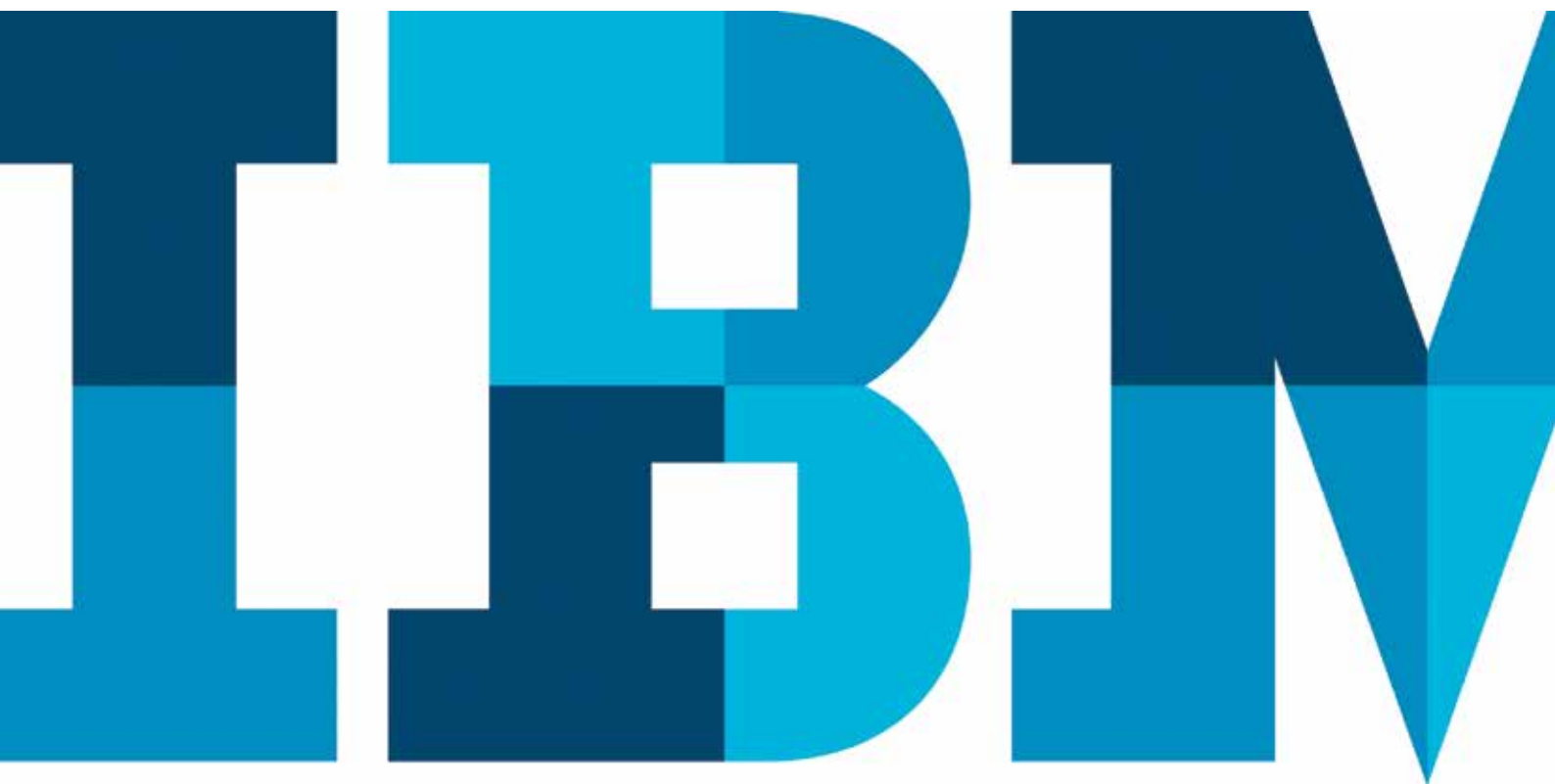


Technical Support Services für Cloud, Analytics, Social Computing und Mobile Enterprise



In den vergangenen Jahren hat die technologische Weiterentwicklung zur Entstehung vieler innovativer, neuartiger Geschäftsmodelle geführt. Sie bieten Unternehmen die Möglichkeit, bei ihren IT- und Business-Strategien neue Wege zu gehen. Diese Geschäftsmodelle und Technologien – hauptsächlich aus den Bereichen Cloud, Social Computing, Mobile Enterprise und Analytics – basieren auf einer gemeinsamen Grundlage aus Verbindung und Integration. Sie können Ihrem Unternehmen erhebliche Vorteile bieten, z. B. eine höhere Flexibilität, eine schnellere Markteinführung und niedrigere Kapital- und Betriebskosten.

Eine umfassendere Integration kann neben einigen Vorteilen allerdings auch zu neuen Risiken für die IT-Umgebung führen. Je stärker die Umgebung integriert ist, desto stärker kann sich der Ausfall einer Komponente (Server, Speicher oder Netzwerkeinheit) auf Ihre Geschäftstätigkeit auswirken. Die negativen Auswirkungen durch den Ausfall einer Einheit in einer integrierten Umgebung werden noch verstärkt, da er sich im gesamten Unternehmen fortsetzen kann. Eine Unterbrechung der Geschäftsabläufe und Produktivitätsverluste aufgrund unerwarteter Ausfallzeiten bringt nicht nur Nachteile für die IT-Mitarbeiter und die Endbenutzer in den Geschäftsbereichen – dies kann auch zu einer geringeren Kundenzufriedenheit und negativen Auswirkungen auf das Image Ihrer Marke führen. Viele Unternehmen haben diesen Dominoeffekt inzwischen erkannt und verringern ihre Risikotoleranz entsprechend.

In einer umfassend optimierten und integrierten Systemumgebung ist es wichtiger denn je, sich für mehr als nur den Basissupport zu entscheiden. Voraussetzung für eine schnelle und proaktive Problemlösung ist ein zentraler Ansprechpartner, der umfangreiche Supportleistungen für die gesamte Umgebung bieten kann. Ihr Unternehmen benötigt eine schnell umsetzbare, nahezu nahtlos integrierte Strategie für den technischen Support, um Risiken zu vermeiden, Ausfallzeiten zu verkürzen und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Chancen und Herausforderungen in einer Cloud-Umgebung

In Cloud-Umgebungen sind die Systeme stark ausgelastet, da sie gleichzeitig mehrere Anwendungen ausführen, um ein höheres Maß an Effizienz zu erreichen. Der Ausfall eines einzelnen Servers, einer Speicher- oder einer Netzwerkeinheit kann bereits dazu führen, dass mehrere Anwendungen ausfallen. Selbst wenn in Cloud-Umgebungen bei Systemausfällen automatisierte Failover-Funktionen unterstützt werden – die

Verlagerung von Workloads auf andere stark ausgelastete Einheiten kann zu Leistungseinbußen und Nachteilen für die Endbenutzer führen. Die Verwaltung und der Support einer Cloud-Umgebung erfordert Zeit und spezielles Fachwissen sowie eine durchgängige Sicht auf die gesamte Infrastruktur. Systemfehler müssen proaktiv verhindert oder schnell und effektiv ermittelt und anschließend schnell behoben werden. Andernfalls riskiert Ihr Unternehmen, dass sich nicht nur die Produktivität der IT-Mitarbeiter sondern auch der Endbenutzer in den Geschäftsbereichen verringert.

Chancen und Herausforderungen in einer Social Computing-Umgebung

Einer der größten Vorteile des Social Computing ist die Zusammenarbeit der Mitarbeiter. Die Zusammenarbeit führt jedoch auch zu einer stärkeren Abhängigkeit. Das bedeutet, dass sich Nachteile für eine bestimmte Gruppe von Mitarbeitern auch auf andere Gruppen auswirken, die mit der ersten Gruppe zusammenarbeiten, und anschließend auf weitere Gruppen, die damit in Verbindung stehen usw. In Social Computing-Umgebungen ist es weltweit äußerst wichtig, dass die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit aller Komponenten gewährleistet ist – unabhängig davon, ob es sich um einen Web-Server, einen Anwendungsserver, eine Speichereinheit oder ein Netzwerk handelt. Systemausfallzeiten können eine Reihe nachteiliger Auswirkungen nach sich ziehen, die sich im gesamten Unternehmen fortsetzen. Das beginnt mit einer wenig intensiveren internen Zusammenarbeit und endet in einem schlechten Kundenservice und Imageverlusten.

Chancen und Herausforderungen in einer Analytics-Umgebung

Mithilfe von Analytics kann sich Ihr Unternehmen Wettbewerbsvorteile verschaffen, da sie die Möglichkeit bieten, die riesige Menge an Daten, die im Unternehmen generiert wird, schnell und präzise zu erkennen, zu sammeln, zu speichern und zu analysieren. Anhand von Erkenntnissen aus Analytics können Sie fundierte Entscheidungen treffen, Innovationen fördern und zum Wachstum des Unternehmens beitragen. Analytics-Umgebungen erfordern jedoch häufig eine komplexe Datenintegration und -verwaltung vor Ort. Ohne den richtigen Support, um Systemausfälle zu vermeiden oder bewältigen zu können, kann Ihr Unternehmen die Vorteile von Analysen möglicherweise nicht in vollem Umfang nutzen. Durch Ausfallzeiten kann es bei der Bereitstellung kritischer – strategischer und taktischer – Informationen für Entscheidungsträger zu Verzögerungen kommen, die sich wiederum nachteilig auf die Geschäftsergebnisse auswirken.

Chancen und Herausforderungen in einer Mobile Enterprise-Umgebung

Mobile Enterprise-Umgebungen bieten eine Vielzahl geschäftlicher Vorteile. Dazu gehören eine größere Effizienz der Mitarbeiter, niedrigere Betriebskosten und schnellere Entscheidungen. Zwei Faktoren sind für ein erfolgreiches Arbeiten in einer solchen Umgebung allerdings von entscheidender Bedeutung: a.) die Verfügbarkeit von Daten und Anwendungen muss sichergestellt sein, und b.) die Sicherheit und Integrität geschäftlicher Daten muss weltweit aufrechterhalten werden. Systemausfälle in Ihrer Systemumgebung können sich nachteilig auf den Zugriff, die Sicherheit und die Netzwerkkomponenten auswirken. Dadurch ergeben sich wiederum Nachteile in Bezug auf die Produktivität und die Kommunikation, und gleichzeitig erhöhen sich die Risiken enorm.



Technischer Support für Ihre komplexen, integrierten IT-Umgebungen

IBM Technical Support Services bietet flexible und modular aufgebaute Supportleistungen, die auf die Anforderungen Ihrer Systemumgebung zugeschnitten sind – unabhängig davon, ob es sich um eine Cloud-, Social Computing-, Analytics- oder Mobile Enterprise-Umgebung handelt.

Wir bieten proaktive und vorbeugende Support-Services, mit denen Ihr Unternehmen die Herausforderungen in äußerst komplexen und integrierten Systemumgebungen bewältigen kann.

Risiken und Ausfallzeiten minimieren

Um Ausfällen in komplexen IT-Umgebungen, wie sie im Cloud-, Analytics-, Social- und Mobile Enterprise-Umfeld vorherrschen, vorzubeugen, können Sie sich auf IBM Technical Support Services als erfahrenen Support-Provider verlassen.

Unsere Proactive Support Services unterstützen Sie dabei, Ihre Hardware- und Softwareumgebung zu harmonisieren und somit störungsfrei zu betreiben. Mögliche Systemausfälle können mit den Proactive Support Services frühzeitig erkannt und es kann vorbeugend ein individueller Wartungsplan für Ihr Unternehmen entwickelt werden. Das minimiert nicht nur die Ausfallzeiten, sondern erhöht auch die Produktivität Ihrer Systeme.

Kosten und Komplexität reduzieren

Niedrige Cost of Ownership, hohe Flexibilität und eine dedizierte Betreuung schaffen wichtige personelle und finanzielle Freiräume.

Je mehr Ihre IT in Cloud-, Social Computing-, Analytics- oder Mobile Computing-Umgebungen integriert ist, desto stärker kann sich der Ausfall einer Komponente auf Ihr Geschäft auswirken. Wir übernehmen mit unseren Multivendor Services für Netzwerk-, Server- und Storage-Produkte anderer Hersteller die Verantwortung für einen reibungslosen Support dieser Komponenten für Sie.

Nutzen Sie unsere zahlreichen Kooperationen und Partnerschaften mit anderen Herstellern sowie unsere langjährige Erfahrung bei der betriebswirtschaftlichen Optimierung von IT-Systemen.

Hochverfügbarkeit definieren und managen

Die zunehmenden Abhängigkeiten zwischen den IT- und Geschäftsstrategien lassen ein verlässliches Supportkonzept immer wichtiger werden. Dabei muss für alle Geschäftsprozesse die notwendige IT-Verfügbarkeit definiert werden.

Mit Enterprise Availability Management werden reaktive, proaktive und prädiktive Services so kombiniert, dass ein „Zero-Downtime“-Konzept entsteht, das von einem IBM Client Availability Leader in enger Abstimmung mit dem Unternehmen gesteuert wird.

Warum IBM?

IBM ist ein führender Anbieter von technischem Support und Wartungsservices. Das Unternehmen verfügt über umfangreiches Know-how für neue Technologien wie Cloud, Analytics, Social Computing und Mobile Enterprise. Mit unserem umfassenden Serviceportfolio, der globalen Infrastruktur mit schnellem Zugang zu weltweitem Fachwissen, patentierten Diagnoseverfahren und Antworttools sowie unserem großen Partnernetzwerk bieten wir Ihnen eine zuverlässige Supportinfrastruktur, um Sie beim Management Ihrer IT-Umgebung erfolgreich unterstützen zu können.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Technical Support Services für Cloud-, Analytics-, Social Computing- und Mobile Enterprise-Umgebungen erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner, oder besuchen Sie die folgende Website: ibm.com/services/de/tss

IBM Global Financing bietet Lösungen für den kosteneffizienten und auf die Strategie des jeweiligen Unternehmens ausgerichteten Erwerb von IT-Lösungen. Wir können unsere IT-Finanzierungsangebote nach einer Bonitätsprüfung an die individuellen Anforderungen unserer Kunden anpassen und sie so bei einem effektiven Cash-Management und der Optimierung der Gesamtbetriebskosten unterstützen. Mit den Lösungen von IBM Global Financing für die Finanzierung wichtiger IT-Investitionen bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter: ibm.com/financing



IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
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 Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Der Inhalt dieses Dokuments ist nur zum Datum der Erstveröffentlichung des Dokuments aktuell und kann jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Nicht alle Angebote sind in jedem Land verfügbar, in dem IBM tätig ist.

Alle hier beschriebenen Kundenbeispiele dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die tatsächlichen Ergebnisse beim Leistungsverhalten sind abhängig von der jeweiligen Konfiguration und den Betriebsbedingungen. Der Benutzer ist dafür verantwortlich, den Betrieb von Produkten oder Programmen anderer Anbieter in Verbindung mit IBM Produkten und Programmen zu prüfen und zu verifizieren. 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.

© Copyright IBM Corporation 2015



Bitte der Wiederverwertung zuführen