




---

## Highlights

- Proaktive Beratung und Unterstützung zur Vermeidung von Problemen, bevor diese auftreten
  - Senkung der Kosten für die Unterstützung komplexer, heterogener IT-Umgebungen von bis zu 15%
  - Kurze und vertraglich zugesicherte Reaktionszeiten sichern den Betrieb in Ihrem Unternehmen auch bei kritischen Störungen
  - Integrierte, hersteller- und plattformübergreifende Unterstützung für Ihre gesamte IT-Umgebung
  - Optimierte Supportstrukturen und schneller Zugriff auf einen dedizierten IBM Spezialisten (Account Advocate) sowie weltweite Ressourcen, Servicestrukturen und Wissensdatenbanken
- 

# Enhanced Technical Support – Edition 2011

*Maximieren Sie die Verfügbarkeit Ihrer geschäftskritischen IT-Umgebung!*

Smartere Infrastrukturen führen heute zu deutlich verbesserten IT-Services. Oft wird dadurch aber auch gleichzeitig die Komplexität erhöht. Innovative Technologien wie Virtualization und Provisioning sowie alternative Datenverarbeitungsmodelle wie Cloud-Computing können neue Risiken und Gefahren herbeiführen.

Da Geschäftsprozesse in zunehmendem Maß von der IT abhängen, wenn es darum geht, mehr geschäftlichen Nutzen und Wettbewerbsvorteile zu schaffen, stellen Ausfallzeiten eine ernsthafte Bedrohung dar.

„Wenn Ihre IT-Infrastruktur nicht funktioniert, funktioniert Ihr Unternehmen nicht!“

Um in einem dynamischen, von Wandel geprägten Markt wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Sie Ihre heterogene IT-Umgebung zuverlässig und effizient steuern können. Dadurch sind Sie jedoch gezwungen, einerseits eine hohe Systemverfügbarkeit zu gewährleisten und andererseits gleichzeitig dafür zu sorgen, dass die Supportkosten nicht aus dem Ruder laufen.

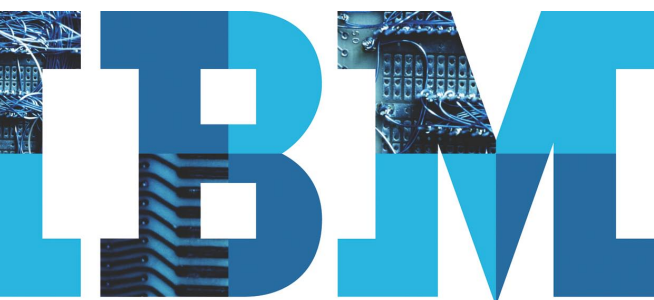
Darüber hinaus bindet der Support für diese immer komplexer und heterogener werdenden IT-Umgebungen mit ihren unterschiedlichen Hardware- und Betriebssystemplattformen, vernetzten Speicherprodukten, Rechenzentren, Netzwerkinfrastrukturen und Softwareanwendungen Ressourcen, die ansonsten für andere, umsatzgenerierende Aktivitäten eingesetzt werden könnten.

Enhanced Technical Support Edition 2011 bietet mit dem proaktiven, integrierten und schnellen Ansatz neue Möglichkeiten, Ihre IT-Verfügbarkeit zu steigern, die Produktivität Ihrer Mitarbeiter zu verbessern sowie Zeit und Kosten transparent zu managen und damit den Return-on-Investment zu sichern.

## Unser Angebot für Sie

IBM Enhanced Technical Support Edition 2011 stößt in neue Dimensionen vor, um IT-Verfügbarkeit und Mitarbeiterproduktivität weiter zu optimieren und damit den Return-on-Investment für unsere Kunden zu maximieren.

Wir weisen dabei Ihrem Unternehmen ein dediziertes Team von IBM Spezialisten zu und bieten mit dieser Lösung einen kosteneffizienten, integrierten und schnellen Ansatz zur Erkennung und Lösung Ihrer IT-Probleme. Darüber hinaus verhindern die proaktiven Strategien von ETS Edition 2011 Systemausfälle und maximieren die Hochverfügbarkeit Ihrer geschäftskritischen IT-Abläufe.



Mithilfe neu entwickelter, innovativer Analysewerkzeuge und Verfahren erhalten Sie unternehmensweit nutzbare Überwachungsfunktionen und Reaktionsmöglichkeiten für Software und Hardware und senken so die Risiken kostspieliger Ausfallzeiten.

### IBM ETS Edition 2011 bietet im Einzelnen:

- **Proaktive, kundenorientierte Unterstützung** durch einen dedizierten IBM Spezialisten mit tiefgreifenden Kenntnissen der Besonderheiten der IT-Umgebung Ihres Unternehmens
- **System Health Checks** sowie Berichte, Analysen und Empfehlungen helfen Ihnen, Probleme im Vorfeld zu vermeiden und Systemausfälle zu minimieren
- **Integrierte, hersteller- und plattformübergreifende Unterstützung** für Ihre gesamte IT-Umgebung einschließlich IBM eServer, der TotalStorage-Plattformen sowie IBM Middleware- und strategische OEM-Produkte von Red Hat, Novell, Microsoft oder VMware
- **Vertraglich zugesicherte Reaktionszeiten** von weniger als 30 Minuten bei kundenkritischen Problemen inklusive Softwareunterstützung in Absprache auch vor Ort
- **Zentrales Management** kundenkritischer Situationen unter Ausnutzung des weltweiten Zugriffs auf erfahrene Spezialisten

### ETS gateway

ETS gateway ist eine kosteneffiziente Alternative, die einen Teil der Leistungen von ETS Edition 2011 über ein Webportal bereitstellt.

Diese Lösung richtet sich speziell an kleine und mittelständische Unternehmen, die mit IBM Power Systems, IBM System i und IBM System p Servern arbeiten, und hilft bei der Optimierung der Systemverfügbarkeit über das ETS-gateway-Webportal.

Unternehmen entscheiden sich für diesen Service, um für einzelne Systeme kostengünstig Zugriff auf die neu entwickelten, innovativen Analysewerkzeuge und Verfahren zu erhalten und damit kritischen Sicherheitsbedrohungen vorzubeugen und Risiken durch kostenintensive Ausfallzeiten zu vermeiden. Sie haben Rund-um-die-Uhr-Zugriff auf das Webportal und erhalten dort technische Informationen, die Ihre Systeme betreffen. Zudem können Sie aktuelle Daten zu Systemleistung und Kapazität einsehen.

Über das ETS-gateway-Webportal haben Sie zudem direkten Zugriff auf das Remote Account Advocate Team, das Sie bei der Auswertung von Berichten und den daraus resultierenden Empfehlungen unterstützt.

### Warum IBM?

Wer kann IBM Systeme und Produkte besser unterstützen als IBM selbst?

Zudem setzen wir für den Support der Produkte anderer Anbieter bewährte und standardisierte Verfahren ein, die über unser ausgedehntes, weltweites Netzwerk an Remote Support-Centern umgesetzt werden.

Über unser dediziertes Enhanced Technical Support-Team bei IBM haben Sie darüber hinaus Zugriff auf die IBM Entwicklungs- und Testlabore.

Unsere Leistungsfähigkeit bei der Kundenunterstützung basiert auf unserer Vorreiterrolle bei Open Source, Virtualisierung, Automatisierung, Analyse-, Speicher- und Netzwerktechnologien.

### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über ETS Edition 2011 erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner, oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com/services/de](http://ibm.com/services/de)



© Copyright IBM Corporation 2011

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)

Die IBM Homepage finden Sie unter [ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Intel ist eine Marke oder eingetragene Marke der Intel Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

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. Hinweise auf IBM Produkte, Programme oder Dienstleistungen bedeuten nicht, dass nur diese verwendet werden dürfen.

Stattdessen können beliebige funktional gleichwertige Produkte, Programme oder Dienstleistungen verwendet werden.

Bei IBM heißt Dienst am Kunden zugleich auch Dienst an unserer Umwelt: Wir nehmen Ihre IBM Altgeräte und Zubehörteile zurück und stellen deren umweltfreundliche Entsorgung zum Selbstkostenpreis sicher. Sie können neben neuen auch wiederverwendete Teile erhalten.

Diese Veröffentlichung dient nur der allgemeinen Information.

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Aktuelle Informationen zu IBM Produkten und Services erhalten Sie bei der zuständigen IBM Verkaufsstelle oder dem zuständigen Reseller.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um Entwicklungsmodelle handeln.