

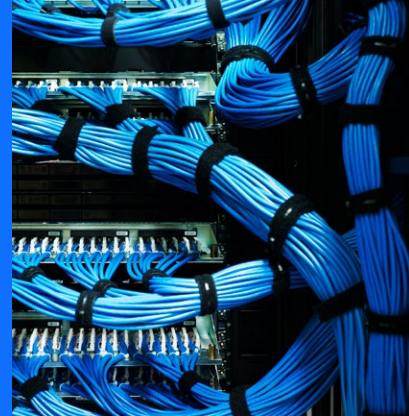
# IBM Services

Multi-Vendor  
IT Support Services



# Herstellerübergreifender IT-Support von IBM.

Multi-Vendor IT Support Services



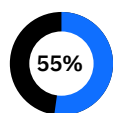
## Reduzieren Sie Ihre Servicekomplexität

Zeit ist Geld – das gilt vor allem, wenn in komplexen, hybriden und hochoptimierten IT-Infrastrukturen unerwartete Probleme entstehen. Störungen müssen also schnellstmöglich beseitigt werden – auch wenn Ihre IT aus Komponenten verschiedener Hersteller besteht. IBM arbeitet eng mit führenden

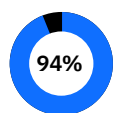
Herstellern und Partnern zusammen. Wir binden die zertifizierten Supportcenter von IBM und die der anderen Hersteller ein und erhalten dadurch einen direkten Zugriff auf spezifisches Hersteller-Know-how. Unser Qualitätsmanagement ist zertifiziert nach EN ISO 9001.

## Ihre Vorteile von IBM Multi-Vendor Services

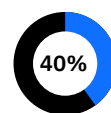
**150 000** Hardware-Service-Anforderungen pro Jahr in der Region DACH



der Hardware-Service-Anforderungen werden remote gelöst



aller Störfälle werden mit dem ersten Aktionsplan behoben



Zeitersparnis bei der Problembe-stimmung durch IBM Watson

**Top** Kundenzufriedenheit – Net Promoter Score (NPS)

**24/7**

weltweiter Online-Zugriff auf IBM Kompetenz

**24/7**

weltweite Eskalationsstruktur für jedes Produkt, jederzeit, überall

**19 000**

IT-Support-Spezialisten weltweit mit Technologiewissen

**57** Technical Support Center: weltweiter Support in der Landessprache

**24/7**

Problemlösungen (PTF) durch die Labore

**24/7**

Einwahl in das System vom Labor aus möglich

**4**

Std. vereinbarte Wiederherstellzeit für jedes Produkt, jederzeit, überall\*

\* Mit entsprechender Service-Level-Vereinbarung.

## Integrated Multi-Vendor Services

Mit diesem Service bieten wir einen Standardservice für Hardware-Wartung zu ausgewählten Server-, Speicher- und Netzwerk-Komponenten an, um kosten-

effizient die Verfügbarkeit wie auch die Nutzbarkeit Ihrer IT-Komponenten über das End of Service Life hinaus zu verlängern.

Mehr zu IBM Multi-Vendor Services finden Sie unter: [ibm.biz/multivendor-it](http://ibm.biz/multivendor-it)

# Portfolio-Highlights



## Netzwerk-Plattformen

Langjährige Partnerschaften, wie beispielsweise mit Cisco, Juniper und weiteren Herstellern, reflektieren unsere Servicekompetenz im Netzwerkumfeld.

Im Rahmen der Cisco Gold Partnerschaft agiert IBM als Cisco Global Resale Partner und stellt die Servicetechniker für Cisco SMARTnet zur Verfügung. Generell gilt für alle Partner im Netzwerkumfeld, dass wir hier mit eigenen Kompetenzzentren agieren.

Bei unseren Support-Lösungen verwenden wir Originalersatzteile, die wir mittels unserer IBM Hochverfügbarkeitslogistik vor Ort bereitstellen. Darüber hinaus bieten wir präventive Analysen und Beratungen mit unserem IBM Intelligent Network Service (IINS) und Enhanced Technical Support (ETS) Services an, wo Kunden weiterführende Unterstützung für ihr Environment erhalten, um ihr Tagesgeschäft zu erleichtern. Des Weiteren bieten wir durch unser LifeCycleManagement auch Technologie-Upgrades im Rahmen der Wartung mit an.

## Server-Plattformen

Durch jahrzehntelange Support-Erfahrung mit heterogenen IT-Infrastrukturen haben wir das Know-how, um auf Unix- und x86-basierten Servern differenzierte Wartungslösungen anbieten zu können. Auch um die Sensibilität einzelner Systeme mit Herstellerservice zu versehen und dort, wo möglich, alternative und flexible Hardware-Wartungsservices anzubieten. Um diese hybriden Servicelösungen erfolgreich umzusetzen, haben wir eigene Kompetenzzentren mit erfahrenen Servicetechnikern und bieten damit neben einer hohen Support-Qualität ein hohes Maß an Service-Flexibilität.

## Storage-Plattformen

Auf der Storage- und SAN-Plattform bieten wir zu einigen führenden Herstellern entsprechende zertifizierte Wartungslösungen an. Dazu zählen NetApp, Cisco und Brocade. Hier nutzen wir ebenfalls eigene Kompetenzzentren mit Schnittstellen zum Hersteller. Dazu werden zertifizierte Servicetechniker und Original-Ersatzteile zur Wartungserbringung eingesetzt.

Für weitere Hersteller wie EMC/Dell, HP u.v.m. bieten wir mittels unserer eigenen Kompetenzzentren und Servicetechniker entsprechend flexible Hardware-Wartung an.

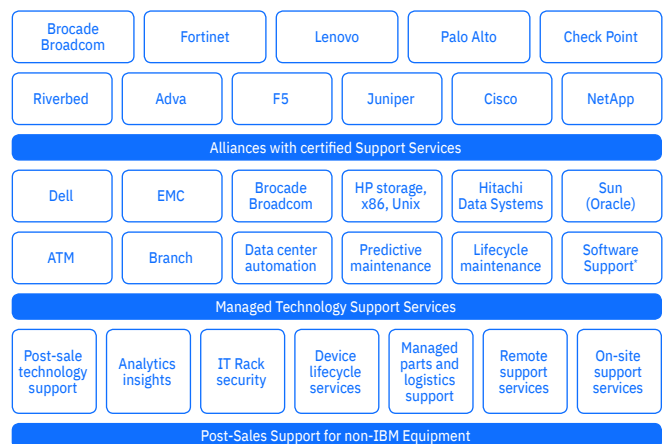
## Preventive Services

**Datensicherheit:** IBM bietet unterschiedliche Services an, um sensible Daten zu löschen. Angefangen von der physischen bis hin zur physikalischen Löschung von verschiedensten Speichertechnologien. Um eine sichere Entsorgung Ihrer Daten zu garantieren, bieten wir Ihnen einen kontrollierten, zertifizierten Nachweis an.

**Global Total Microcode Support:** IBM bietet mit dem Total Microcode Support, eine Analyse und die Ausarbeitung eines Support-Planes für IBM- und Nicht-IBM-basierte Maschinen an. Damit wird das Zusammenspiel unterschiedlicher Hardware optimiert, die Ausfallwahrscheinlichkeit reduziert und die Verfügbarkeit gesteigert – verfügbar für IBM Maschinen, zukünftig für Lenovo, im Einzelfall für Cisco.

**IT-Rack-Sicherheit:** Mittels einer elektronischen IT-Rack-Lösung bieten wir Rechenzentrenbetreibern eine einfache Sicherheitslösung an. Sensible Kundendaten können mit unserem Support-Service physisch und digital effizienter gemanagt werden.

## Hardware Support Service Portfolio



\* Software Support for Microsoft, VMWare, Linux, SAP Hana on Power, Open source software.

# Portfolio-Highlights

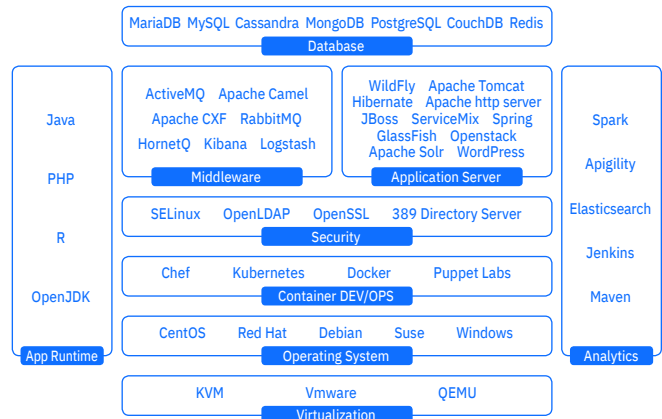


## Software Services Open Source

Heute ist Open Source die Grundlage einer neuen Technologiegeneration für das Internet of Things, für Big Data und Cloud Computing.

Um diese Vorteile richtig nutzen zu können, ist es notwendig, die Open-Source-Software-Komponenten für eine stabile IT-Umgebung mit einem adäquaten Support-Konzept zu versehen. Der Cloud Open Source Support von IBM bietet ein ganzheitliches Lösungskonzept, das Unternehmen dabei unterstützt, ihre Hardware- und Software-Umgebung unter Berücksichtigung gängiger Service Level Agreements 7x24, mit zugesicherten Rückrufzeiten störungsfrei zu harmonisieren.

## Software Support Service Portfolio



Beispielgrafik: 160+Produkte im Portfolio, welche kontinuierlich erweitert werden.

## IBM's Managed Service Strategy für Rechenzentren

**Auszug der Produktbereiche, Hersteller und Partnerschaften:** Wir komplementieren mit unseren Kompetenzzentren und den Vor-Ort-Servicetechnikern die Herstellerleistung zu einer Wartungslösung.

	Unterstützte Hersteller	Partner-Status
<b>Networking</b>	Cisco Juniper Avaya ADVA Riverbed F5 Palo Alto Checkpoint	Global & Gold Partner Elite & Operate Specialist Partner Gold Partner ACE Global Partner Global Partner-RASP WAN & Storage Delivery Global Partner Platinum Partner Four-star-CCSP
<b>Storage</b>	NetApp	Authorized Service Partner
<b>Server/Client</b>	Oracle (Sun) Dell Fujitsu Cisco Lenovo HP	Global & Gold Partner Global Alliance Partner
<b>SAN</b>	Cisco	Global & Gold Partner
<b>Mobility</b>	Zebra Lenovo	Global Alliance Partner Global Alliance Partner

Ihre spezifische Herstellerlandschaft ist hier nicht aufgeführt? Fragen Sie uns einfach – wir arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung unseres Portfolios mit weiteren Herstellern und Partnerschaften. Mehr zu IBM Open Source Support Services finden Sie unter: [ibm.biz/open-source](http://ibm.biz/open-source)