

# Proactive Support for IBM Z

## Kompetenter, individueller Support mit optimierter Reaktionszeit

### ■ Wesentliche Vorteile

Individuelle Unterstützung durch einen kompetenten, dedizierten Spezialisten

Bereitstellung von Alerts und Berichten zur proaktiven Vermeidung von Problemen

Reduzierung ungeplanter Ausfallzeiten mittels Problemmanagement, Tools und Analysen

Systemausfallsicherheit und Anwendungsverfügbarkeit sind heute wichtiger denn je, um den digitalen Bedürfnissen und Herausforderungen gerecht zu werden.

Unternehmen meistern die Herausforderungen der Resilienz und Verfügbarkeit durch die Integration neuer Technologien in ihre IBM® Z-Implementierungen, die als Backbone für ihre Hybrid-Cloud-Infrastruktur dienen. IBM Z-Systeme bieten eine robuste, zuverlässige und umfassende Sicherheitsbasis für den Betrieb Ihrer geschäftskritischen Workloads. Mit zunehmender Komplexität der IT-Umgebungen wird es immer schwieriger, diese auf einem optimalen Betriebsniveau zu halten.

Ihr Unternehmen benötigt daher qualifizierte IT-Mitarbeiter, um Ausfallzeiten zu reduzieren oder zu vermeiden. Eine Erweiterung der IT-Kompetenzen zum Ausgleich des Qualifikationsdefizits könnte sich jedoch als kostenintensiv und schwierig erweisen. Darüber hinaus geht die reaktive und proaktive Koordination von Vorfällen bei Hardware und Software mit einem beträchtlichen zeitlichen Wartungsaufwand einher. Beim Auftreten komplexer Probleme kann sich die Dauer einer kostenintensiven Ausfallzeit verlängern und somit die Marke, den Ruf, die Kundenzufriedenheit und das Geschäftsergebnis des Unternehmens erheblich beeinträchtigen.

IBM® Technology Lifecycle Services bietet mit dem Proactive Support for IBM Z ein Supportmodell, das Sie bei der Optimierung Ihrer IT-Infrastruktur unterstützt und durch Priorisierung eine schnelle Problembeseitigung ermöglicht. Weltweite Lieferungen und leichter Zugang zu den IBM Produktentwicklungs- und Techniklabors unterstützen die Problembeseitigung und tragen zu einer deutlichen Verbesserung von Systemverfügbarkeit, Produktivität und Wiederherstellbarkeit bei. Unsere hochqualifizierten, dedizierten IBM Z Kundenbetreuer verwenden proprietäre Diagnosetools und fungieren als Erweiterung Ihres IT-Personals, damit Sie weniger für internen technischen Support ausgeben müssen.

### Von Premiumservices für individuelle Unterstützung durch einen kompetenten, dedizierten IBM Spezialisten profitieren

Dank seiner fundierten Kenntnisse der IBM Support-Infrastruktur und der engen Beziehungen zu IBM ist Ihr IBM Z Kundenbetreuer der richtige Ansprechpartner, um Sie bei kritischen Problemen durch den Support-Prozess zu begleiten. Während des ersten Gesprächs werden alle Informationen über Ihr Unternehmen, Ihre Geschäftsanforderungen und Ihr technisches Umfeld aufgenommen, auf deren Grundlage anschließend ein technischer Unterstützungsplan entworfen wird, der ganz auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt ist. Dank jahrelanger technischer Ausbildung und Erfahrung mit der IBM Z-Infrastruktur kann Ihr IBM Z Kundenbetreuer Ihnen bei kritischen Problemen des Schweregrads 1, beim Migrationssupport und bei der vorbeugenden Wartung zur Seite stehen. Diese Anleitung enthält Informationen über die Auswirkungen von Programmfehlern (PE) oder hochgradig schwerwiegenden Fehlern (HIPER) in den autorisierten Programmanalyseberichten (APARs).



Ihr IBM Z Kundenbetreuer verfügt außerdem über Best Practices und institutionelle Sachkompetenz, um Sie bei der Problemmeldung, dem Zugriff auf exklusive elektronische Tools von IBM, der Anforderung von Kontaktinformationen sowie bei Eskalationsprozeduren und mehr zu unterstützen. Dies trägt zur Risikominimierung und Reduzierung der Ausfallzeiten beim Auftreten von Problemen bei. Die Aufnahme Ihres IBM Z Kundenbetreuers als Verstärkung Ihres IT-Personals wird die Produktivität Ihrer internen IT-Mitarbeiter steigern. So können sie sich besser auf strategische Initiativen konzentrieren.

### **Zusätzliche Optionen sind jetzt verfügbar**

Seit dem 22. April 2022 (je nach Region unterschiedlich) profitieren Sie von zusätzlichen Leistungen für Ihren individuellen Support. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Die Anzahl der Status/Planungsgespräche mit Ihrem Kundenbetreuer erhöhen
- Status/Planungsbesprechungen vor Ort abhalten

### **Bereitstellung von Alerts und Berichten zur proaktiven Vermeidung von Problemen**

Es gibt keinen besseren Weg, eine hohe Systemverfügbarkeit zu erreichen, als die Beseitigung von Problemen, noch bevor diese auftreten. Der Service „Proactive Support for IBM Z“ unterstützt Sie bei der Vorbeugung von Problemen mithilfe von Alerts. Diese beinhalten in der Regel Informationen wie HIPERs, Firmware Bundle-Releases, die aufgrund von Problemen zurückgestellt bzw. Microcode-Releases, die nicht mehr zurückgestellt sind, und die neuesten System-Update-Level (SUL)-Informationen enthalten. Ihr IBM Z Kundenbetreuer kann Sie proaktiv beraten, indem er Alerts nachgeht und auf die proprietären elektronischen Tools von IBM zugreift, um detaillierte technische Informationen zu IBM Z zu erhalten, damit Sie Probleme vermeiden können.

### **Hohe Verfügbarkeit durch verbessertes Problemmanagement**

Selbst wenn Ihre IT-Systeme ausfallen, hören Ihre geschäftlichen Anforderungen nicht auf. Um Ihre Marke zu schützen und Ihren Kundenstamm zu erhalten, muss Ihre IT-Infrastruktur rund um die Uhr funktionieren. Der Service „Proactive Support für IBM Z“ ist darauf ausgelegt, Ihnen einen effizienten und zuverlässigen Support zu bieten, um eine schnelle Problembeseitigung zu ermöglichen und eine hohe Systemverfügbarkeit zu gewährleisten. Beim Auftreten kritischer Probleme, die Ihre Systemverfügbarkeit beeinträchtigen, fungiert Ihr dedizierter IBM Z Kundenbetreuer als direkter Ansprechpartner für die Verwaltung und Behebung von Problemen. Kritische Probleme werden überwacht, verwaltet, koordiniert und bei Bedarf eskaliert, damit sichergestellt ist, dass Probleme schnellstmöglich identifiziert und behoben werden. Dabei beträgt die Reaktionszeit für kritische Probleme des Schweregrads 1 30 Minuten. Sie erhalten für jeden Schritt eine Statusaktualisierung.

### **Reduzierung geplanter Ausfallzeiten und Risiken**

Ausfallzeiten sind kostenintensiv – auch wenn sie geplant sind. Leider müssen Unternehmen notwendige Ausfallzeiten einplanen, um Korrekturen, Änderungen und Upgrades durchzuführen. Eine planmäßige Wartung sowie die Planung von Migrationsaktivitäten für das Betriebssystem kann komplex und zeitintensiv sein.

Dank seiner fundierten Kenntnisse über Ihre Hardware- und Softwareprodukte kann Ihr IBM Z Kundenbetreuer Sie bei der Planung von Wartungs- und Migrationsaktivitäten unterstützen, indem er mögliche technische Verbesserungen ermittelt und spezifische Empfehlungen für Ihre Umgebung ausarbeitet. Im Rahmen des Planungsprozesses werden die IBM Technical Support-Teams über die Änderungsaktivitäten informiert, um sie zu sensibilisieren und vorzubereiten. Auf diese Weise können die Zeitfenster für geplante Wartung und Migrationsaktivitäten minimiert und optimiert werden, sodass eine Ausfallzeit optimal genutzt und das Risiko reduziert wird.

Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme mit IBM Technology Lifecycle Services rund um die Uhr reibungslos funktionieren.

### **Verbesserung der Resilienz und Verfügbarkeit mit proprietären Tools und Analysen**

Das globale Netzwerk der technischen Zentren von IBM stellt Tools und Wissensdatenbanken zur Verfügung, die bei kritischen Problemen weltweit und rund um die Uhr für schnellere Abhilfe sorgen. Darüber hinaus werden regelmäßige Berichte erstellt, die mit Ihrem IBM Z Kundenbetreuer monatlich oder vierteljährlich durchgesprochen werden. Die Berichte liefern Erkenntnisse über den Zustand Ihrer IT-Umgebung und können zur Problemvermeidung und Wartungsvorbereitung herangezogen werden. Diese Berichte umfassen:

- Datensätze zu bestehenden und behobenen Problemen, um Muster zu erkennen
- Informationen zum Ende des Lebenszyklus und Ende des Servicezeitraums
- Daten zur Interoperabilität von Betriebssystemen
- Proaktive Alerts
- Informationen zur Auswirkung von PEs und HIPER APARs
- Anwendbare Best Practices, Tipps und Verfahren, die bei der Eindämmung potenzieller Probleme helfen

### **Zusammenfassung**

Die Aufrechterhaltung hoher Verfügbarkeit für unternehmenskritische Workloads gestaltet sich als echte Herausforderung – unabhängig davon, ob sie in einem traditionellen Rechenzentrum oder in einer Cloud ausgeführt werden – und stellt ein großes Hindernis für die digitale Transformation dar. IBM Technology Lifecycle Services unterstützt Sie bei der Wartung Ihrer Hybrid-Cloud-Umgebung. Unser Smart Support hilft Ihnen, ungeplante Probleme vorherzusehen und zu vermeiden.

Der Service „Proactive Support for IBM Z“ bietet individuelle Unterstützung durch hochqualifizierte, dedizierte IBM Spezialisten. Der Service ist darauf ausgelegt, koordinierte Unterstützung reaktionsschnell und mit vorrangiger Behandlung für kritische Bedrohungen und Situationen zu leisten. Zugewiesene Spezialisten überwachen und unterstützen Ihre IBM Z-Systeme. Mithilfe unserer proprietären Analysetools und informativen Berichte agiert der IBM Z Kundenbetreuer als virtuelle Erweiterung Ihres IT-Personals. Er trägt zur Optimierung der Systemverfügbarkeit, Produktivität, Wiederherstellbarkeit und Reaktionsfähigkeit auf Ihre Geschäftsanforderungen bei.

### **Gründe für IBM Technology Lifecycle Services**

Das Expertenteam von IBM Technology Lifecycle Services verfügt über jahrzehntelange Erfahrung in der Technologiebranche. Unsere Experten unterstützen über 19.000 Hardware- und Softwareprodukte von IBM und die anderer Original-Equipment-Manufacturer. Dank der weltweiten Präsenz von IBM sind wir in der Lage, ein ganzheitliches Paket von Hardware- und Software-Support anzubieten, mit denen Sie Abhängigkeiten im gesamten IT-Portfolio erkennen können. Der bewährte Service, die technische Unterstützung und die Zuverlässigkeit von IBM in Verbindung mit dem Zugang zu den IBM Produktentwicklungs- und Techniklabors ermöglichen effiziente Beratung und Problembehebung. Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme mit IBM Technology Lifecycle Services rund um die Uhr reibungslos funktionieren.

### **Weitere Informationen**

Wenn Sie mehr über den Proactive Support for IBM Z erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM® Business Partner oder besuchen Sie [ibm.com/de-de/services/systems-support](https://ibm.com/de-de/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

**IBM Deutschland GmbH**

IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](https://www.ibm.com/de)

**IBM Österreich**

Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](https://www.ibm.com/at)

**IBM Schweiz**

Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](https://www.ibm.com/ch)

Hergestellt in den  
Vereinigten Staaten von Amerika  
Dezember 2022

IBM und das IBM-Logo sind Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der Marken von IBM finden Sie auf [ibm.com/trademark](https://www.ibm.com/trademark).

Das vorliegende Dokument ist mit Stand vom Datum der ersten Veröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in jedem Land, in dem IBM tätig ist, verfügbar.

DIE IN DIESEM DOKUMENT ENTHALTENEN INFORMATIONEN WERDEN IN DER VORLIEGENDEN FORM OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER IMPLIZITE GARANTIE BEREITSTELLT, EINSCHLISSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND SÄMTLICHER GEWÄHR ODER BEDINGUNG FÜR NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Bestimmungen und Bedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

