

IBM Managed Technical Support Services



Highlights

- **Ein Vertrag und ein Ansprechpartner für den Service und Support beim Betrieb Ihrer IT**
- **Proaktiver Support reduziert die Gesamtbetriebskosten Ihrer IT**
- **Multivendor-Service mit Erbringung vielfältiger, hersteller-unabhängiger IT-Service- und Support-Leistungen**
- **Vertragsmanagement für Services, Leistungen, Assets und Lizenzen**

Wer hält die IT-Fäden in der Hand?

Aus den vielen unterschiedlichen Anforderungen im Unternehmen heraus entstehen heterogene und komplexe IT-Landschaften. Sie benötigen beim Betrieb ein besonderes Augenmerk, was den Service und Support anbetrifft. Denn es arbeitet eine Vielzahl von Hardware- und Software-Komponenten, auch von verschiedenen Herstellern, zusammen. Bei Problemen oder Fehlermeldungen stellt sich rasch die Frage, wer für welche Situation im Service und Support zuständig ist.

Liegt ein Speicherproblem bei der Speichereinheit, beim Server oder im Storage Area Network? Wer kennt sich am besten aus? Besteht für den eingesetzten Release-Stand Support? Sind die Release-Stände der einzelnen Hardware- und Software-Komponenten aufeinander abgestimmt? Welches

Helpdesk ist zuständig? Neben solchen aktuellen Fragen stellen sich weitere grundsätzliche: Gibt es einen umfassenden Überblick über alle Service-Erbringer für das Unternehmen? Hätte man das Problem verhindern können? Wie können problematische Situationen in Zukunft vermieden werden? Werden Lösungen zentral ausgewertet? Diese Fragen zu beantworten, gehört nicht immer zu den Kernaufgaben des IT-Personals.

Bündeln Sie Kompetenzen und Aktionen.

Managed Technology Support Services ist ein Dienstleistungsangebot von IBM. Damit vereinheitlichen Sie das Management von Support und Verträgen für den Betrieb Ihrer IT-Systeme. Sie erhalten einen maßgeschneiderten Support aus einer Hand. Denn Sie haben einen IBM Service Manager als verantwortlichen Ansprechpartner. Wir regeln für Sie den Support durch proaktives Handeln in Ihrem Hause. Die Support-Leistungen, die Sie mit IBM vereinbaren, entsprechen exakt Ihren relevanten technologischen und geschäftlichen Anforderungen. Reporting und Service-Levels werden unternehmensweit einheitlich und konsistent. Potenziale zur Kostensenkung und Erhöhung der IT-Verfügbarkeit können genutzt werden

Zu den Managed Technology Support Services gehören:

- *proaktiver Support*
- *Multivendor-Service*
- *Vertragsmanagement*

Proaktiver Support: Service nach Maß für Ihre IT-Landschaft.

Der IT-Service als interner Dienstleister im Unternehmen muss vereinbarte Service-Levels zuverlässig einhalten können. Qualität, Sicherheit und Verfügbarkeit müssen ständig überwacht, aktualisiert und optimiert werden.

Diese Aufgaben können aber nicht im täglichen Betrieb nebenbei mit erledigt werden, sondern müssen sorgfältig geplant und eingeplant werden. Dazu gehört das Versorgen mit aktuellen und aufeinander abgestimmten Release-Ständen und Microcodes der einzelnen Komponenten Ihrer IT-Landschaft.

Proaktiver Support von IBM bedeutet ein ganzheitliches Servicekonzept für den Betrieb Ihrer Hardware, Ihrer Betriebssysteme und der Middleware wie DB2, Lotus, MQ Series, WebSphere oder IT-CAM. Inhaltliche und organisatorische Aspekte der Service-Prozesse werden eng verknüpft und sorgfältig aufeinander abgestimmt. Ziel ist, dass alle eingesetzten Release-Stände untereinander kompatibel sind und synchron arbeiten können. Durch diese Harmonisierung erhöht sich die Verfügbarkeit und die Stabilität der Systemumgebung. Mit den Analysen und Empfehlungen von IBM erhalten Sie eine solide Grundlage, auf der Sie selbst entscheiden können, welche Wartungsarbeiten für Hardware, Betriebssystem und Middleware Sie in welchem Zeitraum durchführen wollen.

Customized Proactive Maintenance (CPM).

Bei Betriebssystemen und Middleware entscheidet oft nicht ein möglichst hoher Release-Stand, sondern die Harmonisierung der Release-Stände aller Software- und Hardware-Ressourcen. Im Rahmen der Customized Proactive Maintenance werden die Systemkonfiguration, Error Logs, Fehlertabellen und -meldungen analysiert. Ziel ist, die tatsächlich installierten Release-Stände bei den Systemen zu dokumentieren (Status). Darauf bauen professionelle Empfehlungen auf, welche Release-Stände besonders sinnvoll sind und welche Programmkorrekturen durchgeführt werden sollten (Empfehlungsliste). Alle Ergebnisse und Empfehlungen werden schriftlich festgehalten. Dadurch erfahren Sie, ob es bei den von Ihnen eingesetzten Software-Releases mögliche Probleme gibt und welche Auswirkungen diese haben könnten.

Total Microcode Support (TMS).

Hardware, Microcodes, Betriebssystem und Treiber sind wegen ihrer wechselseitigen Abhängigkeiten nicht leicht aufeinander abzustimmen. Im Rahmen des Total Microcode Support nimmt IBM die Stände der auf Ihren Maschinen installierten Microcodes und die Stände der Betriebssysteme, Treiberversionen sowie HBAs (Host Bus Adapter) auf. Anschließend werden Ihre Systemumgebungen analysiert und gezielte Microcode-Empfehlungen erarbeitet. Diese Microcode-Empfehlungen werden vom IBM Service Manager mit den Software-Empfehlungen abgestimmt. Dann erhalten Sie einen Support-Plan mit den aktuellen Microcode- und Software-Release-Ständen sowie den synchronisierten Microcode- und Software-Empfehlungen. Nach diesem Support-Plan installieren optional IBM Techniker die empfohlenen Microcode-Stände.

IBM Service Manager.

Ein für Ihr Unternehmen bestimmter Service Manager von IBM ist für den vereinbarten Service in Ihrem Hause zuständig. Er ist Ihr unmittelbarer Ansprechpartner und regelmäßig bei Ihnen vor Ort. Er kennt die technischen und geschäftlichen Anforderungen für den Betrieb Ihrer IT und weiß, was Sie erwarten. Zu seinen Aufgaben gehört der optimale Einsatz von Produkten, die Koordination von Wartungsfenstern und Wartungsarbeiten im Rahmen Ihres TMS/CPM-Support-Plans sowie die Abstimmung von Release-Empfehlungen für Betriebssystem und Middleware mit den Microcode-Empfehlungen.

Multivendor-Services: einheitliche, transparente Vertragsgestaltung und Erbringung aller Support-Leistungen.

IT-Service-Prozesse werden intern auch durch den Einkauf kontrolliert. Oft entsteht hier ein unvertretbar hoher Aufwand, weil es unterschiedliche Bedingungen, Laufzeiten und Partner gibt, mit denen Verträge für Leistungen verhandelt und abgeschlossen werden. Bei den Wartungs- und Support-Verträgen sind oft Inhalte, Struktur und Leistungen nicht identisch. Für das Controlling muss aber der gesamte Service-Bereich transparent sein. In der Praxis gibt es oft unterschiedliche Kenngrößen, um interne Leistungen weiterzurechnen. Rechnungen von Service-Partnern sind oft aufgrund ihrer Inhalte und Zeitabstände nicht direkt miteinander vergleichbar und lassen sich mitunter schwer kontrollieren.

Mit Multivendor Services als Teil der Managed Technology Support Services von IBM können diese Schwierigkeiten beseitigt werden. Denn es gibt für Ihr Unternehmen nur noch einen einzigen, transparenten und Vergleich ermöglichenden Vertrag. IBM leistet im Rahmen des vereinbarten Umfangs:

- *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 einer Support-Infrastruktur 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*
- *Personelle Besetzung (Workbench, Administratoren)*

Vertragsmanagement: kaufmännische und technologische Aspekte in Übereinstimmung gebracht.

Im Rahmen der Managed Technical Support Services prüft und bewertet IBM Ihre Service-Verträge und SLAs und erstellt einen Katalog, der als Richtschnur für erforderliche Maßnahmen dient. Leistungen und Kosten werden transparent erfasst und den Verursachern zugeordnet. Alle Hardware-Komponenten werden nach Funktionalitäten und Verantwortlichkeiten aufgeschlüsselt. Für Anwendungen und Betriebssysteme werden Lizenzverträge und -kosten abhängig von der tatsächlichen Nutzung betrachtet.

Service-Management.

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: Abläufe, Rahmenbedingungen, (kritische) Schnittstellen, Rollen und Verantwortlichkeiten. Auf der Basis dieser Bewertung werden optimale Service-Prozesse und Organisationsstrukturen mit klaren Zuständigkeiten und ITIL-konform entworfen.

Leistungsverrechnung.

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.

Der aktuell vorhandene Hardware-Bestand wird sowohl in technolischer 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 und Verfügbarkeitsgesichtspunkte berücksichtigt und die Verantwortlichkeiten für jede Komponente benannt.

Lizenz-Management.

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. Denn Ihr Unternehmen darf nicht für Software-Leistungen zahlen, die es gar nicht benötigt. Auch aus rechtlichen Gründen muss die Nutzung von Software den tatsächlichen lizenzvertraglichen Bedingungen entsprechen (keine Überdeckung/Unterdeckung).

Bewährte Zusammenarbeit unter neuen Vorzeichen.

IBM Managed Technology Support Services haben bei unseren Kunden gezeigt, dass in einzelnen Bereichen Kosteneinsparungen von zehn bis 30 Prozent möglich sind. Know-how und begleitende Beratung von IBM erhöht die Verfügbarkeit beim Betrieb von geschäftskritischen IT-Komponenten, sorgt für bessere Service-Prozesse und entlastet Sie von vielen Verwaltungsaufgaben.

Kontakt.

Gerne stellen wir Ihnen IBM Managed Technology Support Services für Ihre speziellen Unternehmensanforderungen im Detail vor. Bitte wenden Sie sich direkt an:

IBM Deutschland GmbH
Rainer Fischer
Telefon: 0171 3334337
E-Mail: D1RFISCH@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 und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

DB2, Lotus, MQ Series und WebSphere sind Marken der IBM Corporation 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.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.