

Netzwerk Service Line

Highlights

Zentrale Stelle zur Unterstützung bei Fehlersituationen

- **Im Netzwerk**
- **Unterstützung bei Fragen zur Nutzung von Netzwerk-Hardware**
- **Unterstützung von Netzwerk-Hardware von IBM und anderen Herstellern**

Sind Sie auch von den immer mehr zunehmenden Aufgaben betroffen, die bei der Fehlersuche in Ihrem heterogenen Netzwerk auftreten? Brauchen Sie Unterstützung bei der Reduzierung unerwarteter und kostenintensiver Netzwerkausfälle?

Unsere Netzwerk Service Line ist als Support Service konzipiert, um Sie bei Ausfällen von Netzwerk-Hardware und bei Fragen zu deren Konfiguration zu unterstützen. Daneben ergänzen weitere Module diesen Service zu einem leistungsstarken Paket, das die Ausfallzeiten in Ihrem Netz auf ein Minimum reduziert und damit die gesamte Verfügbarkeit Ihrer IT-Umgebung verbessert.

Mit unserem Serviceangebot unterstützen wir Ihren Netzbetrieb während der normalen Geschäftszeiten oder auch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.

Zu den Ressourcen, die Ihnen IBM zur Verfügung stellt, gehören u.a. ein Team von hochqualifizierten Netzspezialisten, modernste Tools sowie umfangreiche Testeinrichtungen. IBM kann Ihnen dabei helfen, die Fehlersuche und -beseitigung möglichst effizient zu gestalten.

Damit können sich Ihre Mitarbeiter besser auf die Kernkompetenzen Ihres Unternehmens konzentrieren und Sie erhalten einen kontinuierlichen Netzbetrieb. Unser Serviceangebot umfasst dabei folgende sieben Module:

Modul 1

Remote-Unterstützung bei der Netzwerkfehlerbestimmung und -eingrenzung

Modul 2

Remote-Unterstützung bei Fragen zur Nutzung von IBM Netzwerk-Hardware

Modul 3

Remote-Unterstützung bei Fragen zur Nutzung von Netzwerk-Hardware anderer Hersteller.

Modul 4

Koordination der Kontakte zu den Telekommunikationsgesellschaften

Modul 5

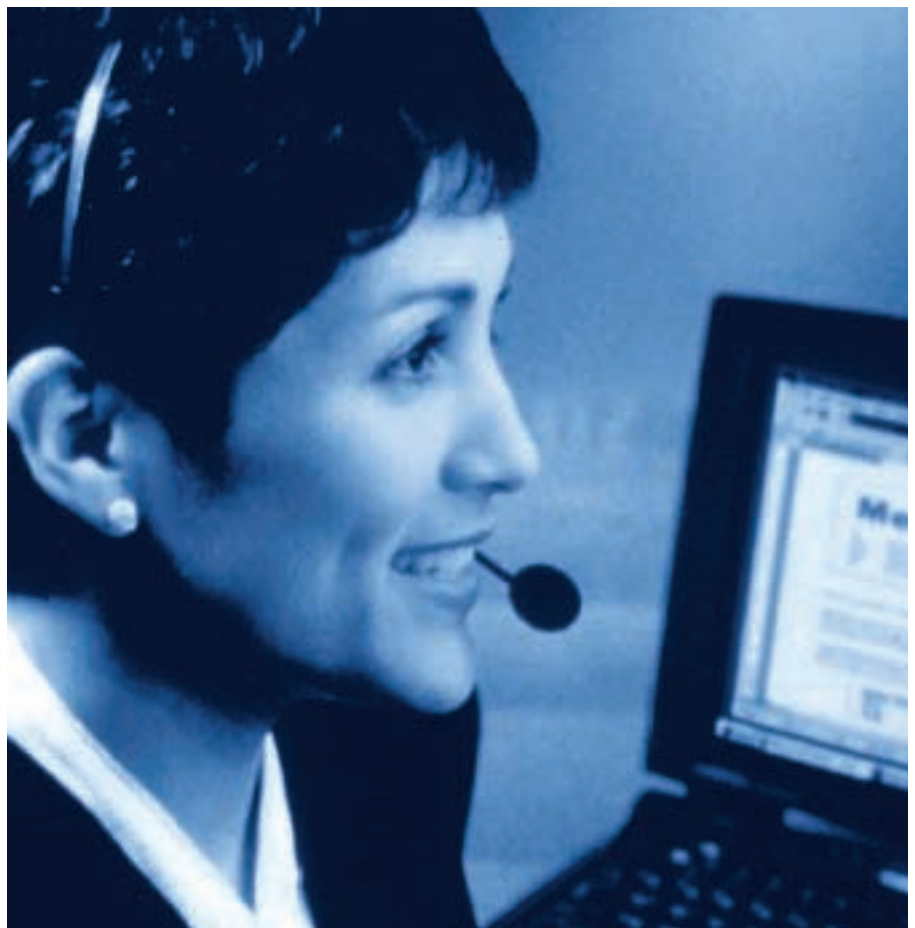
Network Account Advocate

Modul 6

Rund-um-die-Uhr-Unterstützung

Modul 7

Vor-Ort-Unterstützung im Falle von Netzwerkproblemen





Modul 1: Remote-Unterstützung bei der Netzwerkfehlerbestimmung und -eingrenzung

IBM unterstützt bei der Problembe-stimmung und Diagnose im Netzwerk des Kunden von zentraler Stelle. Dies umfasst die

- Telefonische Unterstützung bei der Problemanalyse
- Elektronische Unterstützung bei der Problemanalyse, über den vom Kunden zur Verfügung gestellten Einwahlpunkt
- Bereitstellung von verfügbaren Problemlösungen für alle Netzwerkkomponenten.

Modul 2: Remote-Unterstützung bei Fragen zur Nutzung von IBM Netzwerk-Hardware

IBM berät und unterstützt den Kunden bei anwendungsbezogenen Fragen

- Zur Installation, Release- und Versions-änderung
- Zur Nutzung und Funktionalität der Netzwerkkomponenten
- Zur Durchführung von Konfigurations-änderungen
- Zu Microcode-Änderungen
- Zur Sicherung der netzwerkrelevanten Konfigurationsdaten
- Zur Bestimmung von erforderlichen Parameterangaben
- Zur Identifikation der zur Problembearbeitung erforderlichen aktuellen Unterlagen.

Modul 3: Remote-Unterstützung bei Fragen zur Nutzung von Netzwerk-Hardware anderer Hersteller (Cisco, BAY und 3COM)

Natürlich berät Sie IBM im gleichen Umfang, wie in Modul 2 beschrieben, in Bezug auf alle anderen Hersteller.

Modul 4: Koordination der Kontakte zu den Telekommunikationsgesellschaften

Management auftretender Problemsituationen und Unterstützung bei der Lösung von Problemen in der Netz-umgebung des Kunden.

Modul 5: Network Account Advocate

Das Team der Network Account Advocates unterstützt den Kunden mit erweiterten Leistungen des Problem-Managements, wie

- Erarbeitung eines Account Profiles, zum besseren Verständnis des Kunden Netzwerkes
- Erfassung und Aktualisierung des Inventars an installierten Netzwerkprodukten, der Größe des Netzwerkes, der Topologie und der Konfiguration des Netzwerkes
- Überwachung der Stati gemeldeter Probleme und die Eskalation zur schnellen Problemlösung
- Durchführung monatlicher Telefon-Reviews, die die wichtigen Kennzahlen und Merkmale innerhalb des Kunden-Netzwerkes beinhalten.

Modul 6: Rund-um-die-Uhr Unterstützung

IBM führt die in Modul 1, Modul 2 und Modul 3 bezeichneten Leistungen 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche durch.

Modul 7: Vor-Ort-Unterstützung im Falle von Netzwerkproblemen

IBM unterstützt den Kunden vor Ort bei allen Fehlern, die remote nicht zu beheben sind. Hierzu gehören u.a. die Aufzeichnung und Analyse von Traces sowie die Durchführung von Messungen mit externen Tools. Diese Vor-Ort-Aktivitäten erfolgen bei Bedarf durch die IBM zur Unterstützung der zentralen Fehler-eingrenzung und -analyse.

© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland
Informationssysteme GmbH
70548 Stuttgart

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
<http://www.de.ibm.com>
<http://www.de.ibm.com/services>

IBM ist ein eingetragenes Warenzeichen der International Business Machines Corporation. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Geschäftspartnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Warenzeichen anderer Unternehmer/Hersteller werden anerkannt.