

IBM Technical Support 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 Technology 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 Technology Services Ihre Marktpräsenz ausweiten und Ihren Umsatz steigern.

IBM Hardware und Software Support Services – Sie verkaufen, wir betreuen.

Wir schaffen die Basis für Ihre individuelle Kundenkonzepte.

Jedes IT-System, das Sie verkaufen, benötigt Wartung, Betreuung und Support. Überzeugen Sie Ihre Kunden mit einem attraktiven Kosten-Nutzen-Verhältnis, wenn sie sich für den IBM Support entscheiden. Er lässt sich detailliert an die eingesetzten Produkte und an den Grad der erforderlichen Verfügbarkeit anpassen – bis hin zur Höchstverfügbarkeit bei geschäftskritischen Anwendungen.

IBM Hardware Support Services im Überblick

- Gewährleistung für IBM Hardware, abhängig vom Produkt
- ServicePacs mit definierter Leistung und Vertragslaufzeit (Base Product Support)
- ServiceSuite für kundenindividuell angepasste Systembetreuung
- Committed Recovery Services als ergänzende Service Level Agreements bis hin zur garantierten Wiederherstellungszeit der Hardware.

IBM Software Support Services im Überblick

- Programmlizenzservice für im Service befindliche Versionen und Releases
- Base Support: produktbezogene telefonische und elektronische Defect- und Non-Defect-Unterstützung für Software von IBM und ausgewählter anderer Hersteller
- Comfort Line: Erweiterung des Base Support und der IBM Hardware-Wartung durch:
 - proaktive, kundenorientierte Betreuungs- und Unterstützungsleistungen
 - schnelle Reaktion und Problembearbeitung in kritischen Situationen
 - integrierten Support insbesondere bei komplexen heterogenen IT-Umgebungen
- Premium Support: zusätzliche Optionen für persönliche Betreuung und technische Unterstützung im zunehmend komplexeren Software-Umfeld

IBM Global Technology Services bietet ein breit gefächertes Portfolio an Support Services an. Gestalten Sie daraus individuelle Support- und Verfügbarkeitskonzepte für Ihre Kunden. IBM Hardware und Software Support Services sind auch für eine Vielzahl von Nicht-IBM Produkten erhältlich. So hat Ihr Kunde für den gesamten IT-Support nur einen Ansprechpartner.

Ihr Nutzen als Business Partner

- Sie benötigen weniger Fachwissen im Unternehmen. Die IBM Support-Techniker sind exzellent ausgebildet und verfügen über langjährige Erfahrungen.
- Sie binden keine eigenen Kräfte, um einen anspruchsvollen Support immer und überall anbieten zu können.
- Sie profitieren von neuen effizienten Servicemethoden wie virtuelle oder automatisierte Support-Funktionen.
- Sie können Ihren Kunden zusätzliche maßgeschneiderte Unterstützungsdienstleistungen anbieten und die Kundenbeziehungen vertiefen.
- Sie stellen sich als Teil der flächendeckenden IBM Servicestruktur mit 1.500 Technikern in 50 Service Lokationen allein in Deutschland dar.

Der Nutzen für Ihre Kunden

- Ihr Kunde kann Kosten und Ausfallzeiten reduzieren. Viele Problemlösungen kann er auch selbst aus IBM Datenbanken im Web abrufen.
- Ihr Kunde kann die Produktivität seiner IT-Infrastruktur deutlich steigern. Der IBM Support kann im Notfall rund um die Uhr auf sein System zugreifen und bereits im Vorfeld von entstehenden Problemen aktiv werden.
- Ihr Kunde hat nur eine zentrale Anlaufstelle für den Support, auch wenn seine IT-Umgebung aus Produkten unterschiedlicher Hersteller besteht.
- Ihr Kunde hat IBM Experten als persönliche Ansprechpartner in seinem Unternehmen vor Ort, wenn dies vertraglich vereinbart wurde.

IBM ServicePac – der passende Service für ...

... viele IBM Hardware- und ausgewählte IBM und Nicht-IBM Software-Produkte. Einfache Administration, feste Vertragslaufzeit, fester Leistungsumfang, fester Preis. Ein IBM ServicePac ist die optimale Lösung für kleine und mittlere Server-Systeme, Speicherprodukte und Kassenprodukte für den Einzelhandel. Ein ServicePac zur Gewährleistungserweiterung wird immer mit der neuen Hardware bestellt. Für die Zeit nach Ablauf der Gewährleistung stehen noch zusätzlich Maintenance ServicePacs zur Verfügung.

Merkmale und Leistungen

- Funktionswiederherstellung der Hardware durch schnellen Reparaturservice und sichere Ersatzteilversorgung
- Maschinenbezogen
- Servicezeiten wahlweise Mo-Fr 08:00-17:00 Uhr oder 7 Tage/24 Stunden
- Unterschiedliche Reaktionszeiten, von angestrebter Antrittszeit bis hin zu vereinbarter Wiederherstellungszeit
- Feste Laufzeiten von 1 bis 5 Jahre
- Vertragsabschluss innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb der Hardware (ausgenommen Maintenance ServicePacs)
- Einfacher Kauf und schnelle Registrierung

IBM ServiceSuite – die offene Vertragsform, die ...

... 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 und lassen sich flexibel auf die jeweilige, auch heterogene Umgebung abstimmen. Die IBM ServiceSuite bietet unterschiedliche Leistungsstufen und optionale Software-Services. Laufzeiten und Bezahlungsmodelle lassen sich individuell festlegen; während der Laufzeit bleibt der Preis geschützt.

Merkmale und Leistungen

- 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 garantierte Wiederherstellungszeiten der Hardware
- ServiceSuite Advanced zur Kombination von Hardware- und den folgenden Software-Support-Services:
 - IBM SW Maintenance als produktbezogene Unterstützung für System i, AIX sowie System p Lizenzprogramme

- IBM Support Line für produktbezogene Unterstützung für bestimmte Betriebssysteme und Software-Produkte von IBM und ausgewählten anderen Herstellern
- IBM Comfort Line als erweitertes Leistungspaket für die Unterstützung einer komplexen IT-Infrastruktur und der Maximierung ihrer Verfügbarkeit
- IBM Onsite Account Advocate als nominierter Ansprechpartner, der die proaktiven Betreuungs- und Unterstützungsleistungen der Comfort Line im Rahmen monatlicher Kundenbesuche durchführt
- Einheitlicher Vertrag für IBM HW Wartung, IBM SW Maintenance, IBM Support Line und IBM Comfort Line V3 mit gleichen Laufzeiten und einheitlicher Rechnungstellung für die Service-Gebühren aller Maschinen

IBM Multivendor Services – die vielfältigen Leistungen für ...

... die Wartung heterogener Hardware und Software und ihrer Komponenten von verschiedenen Herstellern. Der Schwerpunkt liegt bei Systemen, die für den täglichen Geschäftsbetrieb Ihrer Unternehmenskunden unverzichtbar sind: Workstations, Storage Area Networks, Output-Management, Security und Firewalls, Kassensysteme, Netzwerkinfrastrukturen. IBM regelt auch die mit anderen Herstellern bestehenden Serviceverträge Ihrer Kunden und sorgt für eine Vereinheitlichung der Service Level Agreements.

Merkmale und Leistungen

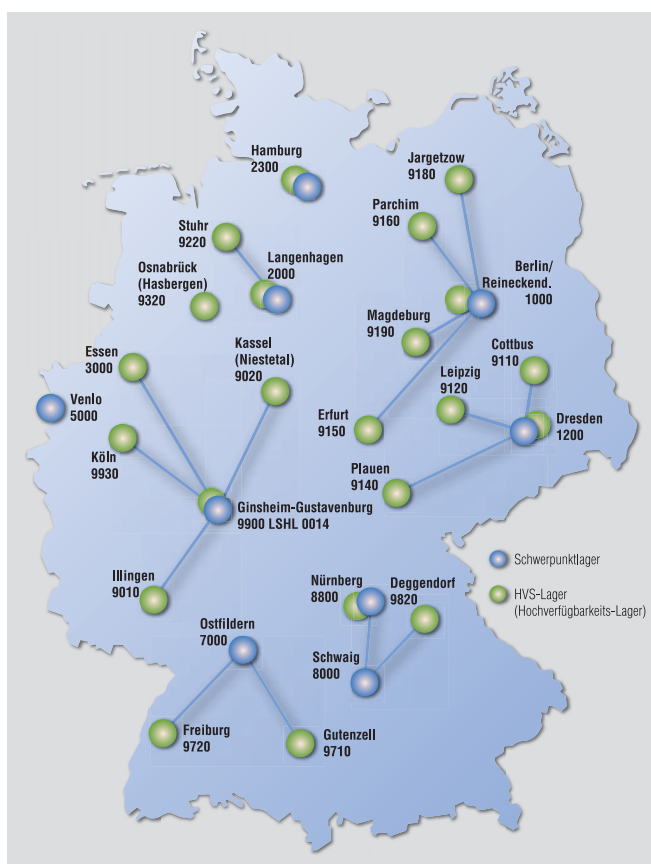
- Support, Vertragsmanagement und Service aus einer Hand, wie von einem einzigen Hersteller: Wartung, Installation, Umzüge, Reparaturen, Aktualisierungen/Aufrüstungen
- Entgegennahme von Problemmeldungen bei einer zentralen Stelle (Single Point of Contact)
- Vereinfachte Servicestruktur
- Umfassendes Know-how auch für Fremdprodukte im Netzwerkumfeld
- Integration des Herstellersupports in die IBM Support Struktur (z. B. Cisco TAC), globale Partnerschaften mit den führenden Netzwerkherstellern (z. B. Cisco Systems)
- Einheitlicher, transparenter Vertrag, in dem Support und Service anderer Hersteller mit eingebunden ist
- Klare Regelung von Verantwortlichkeiten
- Datenbankgestützte Sammlung und Analyse von kritischen Ereignissen
- Umfassende Consulting-Leistungen rund um Verwaltung und Kontrolle von vertraglichen Bindungen: Service-Management, Leistungsverrechnung, Asset-Management, Lizenz-Management

Regional, deutschlandweit, europaweit, weltweit: Ein Blick hinter die Kulissen des bei Leistung und Kundenzufriedenheit führenden Support-Anbieters im Markt.

Expertise und Exzellenz:

Gemeinsam können wir mehr erreichen.

Arbeiten Sie mit IBM zusammen, um für Ihre Kunden eine optimale Systemverfügbarkeit auch nach dem Kauf und der Installation von Komponenten sicherzustellen. Wir arbeiten nach einem integrierten und zertifizierten Service-Delivery-Konzept. Unsere Expertise und Exzellenz ist die Basis dafür, dass Sie als IBM Business Partner noch zufriedenere Kunden erhalten und sie stärker an sich binden können.



Effizient organisierter Technical Support.

Damit wir die mit Ihrem Kunden vereinbarten Servicelevel einhalten können, sind unsere Global Technology Services Technical Support Centers straff und effizient organisiert. Sie steuern den gesamten Reparaturprozess und reagieren sofort auf Abweichungen. Die Vorteile für Ihre Kunden können in deutlich reduziertem Zeit- und Kostenaufwand und verringerten Ausfallzeiten liegen. 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.

Weltweite IBM Logistik für jede regionale Anforderung.

IBM Global Technology Services verfügt über 1500 Support-Spezialisten, 50 Service-Lokationen und 24 Ersatzteillager allein in Deutschland. Der Betrieb läuft rund um die Uhr an allen Tagen des Jahres. Die Logistik erfolgt flächendeckend für IBM Teile, Fremdherstellerteile sowie kundeneigene Ersatzteile und ist in den weltweiten IBM Logistikverbund integriert.

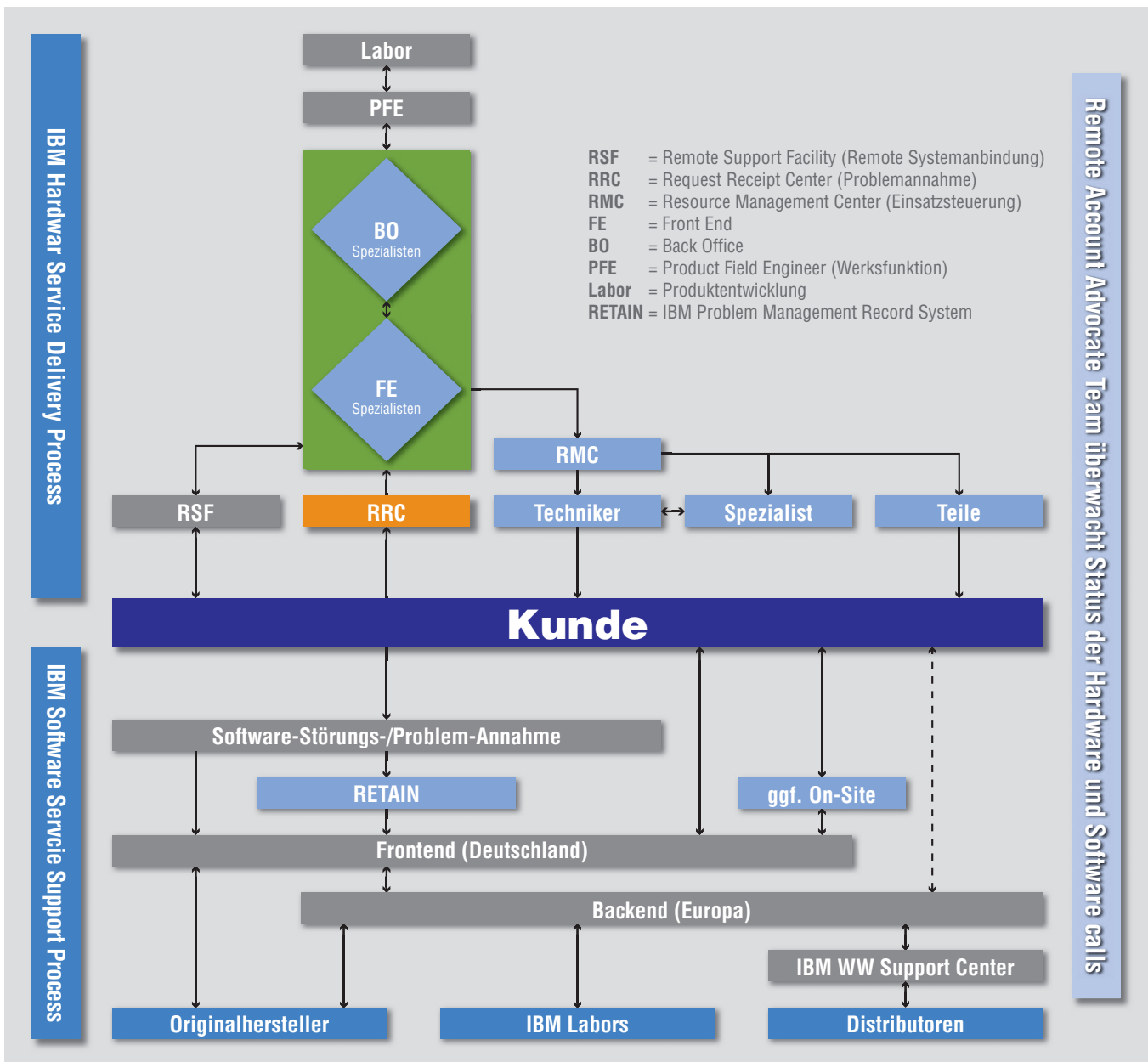
IBM Mehrwert für optimale Systemverfügbarkeit je nach Anforderungen Ihrer Kunden.

Schaffen Sie Mehrwert für Ihr Unternehmen und Ihre Unternehmenskunden mit Unterstützung von IBM Technical Support Services:

- Integrierter IBM Service-Delivery-Prozess
- Exklusive weltweite IBM Wissensdatenbank (RETAIN)
- Direkter Laborzugriff bei Problemen mit Hardware, Software und Microcode
- 365 Tage/24 Std.-Verfügbarkeit von Technikern und Spezialisten, flächendeckend deutschlandweit
- Exklusive IBM Teileverfügbarkeit und effiziente Logistik
- Schnelle Problemlösungen für Störungen jeder Art
- Remote-Systemanbindung für schnellstmögliche Reaktionen
- Maximale Verfügbarkeit durch individuell vereinbarte Service Level
- Vorbeugende Fehlervermeidung durch proaktives

*Immer in guten Händen –
mit IBM Maintenance and IBM Technical Support Services*

Services für jeden Fall.



IBM Global Technology 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 Technology Services



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.

Bezugswege



ALSO ABC TRADING GmbH
Ernst-Heinkel-Straße 4
D-94315 Straubing
Andreas Thanner
E-Mail: IBM-DE@ALSO.com
Fon: +49 9421 93 3010
Web: www.also.de



Tech Data GmbH & Co. OHG
Geschäftsbereich Azlan
Kistlerhofstraße 75
D-81379 München
Christian Stec
E-Mail: cstec@techdata.de
Fon: +49 89 4700-3048
Web: www.azlan.de



Bell Microproducts GmbH
Alte Landstraße 17
85521 Ottobrunn
Michael Krieg
E-Mail: mkrieg@bellmicro.eu
Fon: +49 89 60807-228
Fax: +49 89 60807-299
Web: www.bellmicro.eu



Avnet CMG GmbH
Stangenstraße 1
D-70771 Leinfelden-Echterdingen
Anja Gill
E-Mail: Anja.Gill@avnet.com
Fon: +49 711 797 305 10
Web: www.avnet.de



Magirus Deutschland GmbH
Eichwiesenring 9
D-70567 Stuttgart
Miriam Lüdecke
E-Mail: miriam.luedecke@magirus.com
Fon: +49 711 72816-185
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



DNS GmbH
Industriestraße 10
D-82256 Fürstenfeldbruck
Dirk Korff
E-Mail: dirk.korff@dns-gmbh.de
Fon: +49 8141 3536-151
Web: www.dns-gmbh.de



Actebis Peacock GmbH & Co. KG
Lange Wende 43
59494 Soest
Rainer Koch
E-Mail: rkoch@actebispeacock.de
Fon: +49 2921 992881
Web: www.actebispeacock.de