votre outil de travail.
- Des informations de base ainsi que des informations clés concernant un incident, permettant ainsi la résolution plus rapide de ce dernier.

**Q : Les informations d’inventaire système ainsi que les informations liées à un incident, remontées par l’Electronic Service Agent™, sont-elles protégées ?**

**R :** Vos informations système sont transmises à IBM en utilisant le réseau “AT&T Global Network” ou à travers le réseau “Virtual Private Network” (VPN) (iSeries seulement) et sont conservées dans une base de données qui se trouve derrière les pare-feu IBM. Seules les personnes qui en ont un réel besoin professionnel peuvent accéder aux informations de l’Electronic Service Agent™.

**Q : IBM ne risque t’elle pas de vendre les informations de l’Electronic Service Agent™ à des sociétés extérieures pour des raisons commerciales ?**

**R :** Absolument pas ! Ces informations sont collectées par IBM dans l’unique but d’améliorer la qualité et la personnalisation du service qu’elle fournit à ses clients.

**Q : Est-ce que les termes et conditions de mes contrats sont modifiés ?**

**R :** Non. L’IBM Electronic Service Agent™ est une amélioration gratuite qui ne change pas les termes et conditions de vos contrats.

**Q : Que dois-je faire pour mettre en œuvre l’Electronic Service Agent™ ?**

**R :** En fonction de votre plate-forme, vous trouverez les informations spécifiques, nécessaires à la mise en œuvre de l’Electronic Service Agent™, à l’adresse Internet suivante :

<http://www.ibm.com/support/electronic>

- Puis :
- Choisir le pays (Belgique, France, Luxembourg...)
  - Sélectionner “Electronic Service Agent”
  - Choisir la plate-forme qui vous concerne
  - Cliquer sur “Procédure d’installation...”

**Bienvenue dans le monde IBM Electronic Services™**