

IBM Multivendor Services

Einer für alles – Qualität und Sicherheit inklusive



Die Vorteile von IBM Multivendor Services

- *Ein Ansprechpartner, ein Vertrag, ein Verantwortlicher für die Problemlösung.*
- *Höhere IT-Effizienz durch einheitliche Services für heterogene Infrastrukturen.*
- *Professioneller Service für Multivendor-Produkte.*
- *Flächendeckender Service in ganz Deutschland. Eingebunden im globalen IBM Support Netzwerk.*
- *Flexible Anpassung und Skalierbarkeit des Service bei wechselnden Kunden- und Marktbedürfnissen.*
- *Garantierte, individuell vereinbarte Servicelevels für höchste IT-Verfügbarkeit.*

Heterogene Infrastrukturen ganzheitlich im Griff

Kosten reduzieren und Effizienz steigern, so lauten zwei der wichtigsten Anforderungen an die IT-Abteilung eines Unternehmens. Demgegenüber stehen wachsende technische und organisatorische Bedürfnisse an eine IT-Infrastruktur. Als ebenso anspruchsvoll erweist sich die Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs. Da der Service für heterogene Umgebungen dabei meist durch verschiedene Partner erfolgt, ist die Komplexität entsprechend hoch. Unternehmen, die diese Herausforderungen effizient und kostensparend lösen möchten, finden bei IBM Global Technology Services attraktive Angebote.

Herstellerübergreifender Service aus einer Hand

Multivendor Services von IBM ist die Antwort auf diese aktuellen IT-Themen: Sie haben einen Vertrag, einen Ansprechpartner und einen Verantwortlichen für die Problemlösung. In unseren weltweiten Kompetenz-Zentren entwickeln wir Serviceprodukte für die vielfältigen Technologien und Lösungspaletten unterschiedlichster IT-Hersteller. Unser spezifisches Fachwissen für den deutschen Markt rundet das Angebot ab. So stellt unser Team sowohl die Ausbildung der Spezialisten als auch die Ersatzteilversorgung und die technische Unterstützung sicher.

Die Qualitätsmerkmale des IBM Multivendor Services

IBM Deutschland ist ein zuverlässiger Partner mit langjähriger Erfahrung in Maintenance und Aftersales. Wir bieten Ihnen eine flächendeckende Organisation und hochqualifizierte Supportcenter:

- *Über 700 Spezialisten, zertifiziert für Hard- und Software, an mehr als 40 Standorten in ganz Deutschland.*
- *Garantierte Wiederherstellungszeiten bis hin zu vier Stunden.*
- *Verfügbar an 24 Stunden pro Tag und 365 Tagen im Jahr.*
- *Störungsannahme und -qualifizierung in deutscher Sprache.*
- *Einbinden zertifizierter Supportcenter von IBM oder Herstellern bei komplexen Problemsituationen.*
- *Ersatzteile aus 25 bundesweiten Lägern. Lieferzeiten bis hin zu zwei Stunden an praktisch alle Standorte in Deutschland.*
- *Microcode Support/Patches und Updates/ Zugriff auf Hersteller-Datenbanken.*
- *Service in Deutschland, Europa und weltweit.*

Unsere Angebotspalette

Unser Angebot verbindet das Know-how von IBM, Herstellern und Partnern. Einen Auszug der Produktbereiche und Anbieter, die unser Service abdeckt, finden Sie in unten stehender Tabelle.

Produktbereiche und Hersteller

Server	HP, SUN, Bull, Dell, Fujitsu-Siemens
Storage	HP, SUN/StorageTek EMC, NetAppliance, HDS
SAN	Cisco, Brocade
Netzwerk	Cisco, Juniper, ADVA, Nortel, Avaya, Checkpoint/Nokia
Client	Acer, Asus, Dell, HP, NCR, Siemens, Sony
Printer	Canon, HP, Kyocera, Lexmark, Xerox, OKI, Epson
Point of Sales	Wincor Nixdorf, NCR, Motorola, Torex Retail, Awak, Bizerba
Software	Microsoft, Linux, Solaris, Unix, Cisco, HP-UX

Dieses Leistungsspektrum erweitern wir laufend. Fragen Sie uns einfach nach nicht aufgeführten Herstellern.

Von Multivendor Services zu Managed Technical Support

Das Serviceangebot von IBM endet nicht beim reaktiven „Break and Fix“. Managed Technical Support von IBM bietet ein ganzheitliches Serviceportfolio – vom „Single Point of Contact“ bis zur Übernahme der Verantwortung für einen reibungslosen IT-Betrieb. IBM nutzt einen integrierten Ansatz für Lösung, Management und Koordination von Problemen. So ist das Kundenteam nachhaltig von Koordinationsaufgaben entlastet. Die Bearbeitung von Störfällen beschleunigt sich und der Schutz gegen potenzielle Gefahren wird unterstützt.

Von professionellen IBM Multivendor Services profitieren

- *Herstellerunabhängiger Hard- und Software-Service: effizient in der Vorsorge, schnell und zuverlässig im Problemfall.*
- *Mehr Sicherheit: ein Ansprechpartner für alle auftretenden Fehler, ein Verantwortlicher für die Problemlösung, eine zentrale Stelle für die Störungsannahme.*
- *Spürbare Einsparungen: weniger Aufwand und entsprechende Kosten für die Verwaltung, reduzierte Koordinationsleistungen.*
- *Schneller und qualitativ hochwertiger Service: garantierte Servicelevels, abgestimmt auf firmenspezifische Anforderungen.*

Ihre Ansprechpartner

Hermann Hösl

Geschäftsbereichsleiter
Multivendor Services
Tel.: 089-4504-3092
hhoesl@de.ibm.com

Thomas Hahn

Geschäftsbereichsleiter Point of Sale
Maintenance Services
Tel.: 07032-15-1354
thomas.hahn@de.ibm.com

IBM Deutschland
IBM-Allee 1
71139 Ehningen

ibm.com/services/de/mvs/



© Copyright IBM Corporation 2009
Alle Rechte vorbehalten.

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschließlich der allgemeinen Information.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um Entwicklungsmodelle handeln.