

IBM Global Services

Persönliche Notizen

Notizen



© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland
Informationssysteme GmbH
70548 Stuttgart



ONLINE Kunden- unterstützung im WWW



IBM Elektronischer Service & Support

Service & Support

Im Rahmen des elektronischen Service & Support bieten wir Ihnen zu folgenden Produkten Unterstützung an:

CAEServ

Service für CADAM und CATIA Solutions

URL: <http://service.mainz.ibm.com/catia.de/support>

AIXServ

Service für AIX-Programmprodukte

URL: <http://techsupport.services.ibm.com/support/rs6000/>

PSServ

Service für OS/2-Programmprodukte

URL: <http://service.mainz.ibm.com/ps.de/support>
oder

URL: http://servicepac.mainz.ibm.com/uebersicht/homepage/support_line/support_line.html

390Serv

URL: <http://www.europe.ibm.com/390.de/support>

AS4Serv

URL: <http://as400service.rochester.ibm.com/>

Das Angebot

... für die verschiedenen Produkte gliedern sich in zwei Gruppen:

1. Generell verfügbare Informationen
Frei für alle Kunden, die einen WAN (INTERNET)-Anschluss haben.
2. Geschützte Informationen
Verfügbar für alle Kunden, die einen Support Line-Vertrag oder Comfort Line-Vertrag mit der IBM abgeschlossen haben.

<http://service.mainz.ibm.com>

IBM Support oder Comfort Line-Verträge

Informationen im Internet

Wünschen Sie ein Angebot für einen Support Line Vertrag bzw. Comfort Line-Vertrag? Bitte lesen Sie näheres dazu auf den folgenden Internet-Seiten:

CAEServ

URL: <http://service.boulder.ibm.com/supportline.html>

AIXServ

URL: <http://service.boulder.ibm.com/supportline.html>

PSServ

URL: <http://service.boulder.ibm.com/supportline.html>

Sie können uns auch telefonisch erreichen. Bitte wenden Sie sich dazu an folgende Telefonnummer:

**Support & Comfort Line-Vertrag
0 18 05/00 12 42***

Wie erhalten ich einen registrierten Zugriff?

CAEServ

URL: http://service.mainz.ibm.com/catia.de/userreg_engl.pl

AIXServ

URL: http://service.mainz.ibm.com/cgi-bin/aixserv_reg.pl

PSServ

URL: http://service.mainz.ibm.com/ps.de/psserv_reg.pl

390Serv

URL: <http://www.europe.ibm.com/390.de/custreg?lang=englisch>

AS4Serv

URL: <http://as400service.rochester.ibm.com/> → selektierung des Register Button

IBM Service Angebot

Generell verfügbare Informationen

- Preventive Service (PSP)-Informationen (AIX, CADAM, CATIA)
- PTF Online-Übertragung per FixDist-Programm (nur AIX und CATIA)
- PTF via ftp
- Eingeschränkte Suche in ausgewählten IBM Datenbanken.

Geschützte Informationen

- Kostenfreie Bestellung von PTFs auf allen verfügbaren Medien
- Uneingeschränkte Suche in weiteren IBM Datenbanken
- Transparentes Problem Management
 - Eröffnung eines Problembereichs durch den Kunden
Sie können das Problem in Ruhe präzise formulieren
 - Ergänzende Informationen zu dem Problem können Sie sofort dem Problembereich hinzufügen
 - Sie erhalten ihre aktuellen Problembereiche inkl. deren Status auf Tastendruck/Mausklick
- ftp-Zugriff auf die aktuelle OS/2 Service CD sowie

Remote Support bei kritischen Kundensituationen

- Online-Problemanalyse
- Erstellen der Problemdokumentation
- Übertragung des Supportmaterials vom Kunden zur IBM.