

IBM Electronic Services: für einen effizienten Betrieb Ihrer IT-Operationen

Schnelle, umfangreiche und viele kostenlose Services im Internet stehen für die neue Dimension der elektronischen technischen Unterstützung von IBM Global Services.

Über die zentrale Einstiegsseite **ibm.com/support/electronic** haben Sie Zugriff auf eine Vielzahl von IBM Online-Services, die Ihnen einen reibungslosen Einsatz Ihrer IBM Hardware und Software ermöglichen.

Sie können unter anderem:

- *Ihre Hardware- und Software-Probleme elektronisch melden, deren Status verfolgen und direkt mit unserem Support Team kommunizieren*
- *auf IBM Wissensdatenbanken zugreifen sowie Suchmaschinen zur Problembehebung nutzen*
- *Software Fixes direkt über das Internet bestellen und herunterladen*

Des Weiteren eröffnet sich Ihnen der Zugang zu unserem umfangreichen Services-Portfolio und speziellen Angeboten.

Besuchen Sie die Seite unserer Electronic Services: **ibm.com/support/electronic**



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 im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Das e-business Symbol ist eine Marke der International Business Machines Corporation.

Das **@server** Logo ist eine Marke der International Business Machines in den USA und/oder anderen Ländern.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.

* 0,12 EUR pro Minute aus dem deutschen Festnetz

IBM Global Services



IBM Electronic Services

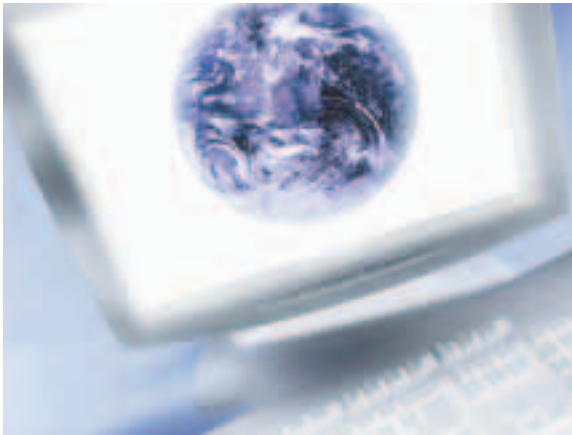


... die neue Dimension technischer Unterstützung

@business on demand

Elektronische Problemmeldung und -verfolgung für Hardware und Software

Fordern Sie elektronisch unseren technischen Support für Hardware- und Software-Probleme über die Einstiegsseite **ibm.com/support/electronic** an. Dort haben Sie nach Auswahl Ihrer Landessprache auf den nächsten Seiten die Möglichkeit, Serviceanforderungen abzusenden oder bestehende Probleme zu bearbeiten.



Die Vorzüge auf einen Blick:

- 24-Stunden-Zugriff auf die technische Unterstützung der IBM
- schnellere und präzisere Problemmeldung ohne Warteschleife
- schnelle Problemeröffnung im Supportcenter
- übersichtliche und zeitnahe Problemverfolgung
- direkte Kommunikation mit dem IBM Support Team
- Zeit- und Kostenersparnis durch weniger Aufwand bei der Abwicklung

Ihre Hardware-Probleme können Sie jetzt auch aus Ihrem eigenen Callmanagementsystem heraus melden und verfolgen. Weitere Informationen dazu gibt es beim IBM Support Team in Erfurt unter Telefon +49 1805 116361*

IBM Electronic Service Agent – der unsichtbare Servicetechniker

Den IBM Electronic Service Agent erhalten Sie als kostenfreie Software, falls Sie einen IBM Hardware-Wartungsvertrag haben. Innerhalb der Garanzzeit gewähren wir den Service für Ihr System ohne Vertrag. Der Electronic Service Agent zeichnet Fehlerinformationen auf und stellt sie in eine zentrale Datenbank. Für Ihre Datensicherheit ist jederzeit gesorgt: Die Daten werden über das AT&T Global Network übermittelt, der Zugriff erfolgt über SecureIP, und IBM Firewalls schützen die Datenbank. Wie und wann die Verbindung zustande kommt, definieren Sie selbst.

Ein klasse Team: der virtuelle Service Agent und der IBM Support-Spezialist

Der Electronic Service Agent sammelt Informationen über System-Komponenten, System-Performance und Hardware-Error-Logs. Diese Informationen erleichtern unserem Support-Spezialisten die Fehleranalyse und helfen ihm, das Problem rasch zu lösen. Anhand der Analyse der gesammelten Informationen können oft schon im Vorfeld Problemsituationen erkannt und ausgeräumt werden.

Die Vorzüge auf einen Blick:

- Fehlermeldung rund um die Uhr
- höhere Verfügbarkeit aufgrund frühzeitiger Fehlererkennung
- weniger Ausfallzeiten
- verfügbar für alle IBM Plattformen
- IBM Performance Management Services (kostenpflichtig)



IBM Wissensdatenbanken

IBM Electronic Services bietet Ihnen plattform-spezifische Wissensdatenbanken an, die Sie auf der Einstiegsseite unter 'Online-Hilfen' finden.

Dort gibt es viele Tipps und Tricks wie

- Hinweise zur Installationsplanung
- Empfehlungen zur vorbeugenden Wartung
- technische Dokumentationen, z. B. IBM Redbooks

Weitere Datenbanken helfen Ihnen dort u. a. dabei,

- schnell Informationen für APARs zu finden
- in Produktkategorien zu suchen

Downloads ergänzen die Online-Hilfen, sodass Ihnen im Bedarfsfall eine Lösung unmittelbar zur Verfügung steht, durch:

- Downloads von Software Fixes (PTFs)
- Drivers
- IBM Publikationen

Die Vorzüge auf einen Blick:

- Hinweise und Beratung zur Fehlervermeidung
- kunden- und maschinenspezifische Suche
- Zugriff auf Informationen des IBM Electronic Service Agent

