



Optimieren Sie Ihre  
Infrastruktur mit  
Services für den  
Technologielebenszyklus

# Inhaltsverzeichnis

03

Nutzen Sie Support und Services im gesamten Rechenzentrum für Konsistenz und Verfügbarkeit

08

Multivendor Support-Services von IBM

04

Die sich veränderte IT-Landschaft steigert die Erwartungen an den Support

10

Zusätzliche Services im Rechenzentrum

06

IBM Expert Care und weitere Support-Optionen

12

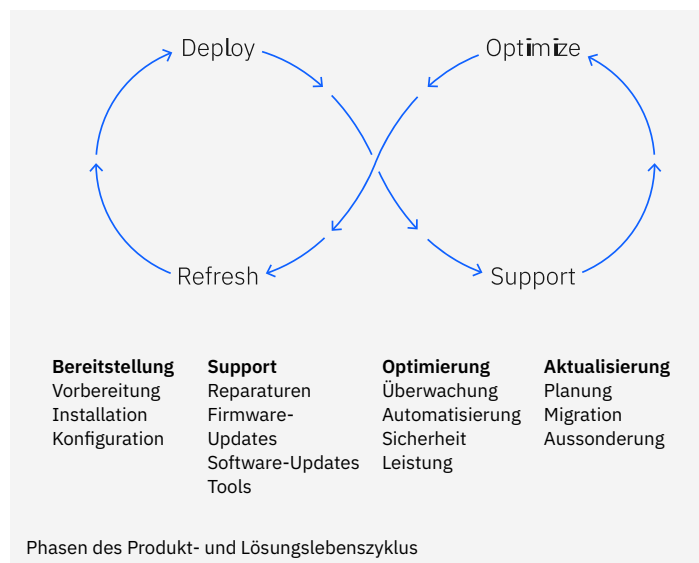
Das bietet IBM Technology Lifecycle Services

# Nutzen Sie Support und Services im gesamten Rechenzentrum für Konsistenz und Verfügbarkeit

In den komplexen hybriden IT-Umgebungen von heute benötigen Unternehmen Services und Support, um neue Technologien im Rechenzentrum, in der Cloud und am Edge optimal zu nutzen und gleichzeitig die bestehende Infrastruktur am Laufen zu halten. Sie benötigen proaktive und vorausschauende Funktionen, um ungeplante Ausfälle sowohl von IBM als auch von Hardware und Software von Drittanbietern vorhersagen und abwenden zu können. Sie benötigen Infrastrukturservice über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg, um den täglichen Bedarf im Rechenzentrum, den Zustand der Systeme und deren Interoperabilität proaktiv zu managen. Diese hybriden Architekturen müssen trotz des Mangels an qualifizierten Arbeitskräften nicht nur exzellent konzipiert und geplant, sondern auch über den gesamten Produkt- und Lösungslebenszyklus fehlerfrei ausgeführt werden.

[IBM® Technology Lifecycle Services](#) bietet Infrastruktur-Support und -Services für IBM Infrastrukturprodukte und führende Systeme, Software und Unternehmensnetzwerke von Drittanbietern. Wir planen, implementieren, unterstützen, optimieren und aktualisieren die Infrastruktur von Hybrid-Cloud- und Unternehmens-IT-Rechenzentren und ermöglichen es Unternehmen, die Konsistenz und Hochverfügbarkeit im Rechenzentrum zu verbessern.

In diesem Whitepaper finden Sie eine Übersicht der verschiedenen Angebote und deren Relevanz hinsichtlich der Marktbedingungen sowie der Phasen des Produktlebenszyklus.



# Die sich veränderte IT-Landschaft steigert die Erwartungen an den Support

Die Komplexität der heutigen Rechenzentren stellt höhere Anforderungen an den IT-Support. In einer hybriden Umgebung kann der IT-Support nicht mehr in Produktsilos arbeiten, sondern muss die Konnektivität im gesamten Rechenzentrum sicherstellen und gewährleisten, dass Kunden den vollen Wert ihrer Infrastrukturinvestitionen erhalten. Reaktiver Support ist die Mindestanforderung an den Service, obwohl immer mehr Kunden sich einen proaktiveren Support wünschen, der über die reine Störungsbehebung hinausgeht. Die Online-Präsentation von IDC, *Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services, 2021*, zeigt den verstärkten Fokus auf den Mehrwert für Kunden und die Lieferung von Geschäftsergebnissen sowie steigende Erwartungen an KI-gesteuerte Prozesse, Remote-Support-Optionen und mehr IT-Automatisierung.<sup>1</sup>

IDC MarketScape hat IBM als „Leader“ im Bereich Global IT-Support-Services ausgezeichnet.<sup>2</sup>

IDC stellt dazu fest: „Langfristige Markttrends im Bereich Support umfassen die Unterstützung von Geschäftsprozessen, Konnektivität und den Einsatz fortschrittlicher Technologien, um den Kunden einen Mehrwert zu bieten.“<sup>1</sup> Darüber hinaus bietet das [IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2022 Vendor Assessment](#)<sup>2</sup> einen Überblick über die wichtigsten Vorteile von Support-Services:

- Verbesserte Hardwareleistung und allgemeine Zufriedenheit mit der Hardware
- Kürzere Behebungszeit von Vorfällen
- Einfachere Behebung von Vorfällen (mit weniger Aufwand für IT-Mitarbeiter)
- Reduktion von Vorfällen durch proaktive Support-Services
- Geringere Betriebskosten der gesamten Hardwareumgebung
- Weniger Ausfallzeiten und Abstürze der Systeme

Die Informationen in der folgenden Auflistung stammen aus der *Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services, 2021* von IDC.



### Kundenerlebnis

- Unternehmen verlangen von Anbietern, dass sie ihnen helfen, in IT-Projekten „den Mehrwert zu erhalten, für den sie gezahlt haben“.
- KI- und ML-Adaptionen nehmen zu, da die Branche zur „autonomen IT“ übergeht.
- Reaktive Unterstützung ist nach wie vor unabdingbar, aber die Anbieter haben nachwievor Schwierigkeiten, diese bereitzustellen.



### Steigerung des Mehrwerts für Kunden

- Der Mehrwert muss auch aus der Kundenerfahrung über das gesamte Asset hinweg bestehen und diese nicht nur unterstützen.
- [Der] Wandel vom Asset-basierten Support zum Support von Unternehmensprozessen geht weiter.
- IT-Unternehmen haben Probleme damit, den Wert von IT zu definieren, zu messen und im Blick zu behalten.
- SaaS-Anbieter haben eine gute Position inne, um diese Bestrebungen anzuleiten, müssen aber noch ihre Kenntnisse unter Beweis stellen.



### Technologien für den Anbieter-Support

- Erweiterte Support-Fähigkeiten sind einer der größten Vorteile von OEM-Anbietern.
- Nutzungsdaten von Assets [sind notwendig], um die Akzeptanz zu bestimmen, das Potenzial zu steigern und Werte zu realisieren.
- Die vorausschauende und proaktive Bereitstellung von Support ist in der IT eine der obersten Prioritäten, die von gesteigerter Automatisierung vorangetrieben wird.
- Produktinterner Support für Geschäftskunden ist für Anbieter von Software-Support ein entscheidender „nächster Schritt“.



### Konnektivität und Automation

- Beschleunigter Wechsel zu „smarter“ automatisierter Support-Bereitstellung durch Nutzungs- und Telemetriedaten.
- Technologien der Augmented Reality (AR) und Virtual Reality (VR) werden verändern, wie Kunden mit Support-Technologien interagieren.
- Die Anbieter werden nach wie vor einen Vorteil haben, allerdings wird es Probleme bei der Anpassung umfassender [Alt-]Infrastruktur geben.

IBM ist überzeugt davon, dass diese Ergebnisse mit einer integrierten Support-Strategie für Rechenzentren erreicht werden können, die folgende Punkte umfasst:

- **Vorausschauende Support-Analysen**, die den Kunden einen fortlaufenden Einblick in die präventive Wartung bieten, wie z. B. Sicherheits- und Wartungswarnungen, um Risiken im Produktlebenszyklus von IT-Systemen zu erkennen, Ausfälle in hybriden IT-Umgebungen zu verhindern und Support-Verweigerungen bei ablaufenden Verträgen zu vermeiden
- **Proaktiver Support**, der es dem IT-Personal des Kunden ermöglicht, sich weniger auf die tägliche Systemwartung zu konzentrieren, z. B. auf Firmware- und Code-Updates oder die Koordinierung der Problemidentifizierung und -behebung, und der es ermöglicht, geschäftskritischen Systemen Vorrang bei der Problemlösung einzuräumen
- Premium-Services, die Kunden bei der Orchestrierung des Rechenzentrums und bei täglichen Projekten im Rechenzentrum unterstützen, damit sich das IT-Personal auf strategische Projekte konzentrieren kann.
- **Multivendor-Funktionen**, die eine einzige Anlaufstelle für Server, Speicher, Software und Netzwerke im Rechenzentrum bieten und es den Kunden ermöglichen, Probleme in einer hybriden Umgebung besser zu erkennen und zu beheben.

### Was ist eine integrierte Support-Strategie für Rechenzentren?

Kunden, die eine integrierte Support-Strategie verfolgen, setzen auf einen vertrauenswürdigen Berater, der die meisten, wenn nicht sogar alle Produkte im Rechenzentrum unterstützt. In den kommenden Jahren werden die Lösungen für IT-Rechenzentren immer anspruchsvoller werden, wodurch die oben genannten Herausforderungen noch komplexer werden. Aus diesem Grund müssen die Kunden ihr Infrastruktur-Supportmodell von Hardware-zentrierten Systemen auf komplette Workload-fähige Lösungen ausweiten und Hardware und Software in ein Lösungs-Supportmodell integrieren.

Kunden, die sich für diese Strategie entscheiden, wählen das Servicenniveau und die Aufgaben, die ihr Support-Lieferant während des gesamten Lebenszyklus ihrer Infrastrukturprodukte übernehmen soll. Dazu gehört auch die Wahl zwischen Standard- und proaktivem Support. Support-Lieferant können auch Dienstleistungen wie plattformübergreifende Orchestrierung, Anbieter- und IT-Anlagenmanagement und Verfügbarkeitsmanagement übernehmen (um nur einige zu nennen).

# IBM Expert Care und weitere Support- Optionen

Die IT-Support-Strategie von IBM für IBM Infrastruktur-Produkte beginnt mit IBM® [Expert Care](#). IBM Expert Care integriert und bündelt Support-Services für Hardware und Software in einem mehrstufigen Support-Modell und hilft Unternehmen bei der Auswahl der richtigen Services – einschließlich der Support-Laufzeit, der Reaktionszeit vom ersten Kontakt bis zur Fehlerbehebung und der Möglichkeit, proaktive Wartung zu integrieren. Es wurde entwickelt, um den Support für IBM Infrastruktur zu standardisieren und ein vereinfachtes Angebot zum Zeitpunkt des Kaufs bereitzustellen. IBM Expert Care ermöglicht eine bessere Vorhersehbarkeit der Wartungskosten sowie eine Reduzierung der Implementierungs- und Betriebsrisiken. Mit IBM als zentraler Support-Quelle, von der Berichterstattung bis zur Problemlösung, können Kunden die Systemverfügbarkeit drastisch optimieren, Kosten senken und ihre Mitarbeitenden entlasten, damit diese sich auf geschäftliche Prioritäten konzentrieren können.

Schauen wir uns einige der wichtigsten Funktionen von IBM Expert Care an, beginnend mit einigen der Self-Service-Funktionen, mit denen Kunden selbständig Antworten auf ihre Support-Anfragen erhalten.

IBM Technology Lifecycle Services bietet Kunden viele Möglichkeiten, auf Support-Informationen zuzugreifen, von einer auf IBM Watson® basierenden Online-Freiformsuche bis hin zu umfangreichen Dokumentbibliotheken, Online-Chats und Support-Foren.

Sprechen wir nun über Vorhersageanalysen. Vorhersageanalysen werden über [IBM® Support Insights](#), [IBM® Storage Insights](#) oder IBM® Call Home Connect oder über alle drei bereitgestellt. Sie bieten

Einblicke in die präventive Wartung, wie z. B. die Wartungsabdeckung und Sicherheitswarnungen, um Risiken im Produktlebenszyklus von IT-Systemen zu erkennen, Ausfälle in hybriden IT-Umgebungen zu verhindern und Support-Verweigerungen bei ablaufenden Verträgen zu vermeiden. Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie [Ihre Assets registrieren](#), um Vorhersageanalysen für IBM Infrastructure zu aktivieren.

Vorhersageanalysen helfen den Kunden, potenzielle Probleme vorzusehen, überlassen die Lösung jedoch den Kunden. Mit den Premium-Vorteilen von IBM Expert Care wird jedem Kunden ein hochqualifizierter Technical Account Manager (TAM) zugewiesen. Der TAM überprüft die gesamte IT-Umgebung und ist zentraler Ansprechpartner für alle Probleme. Er konzentriert sich auf proaktive Maßnahmen, um das Auftreten von Problemen zu verhindern, und unterstützt bei der Problemlösung. Mit den empfohlenen proaktiven Maßnahmen kann IBM ihren Kunden helfen, das Risiko ungeplanter Ausfallzeiten zu minimieren und so eine hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit ihrer Systeme aufrechtzuerhalten. TAMs unterscheiden sich von herkömmlichen Support-Spezialisten dadurch, dass sie langfristige Kundenbeziehungen aufbauen und als Fürsprecher ihres Unternehmens auftreten. Darüber hinaus arbeiten sie direkt mit den Produktentwicklungs- und Techniklabors von IBM zusammen und können erweiterte Services anbieten, um die Unternehmensziele zu erreichen.

Dank verbesserter Antwortzeiten erhalten Kunden schneller Unterstützung, und IBM Expert Care bietet verschiedene Stufen der Verbesserung. Die erste mögliche Verbesserung ist der Wechsel von der standardmäßigen Vor-Ort-Reparatur während der normalen Geschäftszeiten am nächsten Werktag zu einer robusteren Vor-Ort-Reparatur am selben Tag rund um die Uhr. Darüber hinaus profitieren Premium-Kunden von einer schnellen Reaktionszeit von 30 Minuten für Probleme der Schweregrade 1 und 2, was zu einer Priorisierung der Anrufe in der Warteschlange für eine schnellere Diagnose und sofortige Reparaturmaßnahmen führt.

Remote- oder Vor-Ort-Codeladungen ermöglichen es Kunden, ihre Firmware und ihren Mikrocode mit ein oder zwei Ladungen pro Jahr auf dem neuesten Stand zu halten. Diese sind ebenfalls als Teil der Premium-Vorteile von IBM Expert Care erhältlich.

#### **Jenseits von IBM Expert Care**

Für IBM Infrastrukturprodukte, die nicht in IBM Expert Care enthalten sind, und für Kunden, die sich für die Support-Stufen „Basic“ oder „Advanced“ entschieden haben, stehen zusätzliche Support-Services zur Verfügung, die einen proaktiveren Support bieten. Kunden können proaktiven Support für IBM z16™ erhalten, durch den Erwerb von [Proactive Support for IBM Z® erhalten](#). Dies beinhaltet ähnliche Support-Services, wie sie oben im Premium Level von IBM Expert Care beschrieben sind.

Für IBM® Power®- und IBM Storage-Kunden mit älteren Produktversionen oder für Kunden, die sich für die Support-Stufen „Basic“ oder „Advanced“ entschieden haben, bietet der Service [Global Total Microcode Support](#) jährliche bzw. halbjährliche Firmware- und Mikrocode-Updates an und lässt den Kunden die Wahl zwischen einer reinen Analyse oder einer Analyse mit anschließendem Codeupdate.

Viele Unternehmen, insbesondere im öffentlichen Sektor, im Finanzdienstleistungsbereich und im Gesundheitswesen, unterliegen Vorschriften, die sie verpflichten, den Schutz personenbezogener Daten (Personal Information, PI) und sensibler personenbezogener Daten (Sensitive Personal Information, SPI) zu gewährleisten. Die [IBM® Media Retention Services](#) im Rahmen der Technology Lifecycle Services sind für Produkte von IBM Infrastructure als auch von Drittanbietern

verfügbar. Sie ermöglichen es Kunden, defekte Datenträger aufzubewahren, wenn diese im Rahmen einer Wartungsmaßnahme ausgetauscht werden. Dies trägt dazu bei, angemessene Kontrollen im Zusammenhang mit dem Schutz von PI und SPI zu gewährleisten.

[IBM® Media Destruction Services](#) bietet Services zum Lebenszyklusmanagement und zur Umverteilung von Daten im gesamten Rechenzentrum, inklusive Vernichtung, Datenlöschung, Stilllegung und Entsorgung von IT-Beständen. IBM bietet erweiterte Unterstützung für verschiedene Laufwerke, einschließlich Komponenten wie Festplatten, Solid-State-Laufwerke, Flash-Speicher, CDs, DVDs und mehr.

76 % aller befragten CIOs haben in einer Umfrage angegeben, dass die Verbesserung der IT-Zuverlässigkeit und -Ausfallsicherheit für sie in den nächsten 12 Monaten eine hohe bzw. entscheidende Priorität hat.<sup>3</sup>

Der [IBM® Hardware Support Extension](#) Service steht Kunden zur Verfügung, deren Servicezeitraum für Power, Storage und zSystems abgelaufen ist und die weiterhin Support für diese Systeme benötigen. Nachdem IBM das Ende des Servicezeitraums für bestimmte Systeme angekündigt hat, kann IBM eingeschränkten Support anbieten, der Fernunterstützung durch das IBM Support Center oder elektronischen Zugriff und Unterstützung vor Ort umfasst. Reparaturen vor Ort hängen von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen und qualifiziertem Personal ab und umfassen keine Reparaturen, die Software-, Engineering- oder Entwicklungsunterstützung erfordern.

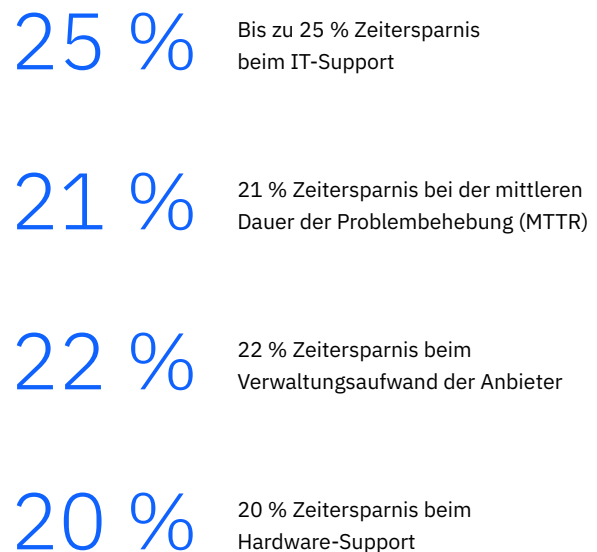
Schließlich bietet [IBM® Software Service Extension](#) Kunden dauerhaften Support für IBM-Software, nicht mehr unterstützt wird. Dazu gehören Power-Software, Storage-Software, Software von IBM® z/OS®, zSystems-Produktsoftware und Middleware-Software von IBM.

# Multivendor Support- Services von IBM

Die hybride Struktur der heutigen Rechenzentren bedeutet, dass es viele verschiedene Anbieter innerhalb der Unternehmensinfrastruktur gibt. Dies führt zu einer Vielzahl von Angriffspunkten und erhöht die Komplexität bei der Isolierung von Fehlerquellen.

Eine strategische Support-Strategie umfasst die Konsolidierung von Anbietern und ein integriertes Support-Management im gesamten Rechenzentrum. Laut dem von IBM in Auftrag gegebenen Forrester-Bericht „Total Economic Impact of IBM's Hybrid IT Support“ hat die Nutzung der Infrastruktur von IBM und anderen Drittanbietern im Rechenzentrum den Kunden geholfen, Vorfälle und Ausfälle zu vermeiden, und zwar durch Faktoren wie proaktive Überwachung und Warnmeldungen, verbesserte Bestandsgenauigkeit und proaktive empfohlene Code-Updates und Patches.<sup>5</sup>

Neben der Vermeidung von Vorfällen gehören zu weiteren Vorteilen, die im Bericht von Forrester erwähnt werden:





Schauen wir uns die verschiedenen Arten der Multivendor Support-Services genauer an, die Ihnen zur Verfügung stehen.

Server	Speicher	Netzwerk und Sicherheit	Software
Dell, Inc.	Dell EMC	Cisco Systems	Red Hat
Fujitsu Ltd.	Hewlett Packard Enterprise Development LP (HPE)	Juniper Networks	SUSE
HPE	Hitachi, Ltd.	Palo Alto Networks	Microsoft Corporation
Lenovo	Oracle	F5	Oracle
Oracle Corporation	Pure Storage, Inc.	Fortinet, Inc.	
Super Micro Computer, Inc.	NetApp, Inc.	Riverbed Technology	
		Check Point Software Technologies	

### Support-Services für Server, Speicher, Netzwerke und Sicherheit

IBM weist einen Single Point of Contact für Remote- und Vor-Ort-Support zu sowie Unterstützung bei Ersatzteillogistik und Rechnungsstellung für verschiedene OEM-Server-, Netzwerk- und Sicherheitsprodukte. IBM bietet weltweit rund um die Uhr schnellen Zugriff auf erfahrene Mitarbeitende des technischen Supports. Wir bieten umfassende Hardware- und Software-Support-Services, die dabei helfen, Abhängigkeiten über das gesamte IT-Portfolio des Kunden hinweg zu identifizieren und zeitnah zu lösen.

[IBM Support Services für Multivendor-Server und -Speicher](#) umfassen Vorhersageanalysen, die über IBM Support Insights bereitgestellt werden. Support Insights bietet Einblicke in die präventive Wartung, wie z. B. Sicherheits- und Wartungswarnungen, um IT-spezifische Risiken im Produktlebenszyklus zu identifizieren, Ausfälle in hybriden IT-Umgebungen zu verhindern und das Risiko von Support-Verweigerungen bei ablaufenden Verträgen zu vermeiden. Um IBM Support Insights nutzen zu können, müssen Kunden die Assets und Benutzer ihres Unternehmens registrieren.

### IBM Support Services für Unternehmensnetzwerke

Die von IBM verwaltete Netzwerkwartungslösung ist darauf ausgelegt, die Verfügbarkeit und Leistung der Netzwerkkumgebung des Kunden zu verbessern, indem Software-Updates, Hardware-Austausch und Support rund um die Uhr für Unternehmens-Netzhardware, Anwendungen und Betriebssysteme bereitgestellt werden.

Für Netzwerk- und Sicherheitsprodukte umfasst Support Insights auch Intelligent Networking Support, das eine zusätzliche Ebene von Analysen und Erkenntnissen für Netzwerk- und Sicherheitsgeräte bietet. Die Analyse erfolgt anhand von Daten, die entweder über herstellereigenspezifische Collectors (für Cisco) oder durch Automatisierungsskripts von NetApp oder Red Hat® Ansible® (für andere) erfasst werden. Auf diese Weise kann Support Insights

Bedrohungen indizieren und einen klaren Überblick darüber geben, was in Bezug auf die Netzwerkinfrastruktur zu beachten ist. Warnungen werden nicht nur für die bekannte Abdeckung von Supportverträgen und Lücken im Produktlebenszyklus bereitgestellt, sondern auch als proaktive Benachrichtigungen für kritische Sicherheitslücken und Produktfehler mit Empfehlungen zur Behebung von Schwachstellen. Darüber hinaus werden zusätzliche Berichte für die Durchführung von Delta-Analysen, die Planung des Hardware- und Software-Lebenszyklus, die Verteilung von Betriebssystemen und die Konformitätsplanung sowie Zusammenfassungen, in denen alle Informationen in einem leicht verständlichen Format enthalten sind.

### Software

IBM Technology Lifecycle Services bietet auch Support-Services für verschiedene Softwareanbieter, darunter:

- [IBM Technology Lifecycle Services for Red Hat](#)
- [IBM Support and Subscription for SUSE](#)
- [IBM® Support for Oracle](#)
- [IBM® Support for Microsoft](#)

Ähnlich wie die oben genannten Angebote bieten Support-Services für Software einen Single Point of Contact für die Verwaltung von Support und Wartung.

IBM® Support for Red Hat und IBM® Support for SUSE bieten außerdem den Erwerb von Red Hat- und SUSE-Abonnements an. Alle IBM Technology Lifecycle Services unterstützten Softwareprodukte basieren auf der IBM® Support Line. Der Support wird per Fernzugriff geleistet, und die Dienste stehen rund um die Uhr zur Verfügung, um Fragen zur Vorgehensweise zu beantworten, Probleme bei der Nutzung, Installation, Produktkompatibilität und Interoperabilität zu lösen sowie Fehler im Quellcode zu diagnostizieren und zu isolieren.

# Zusätzliche Services im Rechenzentrum

IDC prognostiziert, dass im Jahr 2023 die meisten Initiativen zur Ausfallsicherheit „eine Modernisierung der IT-Infrastruktur, eine Automatisierung der Bereitstellung von IT-Services, eine Transformation des IT-Betriebs und eine Ergreifung aktiver Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit von Hardware- und Software-Ressourcen beinhalten werden, die geschäftskritische Daten hosten“. <sup>4</sup> Insgesamt wird deutlich, dass CIOs, die sich auf die digitale Transformation konzentrieren, ihren Fokus auf die Aufrechterhaltung einer hohen Verfügbarkeit, Sicherheit und Ausfallsicherheit ihrer geschäftskritischen Systeme mit einer Technologiestrategie in Einklang bringen müssen, die sich an den sich ändernden Anforderungen des Unternehmens und der Geschäftsstrategie orientiert. <sup>3</sup>

Optimierung der Infrastruktur und Konsistenz des Rechenzentrums beginnen mit der fachkundigen Installation und Konfiguration, um das Risiko von Konfigurationsproblemen zu minimieren, die zu ungeplanten Ausfallzeiten führen können. IBM kann Kunden bei der Planung und Implementierung von IBM Infrastruktur sowie bei Unternehmensnetzwerk-Lösungen unterstützen.

Zu den bewährten Verfahren für eine hohe Verfügbarkeit von IT-Services gehören die Stärkung des Service-Managements, die Verfeinerung der End-to-End-Ausführung und der Einsatz von Datenanalyseverfahren, um den technischen Support von einem reaktiven zu einem präventiven Ansatz zu entwickeln. Das [Enterprise Accelerated Value Program \(eAVP\)](#) stellt den Kunden ein engagiertes Team von hochqualifizierten Service- und technischen Führungskräften zur Verfügung, die sich auf die Bereitstellung von herausragendem Service und die Optimierung der Verfügbarkeit durch proaktive Orchestrierung auf globaler,

geografischer und Prozessebene im gesamten Rechenzentrum konzentrieren. Darüber hinaus bietet IBM einen priorisierten Zugang zu hochqualifizierten Ressourcen zur Unterstützung bei Vorfällen und im Change Management. Das eAVP-Angebot umfasst Betriebsanalysen über ein Unternehmens-Dashboard. Dies soll eine solidere und einheitlichere Incident- und Change-Management-Praxis ermöglichen und zu einer Politik der kontinuierlichen Verbesserung beitragen, die proaktive Prävention anstelle von reaktivem Support fördert.

**Steigern Sie die Unternehmensflexibilität, um IT-Budgets neu auf andere Kernbereiche des Unternehmens wie Cloud, KI oder IoT auszurichten.** <sup>5</sup>

IBM General Project and Delivery Management (GP&DM) bietet Kunden optionale proaktive und präventive Services, die über die grundlegenden Wartungs- und Supportleistungen für IBM Infrastrukturprodukte und Produkte anderer Hersteller (OEMs) hinausgehen. IBM hat diese Serviceoptionen entwickelt, um Kunden bei der Verwaltung ihrer oft komplexen Hybrid-Cloud-Umgebungen zu unterstützen. Diese Services können separat und für einen begrenzten Projektumfang vertraglich vereinbart werden. Die IBM GP&DM Services bestehen aus den folgenden einzelnen Modulen:

Verwaltung der Hardware- und Softwarebereitstellung: Dieser Service umfasst die Entwicklung eines Service-Management-Plans für Kommunikation, Berichterstattung sowie verfahrenstechnische und vertragliche Maßnahmen, die vor Ort und per Fernzugriff durchgeführt werden.

Änderungsmanagement: Eine Reihe von Services, die die Verwaltung von Installationen, Umzügen, Ergänzungen und Änderungen (Installations, Moves, Adds and Changes, IMAC) der ursprünglichen Installationsbasis der Systeme des Kunden umfassen.

Verfügbarkeitsmanagement: Dies ist eine Reihe von Services, die die Koordination vorbeugender Services, die Handhabung kritischer Situationen bis zu ihrer Lösung und die Unterstützung bei der Eskalation von Problemen mit Statusaktualisierungen umfassen.

IT-Asset-Management: Dazu gehört die Überwachung der installierten Maschinen (IBM und andere Anbieter) und Programme in der Kundenumgebung zu Berichtszwecken.

Lieferanten-Management: Hierbei handelt es sich um eine Reihe von Services, die die Kommunikation mit den vertraglich gebundenen Lieferanten, die nicht von IBM stammen, verwalten. IBM unterstützt die Kunden auch bei der Verwaltung der Verpflichtungen der Lieferanten im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Services und den damit verbundenen Service-Level-Zielen.

Berichte und Überprüfungen: Dieser Service bietet Erfolgsberichte zur Analyse der Serviceleistung und Empfehlungen für Verbesserungen sowie gegebenenfalls eine Analyse der Produktleistung.

Übergangs- und Umsetzungsmanagement: Hierbei handelt es sich um Services, bei denen ein Umsetzungsmanager beauftragt wird, die Prozesse und Bereitstellungsstrukturen für die Leistungserbringung (Übergangs- und Umsetzungsmanagement) für den Umfang der in Betracht kommenden Services zu koordinieren und umzusetzen.

[IBM Project Services for Infrastructure](#) bietet hardware- und softwarebasierte Services, die nicht in Standard-Wartungsverträgen oder Verträgen für technischen Fernsupport enthalten sind. Sie decken ein breites Spektrum von Projekten ab. Das Serviceportfolio umfasst auch spezielle Anlässe wie Umzüge, Bestandsprüfungen und sogar Betriebsprüfungen von Rechenzentren. Schulungen zur Kompetenzvermittlung können Kunden helfen, ihr IT-Personal auf dem neuesten Stand zu halten. Mit TLS haben Sie die Möglichkeit, Ihr Personal für die meisten kurzfristigen Rechenzentrumsprojekte flexibel mit Arbeitskräften und Fachwissen zu ergänzen.

### **Optimierungsservices**

Ganz gleich, ob es Probleme zwischen Systemen und Anwendungen gibt, die Leistung nicht optimal ist oder Sie einfach das Beste aus Ihrer Infrastruktur herausholen möchten: IBM verfügt über das Fachwissen, Sie mit den richtigen Menschen, Prozessen und Technologien zu unterstützen.

Profitieren Sie von unserem umfassenden Fachwissen, um die Leistung Ihrer IBM Infrastruktur und Ihrer Investitionen in Unternehmensnetzwerke von Drittanbietern zu optimieren. Von einfachen Checklisten bis hin zu umfassenden Diagnosen können unsere Experten Ihnen helfen, suboptimale Infrastruktur-Szenarien zu identifizieren und zu beheben. Die Experten von IBM setzen bewährte Methoden ein, um Ihre IT-Infrastruktur zu optimieren.

### **Aktualisieren**

Wenn der Produktlebenszyklus sein Ende erreicht, ist es Zeit für eine Aktualisierung. Benötigen Sie Hilfe bei der Verwaltung Ihrer veralteter Geräte nach der Migration? [IBM Asset Recovery and Disposition Services](#) ist eine nachhaltige Lösung, die Kunden bei der Rücknahme, Aufarbeitung, Reparatur und Wiedervermarktung von IT-Produkten unterstützt. IBM Asset Recovery and Disposal Services ermöglicht eine Kreislaufwirtschaft von der Verpackung bis hin zum ESG-Nachhaltigkeitsbericht (Umwelt, Soziales und Unternehmensführung).

# Das bietet IBM Technology Lifecycle Services!

IBM bietet ganzheitlichen Support und Services in einer hybriden Multi-Cloud-Umgebung, damit Sie Ihre Geschäftsziele erreichen. Unsere globale Infrastruktur zur IT-Wartung bietet rund um die Uhr integrierten Hardware- und Software-Support in Ihrer Landessprache sowie Zugang zu Services, Ersatzteilen, Know-how und Lieferanten-Kooperationen.

Wir helfen dabei, Daten, Informationen und Erkenntnisse zu sichern, und ermöglichen es Unternehmen, durch intelligente Systeme und Prozesse, die unsere Supportprozesse durchdringen, smarter zu werden. Dieses Gleichgewicht macht IBM zum bevorzugten Anbieter für die digitale und kognitive Integration, die smartere Unternehmen benötigen.

Unsere Services basieren auf Plattformen und Tools, die einen umfassenden Einblick ermöglichen. Die IBM Technology Lifecycle Services verwenden KI in End-to-End-Support-Prozessen, vom Self-Service für Kunden (Chatbots und Frageassistenten) bis hin zur internen Automatisierung (kognitives Routing, Priorisierung und automatisierte Aktionspläne). Dadurch kann die Gesamtzeit bis zur Problemlösung verkürzt werden, indem das Problem zielgerichtet an den am besten geeigneten Support-Experten weitergeleitet und der Fall automatisch priorisiert wird.

IDC berichtet, dass IBM-Kunden angeben, dass „die Partnerschaften, die IBM auf der obersten Führungsebene aufbaut, es IBM ermöglichen, die geschäftlichen Anforderungen des Kunden wirklich zu verstehen, und dass im Gegenzug die Chefetage des Kunden Zugang zu IBM-Führungskräften erhält.“<sup>2</sup> [IBM Technology Lifecycle Services](#) ist stolz auf dieses tiefe Verständnis der geschäftlichen Anforderungen unserer Kunden an die Infrastruktur, das es uns ermöglicht, unseren Kunden zu helfen, das Beste aus ihrer Infrastruktur herauszuholen.

Die Fachkräfte von IBM Technology Lifecycle Services verfügen über fundierte Kenntnisse in der Technologiebranche.

13 K

Support-Spezialisten mit direktem Kundenkontakt

19 K

Produkte von IBM sowie andere OEM Hard- und Softwareprodukte unterstützt

77 K

Von IBM betreute Kunden

130

Alle Länder, mit denen IBM zusammenarbeitet

1. [Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services](#), 2021, IDC, Oktober 2021.
2. [IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2022 Vendor Assessment](#), IDC, März 2020.
3. Umfrage der Buyer Journey von Forrester, 2022. Basis: 144 Einflüsse auf die Kaufentscheidung
4. [IDC FutureScape: Worldwide Future of Digital Infrastructure 2022 Predictions](#), IDC, Oktober 2021.
5. [The Total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support](#), eine von IBM in Auftrag gegebene und von Forrester durchgeführte Studie, Januar 2023.

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1, 71139 Ehningen, [ibm.com/de](http://ibm.com/de)  
IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95, 1020 Wien, [ibm.com/at](http://ibm.com/at)  
IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106, 8010 Zürich, [ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)  
IBM Corporation  
New Orchard Road, Armonk, NY 10504

Hergestellt in den Vereinigten Staaten von Amerika  
Juni 2022

IBM, das IBM Logo, IBM Watson, IBM Z, IBM z16, Power und z/OS sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie unter [ibm.com/de-de/trademark](http://ibm.com/de-de/trademark).

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA bzw. anderen Ländern. Oracle ist eine Marke der Oracle Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern.

Red Hat und Ansible sind Marken von Red Hat, Inc. oder deren Tochterunternehmen in den USA und 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.

Es liegt in der Verantwortung der Anwender, die Nutzbarkeit anderer Produkte oder Programme neben den Produkten und Programmen von IBM zu evaluieren und verifizieren. 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.

Erklärung zu guten Sicherheitsverfahren: IT-Systemsicherheit umfasst den Schutz von Systemen und Informationen durch Prävention, Erkennung und Reaktion auf unzulässigen Zugriff innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmens. Unbefugter Zugriff kann dazu führen, dass Informationen verändert, vernichtet, veruntreut oder unsachgemäß gebraucht werden. Er kann auch zu Schäden an Ihrem System oder zum Missbrauch davon, u. a. im Rahmen von Angriffen gegen Dritte, führen. Kein IT-System oder -Produkt darf als vollkommen sicher betrachtet werden und es gibt kein Produkt, keine Dienstleistung und keine Sicherheitsmaßnahme, das bzw. die alleine vollständig vor einer unsachgemäßen Verwendung oder unbefugtem Zugriff schützen kann. Die Systeme, Produkte und Dienstleistungen von IBM werden als Teil eines rechtmäßigen, umfassenden Sicherheitsansatzes konzipiert. Daran sind notwendigerweise weitere Betriebsverfahren beteiligt und es können weitere Systeme, Produkte oder Dienstleistungen erforderlich sein, um eine möglichst hohe Effektivität zu erzielen. IBM GEWÄHRLEISTET NICHT, DASS SYSTEME, PRODUKTE ODER DIENSTLEISTUNGEN GEGEN SCHÄDLICHES ODER RECHTSWIDRIGES VERHALTEN JEGLICHER PARTEIEN IMMUN SIND ODER IHR UNTERNEHMEN DAGEGEN IMMUN MACHEN.