

IBM Support Line für Storage-, SAN- und NAS-Produkte

Schnelle und kompetente Antworten auf all Ihre Fragen



Highlights

- **Ein Ansprechpartner für alle Komponenten Ihres heterogenen SANs Host-Bus-Adapter bis zum Speichersystem**
- **Kompetente Unterstützung durch Ihren Ansprechpartner gemeinsam mit dem IBM SAN-Lab und dem bewährten IBM-Datenbankservice**
- **Vereinfacht den unternehmensweiten Support – auch weltweit**
- **Sorgt für schnelle und effiziente Problembehandlung sowie proaktive Problemvermeidung**
- **Ergänzt interne Support-Strukturen optimal**

Zuverlässige, technische Unterstützung durch IBM Spezialisten – für unterschiedliche Plattformen, Hardware und Software

Stellen Sie Ihre IT-Spezialisten für andere Aufgaben frei: IBM Support Line ist ein attraktives Angebot, mit dem Sie Ihre interne Support-Struktur optimal ergänzen.

Schnell, zuverlässig und bei Bedarf rund um die Uhr erhalten Sie Problemlösungen für Ihr komplexes, heterogenes Storage-Umfeld. Der Support umfasst alle Komponenten Ihres SANs (Host-Bus-Adapter, Switches, Direktoren, Disks, Tapes etc.) gleichgültig ob von IBM oder anderen Herstellern.

Individueller Remote-Support zum Festpreis – ein Ansprechpartner für alle Fragen – proaktiv oder bei Problemen

Zu einem günstigen Festpreis überprüft Ihr IBM-Ansprechpartner im Vorfeld, worauf Sie bei geplanten Änderungen in Ihrem SAN achten müssen. Sollte trotzdem ein Problem auftreten, kümmert er sich schnell um eine Lösung. Erfordert die Lösung die Einbindung anderer Hersteller, koordiniert IBM die Problembhebung in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Unternehmen. Telefonisch stehen Ihnen die IBM Spezialisten während der üblichen IBM Geschäftszeiten zur Verfügung. Bei kritischen Problemen können Sie sich auf Hilfe rund um die Uhr verlassen, sieben Tage die Woche (24/7). Sie können die Unterstützung beliebig oft in Anspruch nehmen.

Telefonischer Service

Die IBM Spezialisten am Telefon

- *beantworten umgehend Ihre Fragen zu codebedingten Fehlern, zu Installation, Betrieb und Konfiguration, zu Kompatibilität und Interoperabilität der Produkte*
- *stellen IBM Veröffentlichungen zum unterstützten Produkt zur Verfügung*
- *prüfen Diagnoseinformationen, um Problemursachen einzugrenzen*
- *helfen Ihnen mit Korrekturen und Programmberichtigungen bei bekannten Fehlern.*

Elektronischer Datenbankservice

Oder Sie greifen direkt auf eine IBM Datenbank mit Problemlösungen, Vorgehensweisen und Tipps zu. So können Sie auch selbst aufgetretene Fehler analysieren und korrigieren. Ihre Serviceanforderungen und die IBM Antworten werden elektronisch übermittelt. Das IBM Support Center kann sich auch in Ihr System einwählen, falls Sie die Berechtigung erteilt haben. Dokumente werden ebenfalls auf elektronischem Weg übermittelt. Der Status der von Ihnen gemeldeten Probleme wird vom Support Center permanent geprüft. Außerdem unterstützt Sie der Datenbankservice bei der Suche nach Problemlösungen und Tipps, auch für bestimmte Produkte anderer Hersteller.

Account Advocate –

„Ich kümmere mich persönlich darum“

Noch angenehmer ist Ihr Support, weil Sie Ihren persönlichen IBM-Ansprechpartner zur Seite haben. Er hat sich mit Ihrer spezifischen Unternehmens- und Systemumgebung vertraut gemacht. Deshalb unterstützt er Sie ganz gezielt, wenn Sie ihm ein Problem melden.

Ihr Problem Manager

- *koordiniert die Lösung und eskaliert Probleme, falls erforderlich*
- *arbeitet mit weiteren IBM Funktionen für Problembehandlung und Fehlerbehebung zusammen*
- *bestimmt Probleme und bezieht weitere Support-Funktionen mit ein, einschließlich der Support-Center anderer Hersteller.*

Ihr IBM Ansprechpartner dokumentiert die SAN-Infrastruktur in Ihrem Kundenprofil. Er bespricht mit Ihnen geplante Änderungen und überwacht den Status der von Ihnen gemeldeten Probleme. Einmal im Monat berichtet er Ihnen telefonisch (auf Wunsch gegen geringen Aufpreis vor Ort) über alle Aktivitäten, die im Rahmen der Fernunterstützung für Sie durchgeführt wurden.

Ihr IBM Ansprechpartner steht Ihnen während der regulären IBM Geschäftszeiten zur Verfügung.

Weitere Informationen zu IBM Support Line für Storage, SAN und NAS

Besuchen Sie uns im Internet:

ibm.com/de/products

Oder Sie wenden sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner.



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Das e-business Symbol ist eine Marke der International Business Machines Corporation.

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.