

A close-up photograph of a person's hand holding a white ceramic coffee cup and saucer. The hand is positioned from the bottom, supporting the saucer. The cup is empty and has a simple handle. The background is a solid, light blue color. The text 'Serviced by IBM' is superimposed on the cup.

'Serviced by IBM'

*Multivendor Services von IBM Infrastructure Services:
Wartung heterogener Hardware und Software in einer Hand.*



Informationssysteme senden viele Systeminformationen aus. Dazu gehören nicht selten Problem- und Fehlermeldungen. Meistens arbeitet eine Vielzahl von Hardware- und Software-Komponenten verschiedener Hersteller zusammen – ‘One Stop Shopping’ ist für die meisten Unternehmen nicht praxistgerecht. Doch wer ist dann für Service und Support zuständig?

Wenn es beispielsweise ein Speicherproblem gibt, stellt sich die Frage: Wo liegt der Fehler? Beim Server, bei der Speichereinheit, im Storage Area Network? Und weiter: Wer kennt sich am besten mit einer speziellen Komponente aus? Wer hat das aktuelle Handbuch? Wo ist die Nummer des Helpdesks und welches ruft man an? Wer hat den Überblick über alle für die Abteilung wichtigen Service-Adressen?

‘Serviced by IBM’ und noch viel mehr.

Das IT-Personal hat anderes und Besseres zu tun, als sich mit solchen administrativen Aufgaben zu befassen. Um nicht am falschen Ende zu sparen, kann ‘One Stop Service’ eine lohnende Alternative sein. Das heißt: Wenn Sie sich im Unternehmen für IT-Produkte mehrerer Hersteller entschieden haben, können Sie trotzdem sicherstellen, dass der Service so gut läuft, als hätten Sie nur einen Hersteller als Ansprechpartner.

Im Rahmen von Multivendor Services dient Ihnen IBM als Service Provider und alleiniger Ansprechpartner. Wir können Service-Anforderungen auf breiter Basis erfüllen. Bei IBM gibt es eine Vielzahl von Fachleuten für die verschiedensten IT-Bereiche. Wir binden die Hersteller Ihrer IT-Systeme in den Service mit ein, wenn bereits Wartungsverträge bestehen. Multivendor Services konzentrieren sich auf die Hardware- und Software-Wartung und werden ergänzt durch effizientes Vertragsmanagement.

Support aus einer Hand für wichtige IT-Bereiche.

Der Schwerpunkt von IBM Multivendor Services liegt in IT-Bereichen, die für Ihre praktische, tägliche Arbeit im Unternehmen besondere Bedeutung haben:

- *AIX/pSeries-Kombinationen sowie UNIX auf Workstations und Servern von anderen Herstellern;*
- *Storage Area Networks (SAN), in denen Speichersysteme und Anwendungen unterschiedlicher Hersteller in einer komplexen Architektur miteinander verbunden sind;*
- *Printing-Lösungen und Anwendungen für unternehmensweites Output-Management. IBM verfügt über vielfältige Erfahrungen als Hersteller und beste Verbindungen zu anderen Herstellern, sodass das Thema Drucken mit Multivendor Services in besten Händen ist;*
- *Security und Hardware-Firewalls: für den Anwender, der nicht in der IT-Fachabteilung sitzt, kein Buch mit sieben Siegeln, wenn er weiß, an wen er sich bei Problemen wenden kann;*
- *POS-Kassensysteme, deren Fehlersuche und -behebung oft nicht einfach ist, weil sie mit den dahinterliegenden Geschäftsprozessen verknüpft sind. IBM verfügt über das IT-Know-how und eigene Erfahrungen als Hersteller;*
- *Netzwerktechnologie und -infrastruktur, eine Kernkompetenz von IBM, ergänzt durch die intensive, weltweite Zusammenarbeit mit Cisco Systems, Inc. IBM wurde als Cisco Gold Partner of the Year 2005 ausgezeichnet.*

Ziel: einheitliches Management von Support und Verträgen.

Multivendor Services von IBM bieten Ihnen für diese Schwerpunktbereiche den Support aus einer Hand, wie von einem einzigen Hersteller. Es ist nicht mehr erforderlich, bei Problemen selbst den jeweiligen Hersteller-Support in Anspruch zu nehmen. IBM wird Ihr alleiniger Ansprechpartner. Wir regeln für Sie auch Ihre Service-Verträge. Diese können in unterschiedlicher Form mit voneinander abweichenden Service-Levels bestehen. Wichtig ist, dass vereinbarte Service-Levels den tatsächlichen technologischen und geschäftlichen Anforderungen entsprechen. Nicht für jede Workstation ist beispielsweise ein 7x24-Support erforderlich, sondern vorwiegend für wirklich unternehmenskritische IT-Komponenten. Mit IBM als Generalunternehmer in Sachen Support, Vertragsmanagement und Service können Sie in Ihrem Unternehmen deutliche Kosteneinsparungen erzielen und den Support vereinheitlichen und optimieren.

Zuverlässige und schnelle Problemlösungen mit allen Ressourcen.

IBM Multivendor Services vereinfachen das Prozedere im Service-Fall und führen zu schnelleren Problembhebungen. Problemmeldungen werden an einer zentralen Stelle entgegengenommen (Call Entry). Nachdem das Problem an der Hotline mitgeteilt wurde, meldet sich ein mit dem Produkt vertrauter Mitarbeiter von IBM zurück. Wenn er das Problem nicht telefonisch beheben oder weiterhelfen kann, kommt ein Techniker ins Haus. Sollte es auch dann nicht behoben werden können, werden im Rahmen eines festgelegten Eskalationsplans weitere Instanzen bis hin zu den Labors bei IBM und anderen Herstellern eingeschaltet, um das Problem beim Kunden zu lösen.

IBM Multivendor Services auf einen Blick.

- *Ein Ansprechpartner und ein Verantwortlicher für den Service rund um Ihre IT in den Schwerpunktbereichen*
- *Ein Vertrag*
- *Einfache Service-Struktur*
- *Know-how auch für Fremdprodukte*
- *Service-Verfügbarkeit rund um die Uhr*
- *Definierte und vertraglich vereinbarte Service Level Agreements*
- *IT-Service-Sicherheit an jedem Standort Ihres Unternehmens*
- *Bei Bedarf direkte Verbindungen bis in die Labors*
- *Flexibilität bei der Vertragsgestaltung, Neuanpassung an geänderte Anforderungen jederzeit*



Der interne und externe IT-Service bietet häufig unterschätzte Kostenverbesserungspotenziale. Jede IT-Infrastruktur, und sei sie noch so komplex, muss wirtschaftlich betrieben werden können. IT-Abteilungen sind deshalb ihrerseits Erbringer von Leistungen an das Unternehmen. Diese Leistungen werden bewertet. Service Level Agreements dienen dazu, Leistungen messbar und berechenbar zu machen.

Service Level Agreements beschreiben einen vereinbarten Standard von IT-Services für ein Unternehmen oder für bestimmte Unternehmensbereiche. Denn Geschäftsprozesse dürfen nicht beeinträchtigt werden, auch wenn einzelne Fachleute für bestimmte IT-Bereiche oder -Produkte gerade nicht verfügbar sind, um notwendige Service-Aufgaben zu erfüllen. Service-Prozesse aber müssen eng an den betrieblichen Prozessen orientiert sein und dürfen nicht eigene Wege gehen. Sie stehen genauso im Fokus von Controlling-Maßnahmen wie andere Unternehmensprozesse.

Verträge sollten einheitlich und transparent gestaltet sein.

Intern werden Service-Prozesse in der Regel auch vonseiten des Einkaufs kontrolliert. Er prüft zum Beispiel die Bedingungen von Verträgen. Oft entsteht hier ein unvermeidbar hoher Aufwand, weil es unterschiedliche Bedingungen, Laufzeiten und Partner gibt, mit denen Verträge verhandelt und abgeschlossen werden. Meist liegt eine Vielzahl von Wartungs- und Support-Verträgen auf dem Tisch. Ihre Inhalte sind nicht identisch, ihre Struktur ist nicht vergleichbar, ihre Leistungen bis hin zur Gewährleistung sind unterschiedlich.

Das Controlling schließlich verlangt, dass der gesamte Service-Bereich transparent und vergleichbar ist. In der Praxis aber gibt es oft unterschiedliche Kenngrößen, um interne Leistungen weiterzuverrechnen. Rechnungen von Service-Partnern sind oft aufgrund ihrer Inhalte und Zeitabstände nicht direkt miteinander vergleichbar und lassen sich mitunter schwer kontrollieren.

Mit Multivendor Services alles unter einem Dach.

Mit Multivendor Services von IBM können diese Schwierigkeiten beseitigt werden. Denn es gibt für Ihr Unternehmen nur noch einen einzigen, transparenten und Vergleiche ermöglichenden Vertrag, unter dem auch Ihre bestehende, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit anderen Herstellern weitergeführt wird. Denn wir binden den Support und Service dieser Hersteller mit ein. Zum Leistungsspektrum gehören:

- *Hardware- und Software-Wartung, Installation von neuen Komponenten in einzelnen Geräten unabhängig vom Standort im Unternehmen, Umzüge zum Beispiel im Rechenzentrum, Auswechseln von Komponenten bei Defekten, oder wenn sie neuen technischen Anforderungen nicht mehr genügen, Kontrollieren und Durchsetzen von Gewährleistungsansprüchen gegenüber den Herstellern;*
- *Aufbau von Call-Centern speziell für den Kunden, telefonischer First Level Support, Festlegung von Verantwortlichkeiten für jeden technischen Bereich, Definition und vertragliche Vereinbarung von Service Level Agreements, Bestimmung von Ansprechpartnern für technologische und administrative Aufgaben (Service-Leistungen, Aktualisierungen, Ersatz von Komponenten etc.);*
- *Vertragsverwaltung, Reporting, Controlling, Projektmanagement;*
- *Personelle Besetzung (Workbench, Administratoren).*

IBM Multivendor Services vereinfachen und erleichtern viele Maßnahmen rund um IT-Service-Prozesse.

- *Wir bauen für Sie Ihr individuelles Call-Center auf. Sie benötigen weniger Personal für eigenen Support im Unternehmen und können es für andere Aufgaben freistellen. Das optimiert die Kostenstruktur.*
- *Die Verwaltung und Kontrolle von Verträgen unter technologischen und finanziellen Aspekten entlastet Ihr Personal in IT- und Controlling-Abteilungen.*
- *Der IBM Service schließt Geräte und Anlagen anderer Hersteller mit ein. Dafür verfügen wir über erstklassiges Fachwissen und enge Verbindungen. Viele Hersteller sind strategische Partner von IBM.*
- *Das Controlling bei IT-Service-Leistungen wird bei höherer Qualität erleichtert und verbessert.*
- *IT-Service-Prozesse werden gestrafft und vereinheitlicht. Es gibt einen Single Point of Contact.*
- *Das Reporting wird vereinheitlicht.*
- *Verantwortlichkeiten sind klar geregelt, Kompetenzüberschneidungen und Mehrfachverantwortlichkeiten werden ausgeklammert.*
- *Erfahrungen und Historien werden zentral bei IBM in einer Datenbank gesammelt und können für Abgleichungen oder als Grundlage für erforderliche Maßnahmen abgerufen werden.*
- *Ihr Unternehmen wird in seiner Freiheit bei der Auswahl von IT-Lieferanten nicht eingeschränkt. So können Sie besondere Einkaufsvorteile oder -konditionen weiter nutzen und die jeweils für Ihre Anforderungen optimale Technologie auswählen und anschaffen.*
- *Damit Ihre Systeme immer auf dem neuesten Stand sind, legen wir gemeinsam fest, wann welche Aktualisierungen erfolgen sollen. Sie brauchen sich um die Details der Umsetzung nicht weiter zu kümmern.*
- *IBM übernimmt den Aufwand für Abstimmungen und Koordinierungen rund um den IT-Service.*



Technologisches Wissen ist das eine, administrative Unterstützung das andere: Die IBM Fachleute für Multivendor Services unterstützen Sie dabei, in Ihrem Unternehmen die Verwaltung und Kontrolle von vertraglichen Bindungen rund um Ihre IT-Infrastruktur zu vereinfachen. Nach unseren Erfahrungen lassen sich dadurch in vielen Bereichen im Wartungsumfeld deutliche Kostensenkungen erreichen. Das IBM Consulting deckt die folgenden Bereiche ab:

- *Service-Management*
- *Leistungsverrechnung*
- *Asset-Management*
- *Lizenz-Management*

Für jeden Consulting-Bereich können Sie aus mehreren Beratungsbausteinen auswählen. Verschiedene Beratungsbausteine können miteinander kombiniert werden, je nachdem, wie es die spezielle Situation in Ihrem Unternehmen erfordert oder was Sie wünschen. Auf der Basis der gesamten Analysen und Bewertungen, der Pläne und der Konzeptionen der einzelnen Bereiche werden in der abschließenden Stufe die Multivendor Services eingeführt. Das bedeutet Transparenz von der ersten Beratungsstufe bis zur Verankerung der Service-Prozesse in Ihren Unternehmensabläufen.

Service-Management: Katalog als Richtschnur für Maßnahmen.

Die bestehenden Service-Verträge und Service Level Agreements werden geprüft und bewertet: Qualität, Art der Verrechnung und der Leistungen, Struktur, zugrunde liegendes Angebot, Konditionen, Preis-Leistungs-Verhältnis. Aus dieser Bewertung werden Maßnahmen abgeleitet, nach Prioritäten gegliedert und mit den Plänen und Zielen für die IT vor dem Hintergrund der geschäftlichen Anforderungen abgeglichen. IBM erstellt Musterblätter für neue, einheitliche Service-Verträge und Service Level Agreements, in denen die einzelnen Services und Komponenten aufgeführt sind. Sämtliche Muster werden in einem datenbankgestützten/gedruckten, einheitlichen Service-Katalog zusammengefasst.

Alle Prozesse und Organisationsstrukturen, die für das Service-Management relevant sind, werden erfasst und bewertet. Wie sind die Abläufe und die Rahmenbedingungen? Wo gibt es (kritische) Schnittstellen? Wer nimmt welche Rolle ein? Auf der Basis dieser Bewertung werden optimale Service-Prozesse und Organisationsstrukturen mit klaren Zuständigkeiten entworfen.

Leistungsverrechnung: verursachergerechte Struktur.

Die bisherige Leistungsverrechnung wird geprüft und bewertet. Personelle Ressourcen, Inhalte und zeitliche Abläufe werden neu geplant. Alle Services werden in einer neuen Leistungsverrechnungsstruktur aufgeführt, die eindeutige Zuweisungen nach dem Verursacherprinzip erlaubt.

Asset-Management: Relationsprinzip und Verantwortlichkeiten.

Der aktuell vorhandene Hardware-Bestand wird sowohl in technologischer Hinsicht als auch unter kaufmännischen Gesichtspunkten erfasst und bewertet: alle IT-Ressourcen, alle Hersteller, alle Komponenten. Nach dem Asset-Management-Konzept von IBM werden alle IT-Bausteine in ihrer Beziehung zueinander gesehen. Dabei werden alle Funktionalitäten berücksichtigt und die Verantwortlichkeiten für jede Komponente benannt.

Lizenz-Management: Nutzen und Kosten in Deckung.

Alle vorhandenen Software-Bausteine (Anwendungen, Betriebssysteme) mit ihren jeweiligen Lizenzen werden geprüft und bewertet. Neben den technischen werden auch die kaufmännischen/wirtschaftlichen Faktoren analysiert und bewertet. Daraus entwickelt sich das Konzept für Controlling-sicheres Lizenz-Management. Es wird gewährleistet, dass das Unternehmen nicht für Software-Leistungen zahlt, die es gar nicht benötigt, und dass auch aus rechtlichen Gründen die Nutzung von Software den tatsächlichen lizenzvertraglichen Bedingungen entspricht (Stichwort Überdeckung/Unterdeckung).

Unterm Strich ein Gewinn für Ihr Unternehmen.

Bei den bisherigen Kundenprojekten mit Multivendor Services hat sich gezeigt, dass in den einzelnen Bereichen deutliche Kosteneinsparungen, zwischen zehn und 30 Prozent, möglich sind. Gerne stellen wir Ihnen Multivendor Services für Ihr Unternehmen vor. Ihre IT-Infrastruktur 'serviced by IBM' entlastet Sie von vielen Verwaltungsaufgaben, sorgt für bessere Service-Prozesse und erhöht die Verfügbarkeit von geschäftskritischen IT-Komponenten. Dabei behalten Sie alle Freiheiten, weiterhin mit Ihren bevorzugten Hardware- und Software-Lieferanten zusammenzuarbeiten. Sichern Sie sich das Know-how von IBM in der Informationstechnologie und in der begleitenden Beratung.

Wir freuen uns auf Ihr Interesse!

IBM Deutschland GmbH
Jörg Laux
Telefon: +49 6131 845861
E-Mail: jlaux@de.ibm.com

IBM Deutschland GmbH
Stephan Kresalek
Telefon: +49 6131 841279
E-Mail: kresal@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

AIX und pSeries sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle Java-basierenden Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Intel, Intel Inside (Logo), MMX und Pentium sind Marken der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

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

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen 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.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.