

# IBM Enhanced Technical Support – Comfort Line.

*Proaktiv, integriert, schnell – so muss Unterstützung sein!*



## Highlights

- **Proaktive Betreuung**
- **Integrierte umfassende Problemlösung auch für heterogene, komplexe IT-Umgebungen**
- **Schnelle Reaktion und Problembearbeitung**
- **Unterstützung und Beratung telefonisch, online und in kritischen Situationen auch vor Ort**
- **Empfehlung vorbeugender Maßnahmen für Hardware- und Software-Wartung**

## Verfügbarkeit ist eine Frage des Supports.

Die Rolle der IT hat sich seit dem Aufkommen der dot.com-Unternehmen radikal verändert: Vom angegebenen Werkzeug zur Datenverarbeitung wandelte sie sich zum Dreh- und Angelpunkt aller Geschäftsprozesse. Dieser muss ununterbrochen funktionieren und auf alle Veränderungen und Herausforderungen unmittelbar reagieren können. Dementsprechend groß ist die Abhängigkeit der meisten Unternehmen von ihrer IT. Die Mittel, um die erforderliche Verfügbarkeit zu gewährleisten, sind allerdings begrenzt. Um diesen auseinander strebenden Anforderungen an Kosten und Leistungsstand zu halten, werden die Anforderungen an den Support immer größer:

- *Gewährleistung von Sicherheit und Hochverfügbarkeit*
- *Unterstützung der gesamten IT-Umgebung*
- *Proaktive Beratung, Vermeiden von Fehlern*

- *Schnelle, integrierte und umfassende Hilfe im Notfall*
- *... und das alles zu einem möglichst günstigen Preis!*

## Unser Angebot für Sie.

Genau für diese Anforderungen hat IBM ein Support-Konzept entwickelt, das sich durch ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis auszeichnet: IBM Enhanced Technical Support – Comfort Line bietet mehr als der produktbezogene Base Support, und lässt sich bei Bedarf um Premium Optionen oder den Account Support erweitern. Unser Angebot zeichnet sich durch folgende drei Grundprinzipien aus:

- *Proaktive Betreuung erhalten Sie durch ein Remote Account Advocate Team, das die Management Services übernimmt und Ihre Geschäftsprozesse sowie Ihr IT-Umfeld genau kennt.*
- *Integrierter Support bedeutet, dass Sie produkt- und plattformübergreifende Unterstützung erhalten. Durch unseren engen Kontakt zu IBM Laboren und anderen Herstellern ist eine koordinierte und umfassende Problembearbeitung in komplexen, kritischen Situationen sichergestellt.*
- *Schnelle Reaktion heißt bei IBM: Rat und Hilfe bei Hard- und Softwareproblemen innerhalb kürzester Zeit.*

## Wie funktioniert Enhanced Technical Support – Comfort Line?

Als Enhanced Technical Support-Kunde wenden Sie sich bei Fragen oder Problemen einfach an das IBM Call Center. Von dort wird Ihre Anfrage direkt an den entsprechenden Experten beim Technical Support weitergeleitet. Dieser setzt sich umgehend mit Ihnen in Verbindung, um Ihnen bei der Problemlösung zu helfen. Sollte das Problem neu oder komplexer sein, werden die Experten in den Labors zu dessen Lösung herangezogen. Dabei koordiniert das Account Advocate Team die Aktivitäten und hält ständigen Kontakt zum Kunden.

## Warum IBM?

IBM ist erste Wahl, wenn es um den Support von IBM Systemen geht. Aber auch für Fremdsysteme ist IBM eine ausgezeichnete Adresse, weil IBM enge Kooperationen mit Microsoft, Open Source Communities und anderen Anbietern pflegt. Darüber hinaus profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung der IBM, sowie den ausgefeilten Prozessen und Methoden. Nicht von ungefähr haben sich bereits über 150 000 Kunden in Europa für IBM als Support-Dienstleister entschieden. Und Sie?

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Global Services erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner – oder besuchen Sie uns unter:

**ibm.com/services/de**



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, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

System i, System p und System z sind Marken der IBM 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 Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Alle Rechte vorbehalten.

## Die wichtigsten Merkmale zu Enhanced Technical Support – Comfort Line

Proaktive Betreuung beinhaltet...	Schnelle Reaktion beinhaltet...	Integrierter Support beinhaltet...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis über Ihre Geschäftsprozesse und Ihr IT-Umfeld</li> <li>• Regelmäßige Status-Calls zu allen gemeldeten Problemen</li> <li>• Unterstützung der Performance Management Services für System i und System p</li> <li>• Beratung zu präventiver Software-Wartung und Microcode-Updates</li> <li>• Spezielle System z-Leistungen (Custom Pac Service, Cassandra Base)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkürzte Reaktionszeiten bei kritischen Hardware- und Software Problemen; Vor-Ort Unterstützung nach Absprache</li> <li>• Management Services durch ein Account Advocate Team</li> <li>• Problem Simulation/Problem Recreation in den IBM Rechenzentren</li> <li>• Installation von Programmkorrekturen über Fernwartungshilfen</li> <li>• Bereitstellung von Wiederanlaufhilfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemlösung bei komplexen IT-Umgebungen mit Produkten unterschiedlicher Hersteller</li> <li>• Produkt- und plattformübergreifende Unterstützung</li> <li>• Management Services durch ein Account Advocate Team</li> <li>• Sicherstellung von koordinierter und umfassender Problembearbeitung in kritischen Situationen</li> </ul>

## Base Support

(In Abhängigkeit der unterstützten Produkte können zusätzliche Serviceverträge mit folgenden Leistungen erforderlich werden)

- Remote Defekt- und Non-Defekt-Unterstützung
- Elektronische Online-Funktionen (Electronic Services)
- Telefonische Problemanalyse und Kurzberatung
- Ständige Unterstützung bei kritischen Problemen (Severity 1)