

IBM Support for Microsoft

Holen Sie mit einem engagierten IBM Technical Account Manager und Proactive Support Advisory mehr aus Ihrer Microsoft-Umgebung heraus

■ Wesentliche Vorteile

Strategische Unterstützung, die einen flexiblen und resilienten IT-Betrieb ermöglicht

Ein dedizierter IBM Technical Account Manager, der sich auf die Optimierung Ihrer Microsoft-Umgebung konzentriert

Flexible Support-Stufen, die auf Ihre betrieblichen und geschäftlichen Anforderungen abgestimmt sind

Optionale Proactive Support Advisory für kontinuierliche Optimierung und Expertenunterstützung

Wenn Unternehmen zur KI-Einführung auf Unternehmensebene übergehen, benötigen sie Governance, Sicherheitskontrollen und kontinuierliche Optimierung, um sicherzustellen, dass KI-Investitionen einen messbaren Geschäftswert liefern und wichtige Geschäftsergebnisse wie Agilität, Produktivität, betriebliche Effizienz und Kosteneinsparungen erzielen. Von Unternehmen wird erwartet, dass sie anhand klar definierter Leistungskennzahlen einen messbaren Nutzen aus ihren Technologieinvestitionen nachweisen. Diese Anforderungen machen sich oft am deutlichsten auf der Ebene des IT-Betriebs bemerkbar.

IT-Teams müssen Infrastruktur und Support Services an die sich ändernden Geschäftsprioritäten anpassen. Der Betrieb von Hybrid Clouds und zunehmend komplexe Multicloud-Umgebungen haben neue betriebliche Herausforderungen mit sich gebracht. Die Bewältigung dieser Komplexität erfordert einen strategischen, integrierten Ansatz mit Fokus auf operative Exzellenz, Governance und kontinuierliche Optimierung.

Um strategische Geschäftsergebnisse zu erzielen, müssen IT-Teams ihre Kultur, Fähigkeiten und Betriebsmodelle neu bewerten. Durch die Zusammenarbeit mit einem vertrauenswürdigen Serviceanbieter können Sie Abläufe optimieren, die Modernisierung beschleunigen und die betriebliche Agilität verbessern. Die Zusammenarbeit mit einem Multivendor-fähigen Anbieter vereinfacht das Lieferantenmanagement, beschleunigt die Problemlösung, verbessert die Transparenz der gesamten Geschäftswelt und trägt durch einen besser koordinierten Supportansatz zum Abbau von Silos bei.

Durch die Verbesserung der operativen Effizienz, die Vereinfachung des Supports und die Reduzierung des operativen Risikos können Unternehmen messbare geschäftliche Nutzen erzielen, darunter höhere Produktivität, optimierte Ressourcennutzung und höhere Renditen auf Technologieinvestitionen.

Durch sein kollaboratives Supportmodell mit Microsoft bietet IBM ein zentralisiertes Support-Erfahrung und einen einzigen Ansprechpartner, um Unternehmenskunden bei ihrer Microsoft-Umgebung zu unterstützen und so einen strategischen Ansatz für die Verwaltung ihrer hybriden Umgebung zu gewährleisten. Diese umfassende Unterstützung hilft Unternehmen dabei, ihre Microsoft-Umgebung zu optimieren, die betriebliche Effizienz zu verbessern und messbare Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Strategische Unterstützung beginnt mit einem Technical Account Manager (TAM) – einem dedizierten Berater, der es den internen Teams ermöglicht, sich auf Innovation und Transformation zu konzentrieren. Der TAM bietet sowohl strategische Anleitung als auch praktisches Fachwissen und unterstützt Unternehmen bei der Umsetzung von Best Practices, um die Resilienz und die betriebliche Effizienz zu maximieren.



Kunden erhalten unbegrenzten Zugang zu IBM Experten – mit unbegrenzten Anrufen, Anrufern und Supportzeiten. Der Service umfasst Fragen zur Vorgehensweise, kurze Installationsunterstützung, Nutzungs- und Konfigurationsanleitungen sowie Zugriff auf Dokumentation, Best Practices, Interoperabilitätsexpertise, Reviews und Design-Support.

Bei Bedarf kann IBM über etablierte Eskalationswege direkt mit den Produktsupport- und Entwicklungsteams von Microsoft in Kontakt treten, um Geschäftsunterbrechungen zu vermeiden oder zu minimieren.

Als Erweiterung des internen Personals wird das TAM einen maßgeschneiderten technischen Supportplan entwickeln, der mit der IT-Strategie des Kunden übereinstimmt. Der TAM hilft Kunden dabei, Abhängigkeiten innerhalb des IT-Portfolios zu identifizieren, um Risiken zu vermeiden und die Leistung zu maximieren.

IBM Support for Microsoft integriert und bündelt diese Funktionen in ein gestuftes Support-Modell – Advanced und Premium –, sodass Unternehmen das Serviceniveau auswählen können, das am besten zu ihren Geschäftsanforderungen passt.

IBM Support for Microsoft	Advanced	Premium
Support-Abdeckung	9–17 Uhr	rund um die Uhr
Fernunterstützung zur Problemlösung	Unbegrenzte Supportzeiten und Anrufer	
Microsoft-Support Level 3	X	X
Antwortzeit	Sev1, 2, 3 & 4 – 2 Stunden	Sev1 & 2 – 30 Minuten Sev3 & 4 – 60 Minuten
Dedizierter IBM TAM Technical Account Manager	x	X
Vierteljährliche Betriebsüberprüfung		X
IBM Proactive Support Advisory	-----Add-on -----	

Ergänzend dazu ist IBM Proactive Support Advisory für Microsoft als Zusatzleistung erhältlich. Dieses Modell bietet Kunden Zugang zu IBMs umfassender technischer Expertise im Bereich Microsoft-Produkte (Azure IaaS, Azure PaaS und Microsoft 365).

Der Service hilft Unternehmen, ihre Umgebung zu bewerten, Funktionen zu maximieren, die Microsoft Azure-Optimierung zu beschleunigen und durch strukturierten Wissenstransfer und technische Beratung Best Practices umzusetzen.

Kunden können ein flexibles Engagement-Modell von zwei bis zehn Tagen pro Monat festlegen, basierend auf ihren Geschäftsanforderungen.

Arbeiten Sie mit IBM Technology Lifecycle Services zusammen, um Ihre IT-Abläufe zu optimieren und in messbaren Geschäftswert umzuwandeln.

Proaktive Services sind äußerst flexibel und anpassbar. Einige Beispiele:



- **Cloud-Migration und -Optimierung:** Migrieren Sie Ihre lokalen Workloads zu Azure IaaS oder PaaS. IBM unterstützt Sie bei der Definition von Migrationsstrategien, der Durchführung von Übergängen, der Etablierung von Governance-Frameworks und der Beschleunigung von Cloud-Modernisierungsinitiativen, die auf Ihre Geschäftsziele abgestimmt sind.



- **Einhaltung von Vorschriften mit Azure Immutable Storage:** Bewerten Sie aktuelle Umgebungen, entwerfen Sie konforme Immutable-Storage-Lösungen und entwickeln Sie eine langfristige Governance-Roadmap.



- **Geschäftskritische Anwendungen mit Azure App Service Environment v3 :** Führen Sie Kunden durch die ASE v3-Einführung und -Migration, wobei der Schwerpunkt auf Netzwerksicherheit, Skalierbarkeit, Governance und Geschäftskontinuität liegt.



- **Zugriffsmanagement:** Entwerfen und Implementieren Sie Strategien mithilfe von Azure AD, verwalteten Identitäten und Lebenszyklus-Governance, um die Sicherheit und Kontrolle zu verbessern.



- **Notfallwiederherstellung und Geschäftskontinuität:** Nutzen Sie Azure Site Recovery, um resiliente Strategien für die Notfallwiederherstellung zu entwickeln, Best Practices umzusetzen und laufende Tests durchzuführen, um die operative Resilienz zu stärken.

Gründe für Technology Lifecycle Services

Von den heutigen IT-Unternehmen wird erwartet, dass sie mit weniger Ressourcen mehr leisten und gleichzeitig immer komplexere hybride Umgebungen verwalten. IBM Technology Lifecycle Services stärkt die operative Resilienz durch umfassende OEM-Expertise in IBM- und Multivendor-Infrastrukturen, unterstützt durch strategische Technologiepartnerschaften und ein koordiniertes Supportmodell.

Jedem Kunden wird ein dedizierter Technical Account Manager (TAM) zugewiesen, der seine Microsoft-Umgebung, Geschäftsprioritäten und operativen Ziele versteht. Der TAM fungiert als vertrauenswürdiger Berater und Erweiterung des IT-Teams, bietet strategische Beratung, hilft bei der Optimierung der Microsoft-Umgebung, identifiziert Möglichkeiten zur Verbesserung der betrieblichen Effizienz und Ausfallsicherheit und koordiniert bei Bedarf den Zugang zu den technischen Spezialisten von IBM.

Durch die Kombination von dedizierter technischer Führung mit Multivendor-Support der Unternehmensklasse hilft IBM Unternehmen dabei, die betriebliche Effizienz zu steigern, den Support zu optimieren, operative Risiken zu reduzieren und messbare Geschäftsergebnisse zu erzielen. Dies versetzt IT-Teams in die Lage, sich auf Modernisierung und Innovation zu konzentrieren.

Für weitere Informationen scannen Sie den QR-Code oder klicken Sie auf die Schaltflächen unten:

[Mehr erfahren](#)

[Meeting vereinbaren](#)



© Copyright IBM Corporation 2026

IBM Corporation,
New Orchard Road,
Armonk, NY 10504,
USA

Hergestellt in den
Vereinigten Staaten von
Amerika, August 2026

IBM und das IBM Logo sind Marken oder eingetragene 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 unter <http://ibm.com/de-de/legal/copyright-trademark>.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA bzw. anderen Ländern.

Das vorliegende Dokument ist ab dem Datum der Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

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

