

Weil bei IT-Ausfällen jede Minute zählt.



IBM Hardware und Software Support Services

Für alles eine Lösung.

Wie jede komplexere technische Anlage braucht auch Ihr IT-System Service, Wartung und Support. Das ist nichts Neues. Was das Thema 'Produkt-Support' zu einem Dauerbrenner macht, ist die vielschichtige Rolle der IT als Kostenfaktor, Geschäftsgenerator und Schatzkammer Ihres Unternehmens. Support ist nicht gleich Support. Wie optimale Betreuung für Ihre IT auszusehen hat, hängt ganz wesentlich davon ab, wie dieses 'Kräftedreieck' Ihrer IT beschaffen ist. Ist Ihr Unternehmen in so hohem Maße abhängig von der IT, dass kein Aufwand gescheut wird, um Höchstverfügbarkeit zu erreichen? Brauchen wirklich alle Bereiche die gleiche Service-Intensität? Wissen Sie, wie unterschiedlich der Serviceaufwand für gewachsene, heterogene Systeme und effizient konsolidierte Systeme ist? Wie viel Wartungsarbeit können Ihre Mitarbeiter selbst übernehmen? Oder wäre es besser, wenn sie den Kopf für wichtigere Aufgaben frei hätten? Es ist deutlich, dass Sie bei exakter Abstimmung der Servicemaßnahmen auf Ihre Situation eine ganze Menge sparen können und trotzdem genau die Unterstützung bekommen, die Sie brauchen. Falls jetzt die Ermittlung Ihres persönlichen Supportbedarfs auf Sie wirkt wie eine Gleichung mit mehreren Unbekannten, dann lohnt es sich, mit uns darüber zu sprechen!

Warum IBM Technical Support Services?

Technical Support Services (TSS) ist ein breit gefächelter Service-Bereich innerhalb der IBM, der mittelständischen und großen Unternehmen das komplette Spektrum rund um die Lauffähigkeit von IT-Systemen anbietet – angereichert mit all der Erfahrung und dem Know-how eines Global Players, unterstützt durch eine exzellente Infrastruktur und eine breite Produktpalette. Ursprung und Kernstück von TSS sind Betreuung, Wartung und Fehlerbehebung bei Hard- und Software – eben Hardware und Software Support Services. Diese sind nicht auf IBM Produkte beschränkt: Wir bieten unser Know-how für Hard- und Software aller gängigen Hersteller und in verschiedenen Service-Levels an: Von Basisdiensten über persönliche Betreuer bis Monitoring mit automatischer Fehlerfrüherkennung ist alles möglich.



Maßgeschneiderte Unterstützung.

Die Vorteile der Hardware und Software Support Services liegen auf der Hand: Zum einen genügt aufgrund unseres breit gefächerten Portfolios ein einziger Service-Partner für Ihre gesamte IT. Sie sparen Zeit, Geld und Nerven, weil Sie nicht mehr verschiedene Dienstleister für unterschiedliche Hard- und Softwarekomponenten koordinieren müssen. Zum anderen ermöglicht es die systematische Bausteinstruktur unserer Einzelleistungen, den exakt benötigten Support in einem optimalen Kosten-Nutzen-Verhältnis zusammenzustellen.

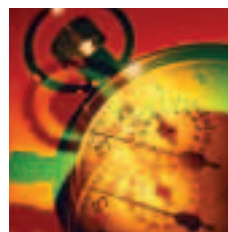
Hardware Support.

Unser Hardware-Support gilt für alle IBM Produkte und die meisten Nicht-IBM Produkte. Wir erbringen Leistungen wie die Beschaffung von Ersatzteilen und die Reparatur defekter Maschinen vor Ort. Bereits während der Gewährleistungsperiode bieten unsere Support-Angebote eine nützliche Erweiterung: Hardware Support in der Basisstufe schließt Ferndiagnostik, vorbeugende Wartung, Hardwarereparatur und Electronic Services ein. Wenn Sie wünschen, dass diese Leistungen in bestimmten Zeiträumen erbracht werden, können diese separat definiert werden in den so genannten Service Level Agreements: Sie können festlegen, innerhalb welcher Zeit nach Eintreffen der Störungsmeldung bei TSS ein qualifizierter beratender Rückruf stattfinden soll, ein Techniker mit Ersatzteilen vor Ort sein soll oder – als höchstes Service Level Agreement – die Störung behoben sein soll. In der Praxis lassen sich viele Probleme durch das Remote Monitoring, also Fernüberwachung und Auswertung der Systemmeldungen sowie vorbeugende Maßnahmen, von vornherein vermeiden. Tritt eine unvermeidbare Störung auf, werden sofort geeignete Maßnahmen ergriffen, die die Beeinträchtigung des Systems auf ein Minimum reduzieren. Remote Monitoring unter Nutzung der Electronic Services ist ein wesentlicher Baustein des TSS Leistungsspektrums Preventive Services, das gleichzeitig integraler Bestandteil von Hardware Support Services ist.



Software Support.

Im Rahmen des Software Supports wird der Lizenzservice erbracht, d. h., wir kümmern uns um die Behebung von Programmfehlern. In der Basisstufe der Software Support Services erhalten Sie außerdem telefonische Beratung zur effektiven Softwarenutzung. Unterstützt werden nicht nur die IBM Betriebssysteme (z. B. AIX, OS/400) und Middleware (WebSphere, Datenbanken, Tivoli, Lotus), sondern auch eine Reihe ausgewählter Nicht-IBM Software (z. B. Linux-Distributionen, Microsoft®, Citrix). Bei der Comfort Line gibt es erweiterten Software Support für alle Plattformen, also z. B. zusätzlich die produkt- und plattformübergreifende Problembestimmung sowie individuelle Hilfen unter Nutzung der IBM Ressourcen. Wer zusätzlich zur Problemdiagnostik großen Wert auf ausführliche persönliche Beratung bzw. ein individuelles Betreuungsverhältnis legt, dem steht mit dem Account Advocate ein zugeordneter Ansprechpartner in unserem Support Center zur Verfügung. Die Consult Line bietet eingehende Beratung auf Stundenbasis. All diese Leistungen werden online oder telefonisch erbracht. In der höchsten Supportstufe, dem Enhanced Technical Support (ETS), kommt Ihr persönlicher IBM Spezialist direkt in Ihr Rechenzentrum, um geeignete Problemlösungen zu installieren und Sie in allen Software-Fachthemen zu betreuen.



Virtuelle und reale Unterstützung.

Electronic Services.

Der schnellste und direkteste Draht zu effizienter Unterstützung ist das Internet: Mit dem Portal von IBM Electronic Services stehen Ihnen vielseitige Dienste zur Verfügung. So können Sie uns z. B. jederzeit Hard- oder Softwareprobleme online mitteilen und Support anfordern. Außerdem haben Sie Zugriff auf umfangreiche Wissensdatenbanken, in denen Sie mittels Suchmaschine selbst die Lösung für Ihr Problem finden können. Falls Ihre IT sich über mehrere Standorte erstreckt oder international verzweigt ist, werden Sie in besonderem Maße schätzen, dass Ihnen Electronic Services bei der Überwachung der Stati von Fehlermeldungen hilft und diese an unser Support Center weiterleitet. Diese interaktiven Funktionen stehen Ihnen im Rahmen der Hardware und Software Support Services zur Verfügung; 'einfache' Dienste wie der Zugriff auf die Wissensdatenbank sind für jedermann zugänglich und kostenlos nutzbar. Schauen Sie doch mal rein unter **ibm.com/support/electronic**

Ein Blick hinter die Kulissen: die TSS Technical Support Center.

Damit wir die Servicevorgaben, die Sie mit uns vereinbart haben, erfüllen können, ist eine straffe und effiziente Organisation unserer Technical Support Center erforderlich. Mit diesen Centern sind wir weltweit vertreten, sodass wir nahezu jeden Kunden in seiner Muttersprache begrüßen können. Egal, wo Sie betreut werden, der Ablauf ist immer der gleiche: Ihre Serviceanforderung wird vom Call-Center entgegengenommen, wo Ihre Daten verifiziert und die Probleme dokumentiert werden. Den einzelnen Jobs werden Prioritäten gemäß Vertrag zugeordnet. Danach wird der Vorgang in das Technical Support Center weitergeleitet, wo die Störung nach eingehender Analyse in den meisten Fällen remote behoben werden kann. Falls dies unmöglich ist, wird in einem hardwareorientierten Fall das Resource Management Center eingeschaltet, das bei der Abteilung Logistics die nötigen Ersatzteile bestellt und beim mobilen Servicetechnikerteam Field Service Delivery einen geeigneten Spezialisten für diese Aufgabe beruft. Dieser ist in kürzestmöglicher Zeit bei Ihnen vor Ort und bringt Ihre IT innerhalb des festgelegten Zeitrahmens wieder zum Laufen.

Zufriedene Kunden

Comfort Line für Barmenia Versicherungen.

Dieser große deutsche Versicherungsanbieter stellt derzeit seine Großrechnerinfrastruktur um und will zu diesem Zweck die vorhandenen Anwendungen von Bull GCOS nach IBM z/OS migrieren, was innerhalb des geplanten Zeitrahmens zu den geplanten Kosten realisiert werden soll. Zur Unterstützung dieses Vorhabens nimmt Barmenia IBM Comfort Line unter Vertrag: Dieser Service-Level von TSS Hardware und Software Support Services soll ein Höchstmaß an Systemverfügbarkeit sicherstellen und die Produktivität der Mitarbeiter erhöhen. IBM Comfort Line beantwortet Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration, versteht sich auf plattformübergreifende Problembestimmung und bietet Singlefix, Problemumgehungen sowie CustomPac-Lieferungen.

Technical Support Services.

Wir sorgen dafür, dass Ihre Geschäftsprozesse fit für die Zukunft sind.

Modernste, hochverfügbare IT wird mehr und mehr zu einem entscheidenden Faktor für den Geschäftserfolg. Nur: Je sicherer und reibungsloser die IT laufen soll, desto höher sind im Allgemeinen die Kosten. Das muss jedoch nicht unbedingt so sein, denn die Sicherung der Verfügbarkeit hängt von vielen Faktoren ab: In erster Linie ist dabei an Wartung, Support und Strategien zur kontinuierlichen Sicherung der Geschäftsprozesse zu denken. Doch im Grunde beginnt Verfügbarkeit schon bei den Rechenzentrums-Räumlichkeiten sowie der konzeptionellen Disposition und Weiterentwicklung Ihrer IT, ohne dass Ihre IT-Fachkräfte die geschäftsrelevanten Projekte unterbrechen und sich in neue Technologien einarbeiten müssen. Technical Support Services (TSS) bietet deshalb

zusätzlich zum klassischen Support-Spektrum sinnvolle flankierende Leistungen an, die auch die Effizienz der IT verstärkt berücksichtigen. All diese Services innerhalb der Technical Support Services sind modular aufgebaut: Jede dieser Leistungen sichert den IT-Betrieb auf einer bestimmten Ebene. Selbstverständlich lassen sich alle Angebote zu einer für Ihr Unternehmen maßgeschneiderten Gesamtlösung kombinieren.

Last, but not least: Gerne können Sie unsere Support-Struktur als Infrastruktur für Ihre eigenen Serviceleistungen nutzen – und damit Ihre Geschäftsprozesse auch noch auf einer anderen als der IT-Ebene optimieren.

Wenn es also um Einrichtung und Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur geht, ist Ihr Unternehmen bei TSS in guten Händen.

TSS – ein lückenloses Portfolio für Ihre funktionstüchtige IT.

Hardware und Software Support Services:

Wartung, Unterstützung, Pflege und Reparatur von Hard- und Software sowohl von IBM als auch von Fremdherstellern in unterschiedlichen Service-Levels

Data Center Services:

Beratung, Planung und Realisierung hochverfügbarer Rechenzentren und komplexer IT-Umzüge

IT Efficiency & Availability Services:

Fulltime-Betreuung des Systems oder einzelner Komponenten, Recoverylösungen für Hochverfügbarkeit

Preventive Services:

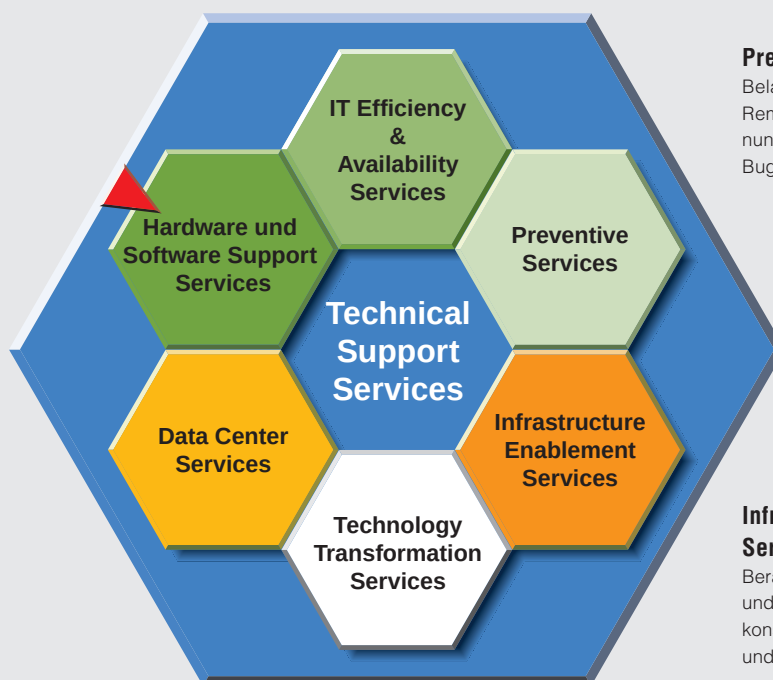
Belastungstests, Systemchecks, Remote Monitoring: Früherkennung von Hardwarefehlern, Debugging der Software

Infrastructure Enablement Services:

Beratung, Planung, Design und Realisierung für Serverkonsolidierung, Plattformmigration und Server-based Computing

Technology Transformation Services:

Nutzung der TSS Infrastruktur für das Angebot eigener Serviceleistungen – auch wenn Sie nicht in der IT zu Hause sind



Fragen Sie uns!



Möchten Sie mehr über IBM Technical Support Services im Allgemeinen oder Hardware und Software Support Services im Besonderen erfahren? Ihr IBM Vertriebsbeauftragter informiert Sie gerne über sämtliche TSS Leistungsmodule. Einen ersten Überblick bekommen Sie auch im Internet unter **ibm.com/services/de/tss**

Weitere Informationen und Beratung können Sie gerne per E-Mail unter cristss@de.ibm.com anfordern.

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

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

Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft 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 beeinflusst. 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 2003
Alle Rechte vorbehalten.