

IBM Support Services for Multivendor Server, Speicher, Network and Security

Vereinfachte IT-Wartung zur Optimierung der Verfügbarkeit, Verringerung der Komplexität und Senkung der Kosten

■ Wesentliche Vorteile

Optimieren Sie Ihre IT-Infrastruktur mithilfe von Analysen und vorausschauender KI-gestützter Wartung

Vereinfachte Multivendor-Wartung und Kostenreduzierung durch einen zentralen Ansprechpartner

Unterstützung bei der Festlegung einer klaren IT-Support-Verantwortung über Plattformen und Anbieter hinweg

Verbesserte Serviceverfügbarkeit mit globaler Expertise

Die heutige „Always-on“-Welt erfordert eine kontinuierliche Optimierung der Leistung und Verfügbarkeit Ihrer hybriden IT-Infrastruktur

Zur Unterstützung verschiedener Geschäftsanforderungen kann Ihr Unternehmen Server, Speicher-, Netzwerk- und Sicherheitsgeräte von mehreren Originalgeräteherstellern (Original Equipment Manufacturers, OEMs) verwenden. Angesichts der Ausbreitung von Anbietern mangelt es Ihnen möglicherweise an Fachwissen und Fähigkeiten, um die zunehmende Komplexität Ihrer hybriden IT-Umgebung zu bewältigen. Wenn ein Problem auftritt, kann die Koordinierung mehrerer OEM-Supportverträge und die Eingrenzung der Problemquelle äußerst komplex werden. Vielleicht stehen Sie auch vor der Herausforderung, bestehende Systeme beizubehalten und gleichzeitig in Projekte zur digitalen Transformation zu investieren. Um den Support zu vereinfachen und die Kosten zu senken, benötigen Sie eine einheitliche Wartungslösung.

IBM bietet Drittanbieter-Support für verschiedene OEM-Anbieter, um Server-, Speicher-, Netzwerk- und Sicherheitswartungsanforderungen mit einer konsolidierten Supportstrategie zu erfüllen.

Optimieren Sie Ihre IT-Infrastruktur mithilfe von Analysen und vorausschauender KI-gestützter

Zu den fortlaufenden Investitionen von IBM in Support-Technologie gehören die Einführung von KI und die Automatisierung unserer Services und Tools. IBM Support Services für Multivendor Server, Speicher, Netzwerk und Sicherheit bietet Zugriff auf [IBM® Support Insights](#) und [IBM ESA \(ESA Electronic Service Agent\)](#).¹ Diese Tools wurden entwickelt, um proaktiv mögliche Schwachstellen zu melden, die Ausfallzeiten verursachen und Ihren Betrieb und in einigen Fällen den Ruf Ihres Unternehmens beeinträchtigen könnten. Laut dem Cost of a Data Breach Report 2024 werden die weltweiten durchschnittlichen Kosten eines Data Breach auf 4,8 Millionen US-Dollar im Jahr 2024 geschätzt – eine Steigerung von 10 % gegenüber dem Vorjahr und die höchste Gesamtsumme aller Zeiten.²

IBM® Support Insights, ein cloudbasierter Service, der IT-Teams bei der Verbesserung der IT-Betriebszeit und der Behebung von Schwachstellen unterstützt. Er bietet analytische Einblicke, Asset-Management und Empfehlungen für vorbeugende Wartung, um die Verfügbarkeit der Infrastruktur zu verbessern.



IBM Support Insights ist in ausgewählten IBM Support-Verträgen enthalten und bietet einen besseren Überblick über Ihr Rechenzentrum sowie Ihre On-Premises- und virtuelle IT-Infrastruktur. Zusätzlich zu den Standardfunktionen bietet das IBM® Support Insights Pro-Abonnement einen Mehrwert durch priorisierte Erkenntnisse zu Sicherheitslücken und Lebenszyklen, empfohlenen Betriebssystem- und Firmware-Stufen sowie eine erweiterte Fallhistorie und -analyse. Mit diesen Funktionen können Kunden die Auswirkungen des IT-Lebenszyklus besser verstehen, ihre Sicherheitsposition optimieren und den Zeitaufwand für die Infrastrukturplanung reduzieren.

IBM Electronic Service Agent ist ein verschlüsseltes Überwachungstool, das Hardwareereignisse proaktiv meldet, sobald sie erkannt werden. Eine Serviceanforderung wird elektronisch direkt an den entsprechenden IBM Support Engineer weitergeleitet, ohne dass der Kunde eingreifen muss. Der übermittelte Fehlerbericht enthält wesentliche technische Details wie Fehlerprotokoll und System-Snapshots sowie die Problembeschreibung. In vielen Fällen bedeutet dies, dass der Support-Techniker sofort mit der Lösung des Problems beginnen kann. Dieses zeitsparende Tool ist für ausgewählte Hardware-Anbieter ohne Aufpreis erhältlich.

Diese Services und Tools können Ihnen dabei helfen, aktuelle und potenzielle Systemprobleme zu identifizieren, ungeplante Ausfallzeiten zu reduzieren und Servicelücken zu schließen.

Vereinfachte Multivendor-Wartung und Kostenreduzierung durch einen zentralen Ansprechpartner

IT-Führungskräfte haben Schwierigkeiten, komplexe Beziehungen mit Anbietern zu verwalten, die die heutigen Hybrid-Cloud-Umgebungen erfordern, und gleichzeitig die Kosten niedrig zu halten. Die Wartung von verteilten Serviceverträgen, Lizenzen und SLAs kann zeitaufwändig und kostspielig sein und Sie daran hindern, sich auf strategische Geschäftsziele zu konzentrieren. Die Zunahme von Anbietern im Rechenzentrum hat laut IDC einen direkten Einfluss auf die Höhe der Ausfallzeiten.³

IBM bietet einen zentralen Ansprechpartner für Ihre Multivendor-Produkte mit Remote- und Onsite-Support, Ersatzteillogistik und Rechnungsstellung. Durch die Konsolidierung von Wartungsverträgen in einem einzigen Vertrag mit IBM reduzieren Sie Zeit, Aufwand und Kosten bei der Verwaltung von Anbieterverträgen und erhalten gleichzeitig ein höheres Serviceniveau. Als zentraler Ansprechpartner bietet IBM einen ganzheitlichen Supportansatz mit der Möglichkeit, Ihre Systeme und deren Interaktion zu betrachten, was Ihnen hilft, schneller zu einer Lösung zu gelangen und gleichzeitig Ihre internen Mitarbeiter zu entlasten. Die Lösung ermöglicht auch die Auffrischung bestehender Technologien und kann Ihre einzige Quelle für die Beschaffung neuer Produkte zusammen mit dem Wartungssupport sein

Unterstützung bei der Festlegung einer klaren IT-Support-Verantwortung über Plattformen und Anbieter hinweg

Die Verwaltung eines modernen Rechenzentrums kann eine Herausforderung sein. Unser fachkundiger, herstellerunabhängiger Ansatz unterstützt Sie bei der Leistungsoptimierung der vorhandenen IT-Systeme in Ihrem Rechenzentrum. Die Einschaltung mehrerer Lieferanten zur Ermittlung der Ursache und zur eigenen Problemlösung kann viel Zeit in Anspruch nehmen und zu Verzögerungen führen.

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

Wenn Sie jedoch unseren einheitlichen Support von der Berichterstellung bis zur Lösung nutzen, müssen Sie sich nicht mehr mit mehreren Anbietern befassen oder internes Supportpersonal einsetzen. Gleichzeitig werden die Problemlösungen beschleunigt und die Systemverfügbarkeit verbessert.

IBM bietet Ihnen technischen Fernsupport der Stufen 1 und 2 sowie Außendienst in einem wettbewerbsfähigen Support-Modell mit Fehlerbehebung, Remote- oder Vor-Ort-Services, Ersatzteilen und Logistik auf der Grundlage von Service Level Agreements. Darüber hinaus bieten wir ein kooperatives Supportmodell an, bei dem IBM Allianzvereinbarungen mit OEMs unterzeichnet hat, sodass wir OEM-Services und IBM Services in ein einzigartiges Supportmodell integrieren können, das OEM-Expertise der Stufe 3 bietet.

Unterstützte Originalgerätehersteller (OEMs)

Server und Speicher

- Dell
- Dell EMC
- Fujitsu
- Hitachi
- HPE
- Lenovo
- NetApp
- Oracle
- Pure Storage
- Sun
- Supermicro

Netzwerk und Sicherheit

- Check Point Software Technologies
- Cisco Systems
- F5
- Fortinet
- Juniper Networks
- Palo Alto Networks

IBM bietet auch eine Lösung für ausgewählte Produkte von Dell, EMC, Fujitsu, HPE und Lenovo. Die Lösung namens IBM® MVS Enterprise Care fasst integrierte Support-Services zu einem vordefinierten Preis in einem abgestuften Support-Modell Basic, Advanced oder Premium zusammen. Unternehmen können aus den zusätzlichen Add-Ons wie Akku-Support, Media Retention und Support Line die für ihre Bedürfnisse geeigneten Support-Services wählen. Mit IBM MVS Enterprise Care Premium erhalten Sie Zugang zu IBM® Support Insights Pro und dediziertem Support durch einen IBM Technical Account Manager (TAM), der als Fachexperte mit fundierten technischen Kenntnissen einen personalisierten Approach bietet und Ihr einziger Ansprechpartner für alle Supportfragen ist. Proaktive Services, vorrangige Bearbeitung und verbesserte Reaktionszeiten sind weitere Vorteile.

Verbesserte Serviceverfügbarkeit mit globaler Expertise

Mit einem weltweiten Netzwerk zertifizierter Spezialisten für OEM-Produktsupport kann IBM rund um die Uhr Funktionen für effiziente Geschäftsabläufe bereitstellen. Globaler und lokaler Service ist in mehr als 140 Ländern mit mehr als 350 Forward Stocking Locations (FSL) rund um den Globus verfügbar. IBM bietet eine nachgewiesene Erfolgsgeschichte in den Bereichen Wartung, Servicebereitstellung, Support und Zuverlässigkeit. Unser globales Support-Modell erhöht die Serviceverfügbarkeit, steigert die Geschäftseffizienz und senkt die internen Schulungskosten. Dies führt zu einem Wettbewerbsvorteil für multinationale oder globale Expansionen.

Zusammenfassung

Die Verwaltung und der Schutz Ihrer Infrastrukturinvestitionen und die Gewährleistung einer konstant hohen Verfügbarkeit geschäftskritischer Workloads können eine Herausforderung sein. Um alle Möglichkeiten zu nutzen, kann IBM TLS Sie bei der Planung und Bereitstellung der Bausteine für eine Hybrid Cloud-IT-Architektur der nächsten Generation unterstützen.

Das bietet IBM Technology Lifecycle Services!

Das Expertenteam von IBM Technology Lifecycle Services verfügt über jahrzehntelange Erfahrung in der Technologiebranche. Die weltweite Präsenz von IBM ermöglicht eine ganzheitliche Bereitstellung von Hardware- und Software-Supportleistungen, die Abhängigkeiten im gesamten IT-Portfolio des Kunden ermitteln. Unsere Experten bieten herstellerübergreifende Wartung und Support für über 22.000 Hardware- und Softwareprodukte von IBM und anderen Originalgeräteherstellern. 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® Support Services für Multivendor Server, Speicher, Netzwerke und Sicherheit zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM-Vertreter oder einen IBM® Business Partner, indem Sie den QR-Code scannen oder auf die folgenden Schaltflächen klicken:

Mehr erfahren

Meeting vereinbaren



© Copyright IBM Corporation 2024

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

Hergestellt in den USA, September 2024

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 ibm.com/de-de/legal/copyright-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.

1. Verfügbar für ausgewählte Anbieter
2. [Cost of a Data Breach Report 2024](#)
3. [IDC The Cost of Downtime in Datacenter Environments Report. März 2023.](#)



[Treten Sie unserer IBM Technology Lifecycle Services TechXchange-Community bei](#), um über die neuesten Branchenperspektiven zu Rechenzentrum- und KI-Support-Services sowie über die neuesten Support- und Serviceankündigungen von IBM auf dem Laufenden zu bleiben