

# IBM Remote Assistance for Z

Fernunterstützung in Echtzeit, proaktive Überwachung und Verwaltung zur Lösung technischer Probleme

■  
**Wesentliche Vorteile**  
Verbesserte Produktivität, Effizienz und Gesamtzufriedenheit Ihres Unternehmens mit Ihren IT-Systemen und -Lösungen

Fernunterstützung mit Anleitung und Rat von erfahrenen Fachkräften (technische Experten von IBM)

Vielfältige Supportoptionen, beispielsweise Fernunterstützung, Telefon-, E-Mail- und Chat-Support.

## **Der technische Geschäftsbedarf für die Fernunterstützung**

Kunden benötigen Fernunterstützung aus den unterschiedlichsten Gründen. Dazu gehören der Bedarf an schnellem und effizientem technischem Support bequem von Zuhause aus oder am Arbeitsplatz, die Möglichkeit, Probleme ohne kosten- und zeitaufwändige Vor-Ort-Besuche zu beheben und die erhöhte Zugänglichkeit und Verfügbarkeit von Fernunterstützungsdiensten im heutigen digitalen Zeitalter. Darüber hinaus haben Kunden durch Fernunterstützung die Möglichkeit, fachkundige Anleitung und Beratung von erfahrenen Fachkräften zu erhalten, die ihnen helfen können, komplexe technische Herausforderungen zu meistern, ihre Software- und Hardwarekonfigurationen zu optimieren und über die neuesten Technologien und Trends in ihren jeweiligen Branchen auf dem Laufenden zu bleiben und so ihre Produktivität, Effizienz und allgemeine Zufriedenheit mit IT-Systemen und -Lösungen zu steigern.

## **Verbessern Sie die Reaktionszeit Ihres Supports**

Die Lösung „IBM Remote Assistance for Z“ soll Z-Benutzern dabei helfen, technische Probleme schnell und effizient zu lösen. Diese Lösung bietet Benutzern eine einfache und sichere Möglichkeit, Support von technischen Experten von IBM zu erhalten, ohne dass deren Anwesenheit vor Ort oder Reisen erforderlich sind.

IBM Remote Assistance for Z bietet eine sichere und effiziente Lösung, die Unternehmen dabei helfen kann, die Reaktionszeiten des Supports zu verbessern, Ausfallzeiten zu minimieren und Kosten zu senken. Durch die Nutzung dieses Tools können Support-Teams Probleme schnell diagnostizieren und lösen, sodass sich die Unternehmen auf den Geschäftsbetrieb und das Wachstum konzentrieren können.

Die Lösung bietet eine Reihe von Supportoptionen, darunter Telefon-, E-Mail- und Chat-Support. Benutzer können zudem auf technische Online-Ressourcen wie Dokumentation und Wissensartikel zugreifen, die bei der Fehlerbehebung und Lösung von Problemen helfen, und eine Echtzeit-Fernunterstützung durch Remote-Sharing wird ebenfalls angeboten, durch die technische Experten von IBM die Mainframe-Umgebung des Benutzers aus der Ferne einsehen und steuern können. Diese Funktionen können eine schnellere Problemlösung ermöglichen, Ausfallzeiten verkürzen und die Notwendigkeit von Vor-Ort-Besuchen oder Reisen überflüssig machen.

## **Wählen Sie IBM Remote Assistance for Z für Ihre Region aus**

US-Kunden bietet IBM die SoftwareXcel Enterprise Edition for Z an.

IBM SoftwareXcel ist ein Programm, das Kunden dabei helfen soll, Softwareimplementierungen zu beschleunigen und ihre Kapitalrendite zu verbessern. Die Lösung hilft Unternehmen dabei, ihre Mainframe-Umgebungen zu optimieren, die Systemleistung zu verbessern und Kosten zu senken. Es bietet eine Suite an Tools und Funktionen, die Unternehmen bei der Verwaltung ihrer Mainframe-Infrastruktur unterstützen, einschließlich Tools zur Anwendungsentwicklung, Systemverwaltung und Leistungsverwaltung.

Zu den Hauptmerkmalen von IBM SoftwareXcel for Z gehören Codeanalyse- und Leistungsoptimierungstools, Anwendungstest- und Debugging-Funktionen, Systemüberwachungs- und Verwaltungstools sowie die Integration mit anderen IBM Mainframe-Softwareprodukten.

Der Proactive and Notification Support Service umfasst elektronische Benachrichtigungen und Informationen zu potenziellen Systemproblemen. Er bietet zudem einen elektronischen Zugang, um Kunden bei der Identifizierung und Lösung von Problemen mit dem Betrieb zu unterstützen.

Aufgabe der Kunden ist es, Geschäftsanforderungen zu identifizieren, den Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen bereitzustellen, einen Projektmanager zu benennen, an Tests und Validierungen teilzunehmen und rechtzeitig Feedback und Kommunikation für den Erfolg ihrer IBM SoftwareXcel-Implementierung bereitzustellen.

Kunden außerhalb der USA bietet IBM die Support Line für Z an

Die IBM Support Line für Z ist eine Softwarelösung, die Kunden rund um die Uhr technischen Support für IBM Mainframe-Systeme bietet, einschließlich der Unterstützung bei Hardware- und Softwareproblemen, Leistungsoptimierung und Problemlösung.

Die Lösung soll Kunden einen einheitlichen Ansprechpartner für alle technischen Supportanfragen bieten und dazu beitragen, Ausfallzeiten zu reduzieren und die Systemverfügbarkeit zu verbessern. Die IBM Support Line für Z besteht aus hochqualifizierten technischen Support-Spezialisten, die über umfassende Erfahrung mit IBM-Mainframe-Systemen verfügen.

Um die IBM Support Line für Z zu nutzen, wenden sich Kunden per Telefon oder E-Mail an das Support-Center. Ihre Anfragen werden dann je nach Art des Problems an den entsprechenden technischen Support-Spezialisten weitergeleitet. Dieser Spezialist wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um das Problem zu diagnostizieren und zu lösen oder es bei Bedarf an höhere Supportebenen weiterzuleiten.

Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services den reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr gewährleistet.

Die IBM Support Line für Z bietet mehrere Vorteile, darunter Verfügbarkeit rund um die Uhr, schnelle Reaktionszeiten und Zugang zu hochqualifizierten technischen Support-Spezialisten. Sie bietet Kunden außerdem Zugriff auf eine breite Palette von Ressourcen, darunter Wissensdatenbanken, Produktdokumentation und Best Practices für IBM-Mainframe-Systeme.

Es liegt in der Verantwortung der Kunden, sich mit ihren technischen Problemen per Telefon oder E-Mail an das Support-Center zu wenden und mit Spezialisten des technischen Supports zusammenzuarbeiten, um Probleme zu diagnostizieren und zu lösen, damit ihre Implementierung der IBM Support Line für Z erfolgreich ist.

#### **Zusammenfassung**

IBM Remote Assistance for Z kann eine wertvolle Lösung zur Bereitstellung schneller und effizienter technischer Supportoptionen, Remote-Unterstützung in Echtzeit, proaktiver Überwachung und Verwaltung sowie technischer Online-Ressourcen sein, die Z-Benutzern dabei helfen soll, technische Probleme schnell und einfach zu lösen.

#### **Das bietet IBM Technology Lifecycle Services!**

Das Expertenteam von IBM Technology Lifecycle Services verfügt über jahrzehntelange Erfahrung in der Technologiebranche. Die weltweite Reichweite von IBM ermöglicht eine ganzheitliche Bereitstellung von Hardware- und Software-Supportleistungen, die Ihnen dabei helfen, Abhängigkeiten in Ihrem IT-Portfolio zu identifizieren. Der bewährte Service, technische Support und die Zuverlässigkeit von IBM sowie der Zugang zu den Produktentwicklungs- und technischen Labors von IBM tragen zu einer effizienten Beratung und Problemlösung bei. Mit IBM Technology Lifecycle Services können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr reibungslos funktionieren.

#### **Weitere Informationen**

Um mehr über IBM Remote Assistance for Z zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM-Vertreter oder IBM Business Partner® oder direkt an einen [IBM TLS-Experten](#) oder besuchen Sie [ibm.com/de-de/services/systems-support](http://ibm.com/de-de/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
ibm.com/de  
IBM Corporation,  
New Orchard Road,  
Armonk, NY 10504, USA

Hergestellt in den  
Vereinigten Staaten von Amerika  
Juli 2023

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 Marken von IBM finden Sie unter [ibm.com/de-de/trademark](https://ibm.com/de-de/trademark).

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 JEDLICHE 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.

