

Gelassen nach vorn blicken: Full Service für den Hardware-Betrieb



*IBM Hardware Support Services:
vorbeugende Wartung, Problemanalyse und Fehlerbehebung
für Ihre individuelle Hardware-Landschaft*

IBM Hardware Support Services: exzellente Betreuung nach Ihrem Maß.

Never touch a running system – doch die IT-Praxis sieht meist anders aus.

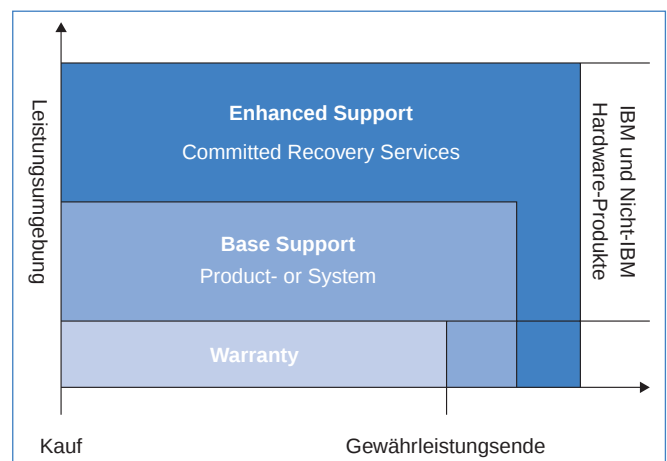
In allen mittelständischen und großen Unternehmen weisen die Informationssysteme bereits ihre eigene Historie auf. Die IT-Prozesse und -Anwendungen sind immer funktionsreicher und komfortabler geworden. Die Ansprüche an den IT-Betrieb wachsen, die Belastungen ebenso. Der IT-Betrieb soll zuverlässig und optimal an die Anforderungen des Unternehmens und seiner Prozesse angepasst sein. Das bedeutet mehr Verantwortung für das IT-Personal und mehr Differenzierung bei den Anforderungen an Systemleistung und Verfügbarkeit. Auf der 'Kommandobrücke' sind meist relativ wenige, hoch spezialisierte Fachleute für das Funktionieren der Informationssysteme verantwortlich. Ihr Wissen über die im Unternehmen eingesetzten Techniken und Technologien sowie über künftige Trends muss im Haus aufgebaut und gehalten werden. Das IT-Personal kann sich nicht allein auf sein Können verlassen. Es braucht auch die Gewissheit, dass von der rein technologischen Seite aus alles für einen Dauerbetrieb von Geräten und Komponenten getan wird. Dabei unterstützt Sie die IBM.

Die Herausforderungen an die heutige IT:

- *komplexere IT-Landschaften*
- *Konfigurationen mit Produkten unterschiedlicher Hersteller*
- *steigende Anforderungen an die Verfügbarkeit*
- *wachsender Druck auf die Effizienz des IT-Betriebs*
- *kürzere Migrationszeiten*
- *Aufbau und Erhalt von notwendigem Wissen*

So funktioniert der IBM Hardware Support Service.

Bei kritischen Situationen richten Sie Ihre Service-Anforderung telefonisch oder elektronisch (Internet) an unser Call Center. Wenn Sie die elektronischen Services mithilfe des 'Electronic Service Agents' nutzen, erledigt dieser den Call automatisch. Die Spezialisten im Support Center kennen Ihr Unternehmen und Ihre IT-Landschaft. Sie können Probleme frühzeitig erkennen, legen den Einsatzplan für Techniker oder Spezialisten (bei größeren Problemen) fest und steuern den gesamten Problemlösungsprozess. Kann ein Problem nicht sofort gelöst oder ein Fehler nicht gleich behoben werden, werden unverzüglich die Mitarbeiter in den nachgelagerten Unterstützungsfunktionen verständigt. Sie stellen, falls erforderlich, Kontakte zu den Produktingenieuren in den Werken oder sogar zu den Entwicklern des Produkts in den IBM Labors her. Diese ausgefeilte Service-Struktur stellt eine rasche und fachgerechte Hilfe in allen kritischen Situationen sicher.



Die IBM Hardware Support Services im Überblick.

- *IBM erbringt die Gewährleistung (Warranty) in Abhängigkeit der definierten Gewährleistungsansprüche für die jeweilige Hardware.*
- *Base Product Support wird im Rahmen von ServicePacs mit fest definierter Leistung und Vertragslaufzeit geleistet.*
- *Base System Support im Rahmen der ServiceSuite ist die richtige Wahl für Sie, wenn Sie eine an die IT-Infrastruktur angepasste Systembetreuung benötigen.*
- *Service Level Agreements im Rahmen der Committed Recovery Services ergänzen den Support bis hin zur garantierten Wiederherstellungszeit für die Hardware.*
- *Hardware Support Services gibt es auch für viele Nicht-IBM Produkte. Der Vorteil: Sie haben lediglich einen Ansprechpartner für den gesamten IT-Support.*



Verpflichtung zu erstklassigem Support.

IBM besitzt als ein führender Hersteller auf vielen Gebieten tiefer gehendes Wissen über Hardware-Technologien. Expecten Sie deshalb auch von den begleitenden Services erste Klasse. Das beginnt schon bei der Abwicklung der Gewährleistung und umfasst die gesamte Spannbreite aller erforderlichen Systemservices. Als zertifizierter Partner von anderen führenden Herstellern wie z.B. Cisco oder Nortel kann IBM auch für nahezu alle namhaften Produkte den vollständigen, qualifizierten Wartungsservice durchführen.

Exklusives Herstellerwissen, kurze Wege.

Bei IBM sind allein in Deutschland mehr als 1500 Mitarbeiter mit der Hardware-Betreuung für IBM Kunden beauftragt. Unter diesen Fachleuten gibt es vor allem auch Systemspezialisten, die über besonderes Hersteller-Know-how, eine reichhaltige Praxiserfahrung und hervorragende Qualifikation verfügen. Durch die Vernetzung in einer übergreifenden Servicestruktur können sie Erfahrungen auf kurzen Wegen austauschen.

Elektronische Services für schnellere Informationsübermittlung.

Ein wichtiges Element der Qualität von IBM Hardware Support Services sind die elektronischen Services. Sie ermöglichen unter anderem die automatische Meldung von Störungen an IBM. Dabei werden die für die Fehlerbehebung notwendigen Maschinen- und Fehlerdaten sofort mitgeliefert.

Weltweit vernetzt.

Die IBM Service-Qualität finden Sie einheitlich in ganz Europa. Der Support arbeitet nach weltweit identischen, hohen Standards. Ein weltweites Logistiksystem sorgt dafür, dass benötigte Ersatzteile auf kürzestem Weg bei Ihnen vor Ort sein können, auch im Notfall, zu jeder Tages- und Nachtzeit oder am Wochenende. Die Teileverfügbarkeit ist im Rahmen von Committed Recovery Services sogar garantiert, auch wenn Ihre Hardware-Ausstattung spezielle Ansprüche stellt.

Die hohe Schule der Informationstechnologie:

IBM hat das Know-how, die Ressourcen und die Organisation.

- *Effektiver, Center-gesteuerter Reparaturablauf*
- *Individuell zugesicherte Service-Levels*
- *Rascher Zugriff auf Know-how der IBM Werke und Labors*
- *Flächendeckendes Netz mit geschulten und erfahrenen Service-Technikern*
- *Elektronische Services zur Prävention und für das Call Management mit vielen Online-Hilfen*

Praxisfall 1: Der Service Agent rettet das Tagesgeschäft

04:00: Electronic Service Agent meldet Hardware-Fehler bei einem Server. Servicevertrag sieht Reparatur innerhalb von vier Stunden vor. IBM Spezialist analysiert Fehlerdaten und erhält entscheidenden Tipp aus weltweiter IBM Datenbank RETAIN.

04:30 *Techniker wird alarmiert, benötigtes Ersatzteil bestellt.*

05:30 *Techniker und Ersatzteil sind vor Ort.*

06:30 *Maschine ist repariert.*

Praxisfall 2: Intelligenz vermeidet Störungen

Der Spezialist im IBM Support Center analysiert eine Fehlerinformation, die er mithilfe des Electronic Service Agents auf seinem Bildschirm sieht. Der Microcode des Servers erfordert eine Anpassung an die veränderte Konfiguration im I/O-Verbund. Der Spezialist veranlasst sofort, dass die neueste Version des Microcodes übertragen wird. Der Operator wird informiert, dass eine Aktualisierung erforderlich ist. Der Betrieb läuft störungsfrei weiter.





**IBM ist da, wenn Ihre Hardware SOS
funkelt.**

Detaillierte Informationen zu den IBM
Hardware Support Services geben wir
Ihnen gerne in einem persönlichen
Gespräch. Bitte nehmen Sie einfach
Kontakt per E-Mail auf:
critstss@de.ibm.com

Der IBM Ansprechpartner für Ihre
Region wird sich umgehend mit Ihnen
in Verbindung setzen.

Informieren Sie sich über die umfang-
reichen elektronischen Hilfen. Die
Startseite der Electronic Services im
Internet:

ibm.com/support/electronic/navpage

Die Homepage von IBM Technical
Support Services (TSS):

ibm.com/services/de/tss

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 und das e-Logo sind
Marken oder eingetragene Marken der
International Business Machines Corporation
in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller
werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein
bestimmter IBM Kunde Technologien/Services
von IBM und/oder einem IBM Business Partner
einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und
Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren be-
einflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung
dafür, dass in anderen Kundensituationen ein
vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann.
Alle hierin enthaltenen Informationen wurden
vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business
Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine
Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.