

IBM Technical Services für Business Partner.

Mehrwert für Sie und Ihre Kunden



**Sichern Sie sich erstklassigen Support
und brandaktuelle Informationen:**

 **ibm.com/partnerworld**

Bieten Sie Ihren Kunden IT-Services von IBM an.

Bauen Sie Ihre Marktpräsenz aus – mit einem branchenführenden Partner.

Der internationale Markt der IT-Services wird auf einen Wert von 450 Milliarden US-Dollar beziffert. Wenn Sie sich einen größeren Anteil an diesem lukrativen Markt sichern möchten, sollten Sie Ihren Kunden – insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen – Services anbieten, die für deren geschäftlichen Erfolg unverzichtbar sind. Dadurch steigern Sie Ihren eigenen Gewinn und sind der Konkurrenz immer einen Schritt voraus. IBM Global Services kann Sie dabei unterstützen, sich auf diesem Geschäftsfeld zu etablieren, neue Märkte zu erreichen und stärkere Kundenbeziehungen aufzubauen – mit einer Vielzahl verschiedener Services, die Sie ergänzend zu Ihren eigenen Hardware- und Software-Angeboten verkaufen können. Als IBM Business Partner können Sie unsere Ressourcen optimal nutzen, um Ihren Kunden effektivere Lösungen auf dem Markt der IT-Services bereitzustellen.

Werten Sie Ihre Lösungen mit IBM Services auf.

Als IBM Business Partner können Sie Ihre Kunden durch Mehrwert überzeugen und sich einen Vorsprung vor der Konkurrenz sichern, indem Sie Ihre eigenen Lösungen mit unseren Services kombinieren. Auch wenn der Umsatz beim Verkauf von Hardware zurückgeht, eröffnen Ihnen die Services neue Chancen und Vorteile, z. B. größere Gewinnspannen, mehr Kundenzufriedenheit und bessere Kundenbindung, erhöhte Produktivität und kürzere Entwicklungszeiten. Zudem können Sie durch die Einbindung Ihrer Lösungen in das breite Spektrum der Angebote von IBM Global Services Ihre Marktpräsenz ausweiten und Ihren Umsatz steigern.

IBM Hardware und Software Support Services.

Jedes IT-System benötigt Wartung, Betreuung und Support. Dabei gilt es den richtigen Kosten-Nutzen-Faktor zu treffen. Nicht alle IT-Produkte benötigen den gleichen Support und nicht jeder Kunde hat die gleichen Anforderungen an deren Verfügbarkeit, die im Wesentlichen von dem Einsatz geschäftskritischer Anwendungen definiert wird.

Die IBM Hardware Support Services im Überblick.

- IBM erbringt die jeweils definierten Gewährleistungsansprüche für die IBM Hardware.
- Base Product Support wird im Rahmen von ServicePacs erbracht, die eine fest definierte Leistung und Vertragslaufzeit haben.
- Der Base System Support im Rahmen der ServiceSuite ist die Wahl für Kunden, die eine Systembetreuung benötigen, angepasst an deren IT-Infrastruktur.
- Service Level Agreements im Rahmen der Committed Recovery Services sind Ergänzungen bis hin zur Garantie der Wiederherstellungszeit der Hardware.
- IBM Hardware und Software Support Services sind auch für eine Vielzahl von Nicht-IBM Produkten erhältlich und bieten dem Kunden den Vorteil, dass er dabei für den gesamten IT-Support nur einen Ansprechpartner hat.

IBM Products Non-IBM Products	
Enhanced Support Committed Recovery Services	
Base Product Support ServicePac	Base System Support ServiceSuite
Warranty	

IBM Global Services trägt diesen Markterfordernissen Rechnung und bietet ein breit gefächertes Portfolio an Support Services an. Je nach Bedarf reiht man einzelne Servicemodule aneinander und fügt sie zu einem individuellen Support- und Verfügbarkeitskonzept für den Kunden.

Die IBM Software Support Services im Überblick.

- Der Lizenzservice unterstützt den Kunden bei der Behebung von Software-Defekten.
- Der Base Support unterstützt Kunden bei der Problembehebung in der Anwendungsnutzung. Der Vertrag ist abhängig vom jeweiligen Softwareprodukt.
- Der Enhanced Support im Rahmen der Comfort Line zeichnet sich durch verkürzte Reaktionszeiten (bis hin zum Vor-Ort-Service) zur Problembehebung aus.
- Der Premium Support bietet dem Kunden einen festen Ansprechpartner im Support Center, der ihn bei der Lösung seiner spezifischen Probleme unterstützt.

On-site Services	Consultancy, Account Support		
Remote Technical Support Services	Premium Support Account Advocate Consult Line		
	Enhanced On-site Support Comfort Line		
	Base Support		
	Software Maintenance Vertrag	Support Line Vertrag	Passport Advantage Vertrag
	<ul style="list-style-type: none"> ■ AIX, AIX/SIP ■ OS/400 ■ HACMP, PSSP 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Storage ■ Linux ■ Microsoft ■ Other Non-IBM SW 	<ul style="list-style-type: none"> ■ WebSphere ■ Lotus ■ Data Management ■ Tivoli
Licence			

z/OS, OS/390, z/VM, VSE

IBM ServicePac –

Der passende Service für ...

... viele IBM Hardware-Produkte. Neben der einfachen Administration zeichnet sich das IBM ServicePac durch eine feste Vertragslaufzeit, einen festen Leistungsumfang und festen Preis aus. Ein IBM ServicePac ist die optimale Lösung für mobile Systeme, Workstations sowie kleine und mittlere Serversysteme. Ein ServicePac wird immer mit der neuen Hardware bestellt.

Produktmerkmale

- *Funktionsherstellung der Hardware*
- *Servicezeiten*
 - *Mo – Fr/07:00 – 18:00 Uhr*
 - *7 Tage/24 Stunden*
- *Feste Laufzeit, über 3 oder 4 Jahre*
- *ServicePacs sind maschinenbezogen*
- *Vertragsabschluss innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb der Hardware*
- *Wartungsvertrag für definierte Typen und Modelle*
- *Einfache Registrierung*

Der Nutzen

- *Schneller, bequemer Reparaturservice*
- *Effektive Ersatzteilversorgung*
- *Verkürzte Ausfallzeiten*

IBM ServiceSuite –

Der passende Service, der ...

... die traditionelle Hardware-Wartung mit Software-Unterstützungsservices kombiniert und so die gesamte IT des Kunden fit hält. Beide Komponenten werden in einem IBM ServiceSuite-Vertrag zusammengefasst. Flexibilität und Individualität bleiben dabei nicht auf der Strecke. Die IBM ServiceSuite bietet unterschiedliche Leistungsstufen und optionale Software-Services.

Produktmerkmale

- *ServiceSuite Base für Hardware-Support*
 - *Fernanalyse zur Problembestimmung*
 - *Vorbeugende Wartung, unterstützt von Electronic Services*
 - *Reparatur der Hardware vor Ort*
 - *Optionale Ergänzung um Service Level Agreements mit Committed Recovery Services für die Garantie der Wiederherstellungszeit der Hardware*
- *ServiceSuite Advanced für Hardware und Software Support*
 - *Support Line für die telefonische Beratung bei Softwareproblemen*
 - *Comfort Line für erweiterte telefonische Unterstützung und Vor-Ort-Service im Bedarfsfall.*
 - *Verkürzte Reaktionszeit*

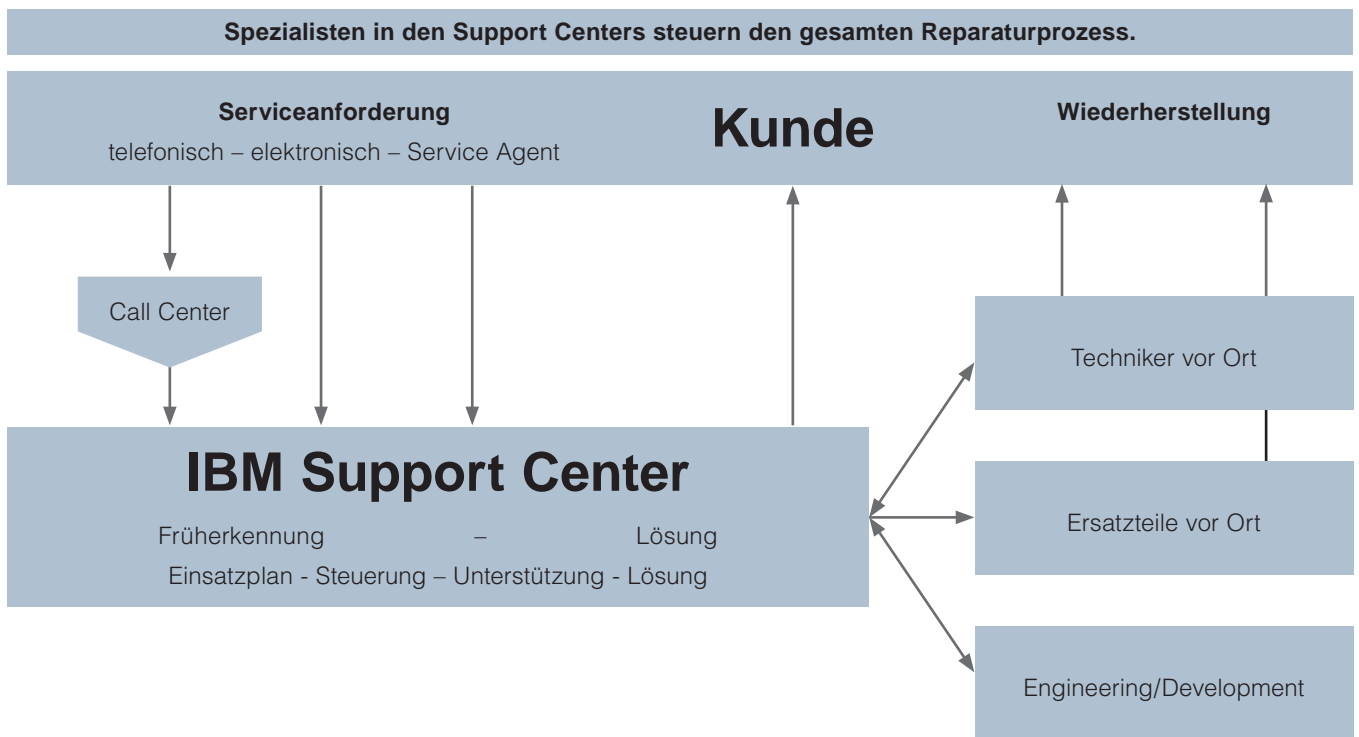
Der Nutzen

- *Umfassender Systemservice stellt die hohe Verfügbarkeit der IT des Kunden sicher*
- *Servicevertrag für heterogene Systemumgebungen*
- *Modularer Aufbau für individuelle Lösungen*
- *Preisschutz während der Vertragslaufzeit*

Ein Blick hinter die Kulissen – die ITS Technical Support Centers.

Damit ITS (Integrated Technology Services) die mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel leisten kann, ist eine straffe und effiziente Organisation der ITS Technical Support Centers erforderlich. Sie steuern den gesamten Reparaturprozess und reagieren sofort auf Abweichungen. Die Vorteile für den Kunden sind erheblich:

Viele Störungen werden schon durch moderne Wartungsmethoden wie IBM Electronic Services im Center erkannt und behoben. Definierte Aktionspläne reduzieren den zeitlichen Aufwand der Techniker vor Ort. Ersatzteile werden schon frühzeitig angefordert. Die Reparaturzeit wird verkürzt.



*Immer in guten Händen –
mit ITS Support Services*

Services für jeden Fall.

IBM Hardware und Software Support Services

Services für IBM @server iSeries, pSeries, xSeries

Services		Life Cycle		
		Installation	Gewährleistungsende	Betrieb
Installationservice	Standard/individuell	i, p, x		
Base Hardware Support	ServicePac	i, p, x		
	ServiceSuite	i, p, x	i, p, x	i, p, x
Enhanced Hardware Support	Committed Recovery Services	i, p, x	i, p, x	i, p, x
Base Software Support	Software Maintenance	i, p	i, p	i, p
	Support Line	i, p, x	i, p, x	i, p, x
	Passport Advantage	i, p		
Enhanced Software Support	Comfort Line	i, p, x	i, p, x	i, p, x
	Account Advocate	i, p, x	i, p, x	i, p, x
Preventive Services	Kassandra			p
	Individuell	i, p, x		
Schulung	ServicePac	i, p, x		i, p, x

Projektservices – Erweiterung des Portfolios

Leistung	Leistungsinhalt
Migration Services	Migrieren von Software Produkten oder Plattformen z. B. auf Microsoft oder Linux
Storage Services	Implementierung der Hardware; Unterstützung bei der Implementierung der SnapShot-Funktion von RVA; Durchführung von Datenmigrationen
Security Services	Implementierung von Firewalls, Managed Security Services zum Schutz für Internet-Verbindungen
Rechenzentrumslösungen	IT-Sicherheitsraum: Gebäudemanagement und physische Sicherheit
USV	Unterbrechungsfreie Stromversorgung für iSeries und pSeries Server
Cabling	Kabel und Netzwerke verschiedener Hersteller

IBM Global Services unterstützt den Kunden während aller Phasen eines Produktlebens. Von der Installation über den Betrieb bis hin zum Ersatz durch neue Hardware.

- Planungs-, Installations- und Integrationsservices
- Verfügbarkeits- und Backupservices
- Software- und Netzwerkmanagementservices
- Individuelle Services

Ihr Servicepartner für alle Fälle –

IBM Global Services

IBM Global Services



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo, AIX, OS/400, WebSphere, Lotus, Tivoli, z/OS, OS/390, z/VM, iSeries, pSeries und xSeries sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft ist eine eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.

Bezugswege



ALSO ABC TRADING GmbH
Ernst-Heinkel-Straße 4
D-94315 Straubing
Andreas Thanner
E-Mail: andreas.thanner@also.de
Fon: +49 9421 93 3000
Web: www.also.de



Tech Data GmbH & Co. OHG
Geschäftsbereich Tech Data Midrange
Wolfratshauer Str. 84
D-81379 München
Christian Stec
E-Mail: cstec@techdata.de
Fon: +49 89 7427-3003
Web: www.tdmidrange.de



BELL MICROPRODUCTS SOLUTIONS GMBH
An der Trift 65
D-63303 Dreieich
Christina Schröder
E-Mail: cschroeder@bellmicro.eu.com
Fon: +49 6103 20558-0
Fax: +49 6103 20558-10
Web: www.bellmicro.com



Avnet CMG GmbH
Stangenstraße 1
D-70771 Leinfelden-Echterdingen
Silvia Schwerdtfeger
E-Mail: silvia.schwerdtfeger@avnet.com
Fon: +49 711 797 305 09
Web: www.avnet.de



Magirus Deutschland GmbH
Eichwiesenring 9
D-70567 Stuttgart
Ralf Kiner
E-Mail: ralf.kiner@magirus.com
Fon: +49 711 72816-144
Fax: +49 711 72816-198
Web: www.magirus.com



Ingram Micro Distribution GmbH
Heisenbergbogen 3
D-85609 Dornach
Konrad Rauh
E-Mail: Konrad.Rauh@ingrammicro.de
Fon: +49 89 4208-1210
Fax: +49 89 2080-83418
Web: www.ingrammicro.de



MCE Computer Peripherie GmbH
Alte Landstraße 17
D-85521 Ottobrunn
Michael Krieg
E-Mail: mkrieg@mce.de
Fon: +49 89 60807 228
Web: www.mce.de



Actebis Computer Deutschland GmbH
Lange Wende 43
D-59494 Soest
Katja Lenz
E-Mail: klenz@actebis.com
Fon: +49 2921 9928-47
Fax: +49 2921 9928-59
Web: www.actebis24.de