

# IBM Support Insights

## Antworten auf häufig gestellte Fragen

### F: Was ist IBM Support Insights?

A: IBM Support Insights ist ein cloudbasierter Service, der Einblicke und Empfehlungen liefert, basierend auf intelligenter Analyse der IT- Infrastruktur mehrerer verschiedener Anbieter, um Unternehmen zu helfen, die Gesundheit und die steigenden Kosten ihres IT-Umfelds zu verwalten, zu warten und zu optimieren. Es ist eine Konsolidierung und Verbesserung unserer bestehenden Tools: Client Insights Portal, Technical Support Alliance und Intelligent Networking Support.

Sehen Sie sich all die neuen Funktionalitäten an, die dem [Anhang zu IBM Support Insight 1.1 im September 2021](#) hinzugefügt wurden.

### F: Welche besonderen Vorteile kann ich erwarten, wenn ich IBM Support Insights nutze?

A: IBM Support Insights kann Ihnen helfen:

1. die Zeit, die Sie mit Hardware-Support verbringen, um circa 21 % <sup>1</sup> zu reduzieren, und
2. Ihre Ausgaben für Hardware-Wartung und Support um bis zu 30 % <sup>1</sup> zu reduzieren

IBM Support ermöglicht es Ihnen gezielt:

- mittels individualisierter und relevanter Einblicke, weniger Zeit damit zu verbringen, verschiedene Lieferantendaten zu suchen und Probleme anzugehen, ehe sie auftreten
- Ihre IT-Infrastruktur mittels einer einzigen, einheitlichen Ansicht besser zu verwalten
- aufgrund von Einblicken und Empfehlungen für Ihre Geräte, Sicherheitslücken im Netzwerk zu identifizieren und schließen
- Die Kontinuität des Supports mit anpassungsfähigen, proaktiven Benachrichtigungen für abgelaufene oder ablaufende Support-Verträge gewährleisten
- mittels Empfehlungen auf Produktebene, Service-Unterbrechungen zu vermeiden und IT-Verfügbarkeit auf abwärtskompatiblen Systemen, Geräten und Software zu optimieren
- Ihre Support-Erfahrung zu verbessern und Trends anhand von Messwerten zur Servicebereitstellung identifizieren

<sup>1</sup>[The total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support, A Forrester Study Commissioned by IBM, \(Die gesamte wirtschaftliche Auswirkung des IBM Hybrid IT-Supports. Eine Forrester Studie, im Auftrag von IBM\), Januar 2021](#)

#### F: **Wieviel kostet IBM Support Insights?**

A: IBM Support Insights steht **kostenlos** zur Verfügung, falls Sie einen aktiven IBM Support- oder Wartungs-Vertrag haben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Hardware-Garantie, Hardware-Wartung, Software-Wartung, Integriertem Support für verschiedene Anbieter oder Managed Maintenance Solution. Manche Funktionalitäten bieten zusätzliche Leistungsmerkmale gegen einen Aufpreis.

#### F: **Welche Anbieter unterstützt das IBM Support Insights Portal?**

A: Zusätzlich zu IBM Systemen und Speichern, unterstützt IBM Support Insights ebenfalls andere Anbieter, wie zum Beispiel Oracle, HP, Cisco, Dell, Fujitsu, Lenovo, NetApp, EMC, Juniper, Brocade, QLogic, F5, Fortinet, Avaya, Check Point, Palo Alto, Red Hat, ubuntu, CentOS, VMWare, Suse, und Symantec.

#### F: **Was benötigt IBM Support Insights von mir, damit ich anfangen kann, Einblicke und Empfehlungen für meine IT-Infrastruktur einzuholen?**

A: Bei einem aktiven IBM Support- oder Wartungs-Vertrag, bietet IBM Support Insights flexible Optionen um zu starten:

1. **IBM contracted inventory** - greifen Sie auf den Bestand zu, den IBM für Sie vertraglich unterstützt. Schicken Sie Ihrem IBM Kundenbeauftragten Ihren Firmennamen, Ihre Kundennummer (optional), den Namen und die Email-Adresse des Hauptansprechpartners und etwaige zusätzliche Informationen (optional). Oder [kontaktieren Sie uns](#), um mehr über diese Option zu erfahren.
2. **Arbeitsblatt Vorlage** - stellen Sie Ihre Daten aus Ihren eigenen internen Datenquellen selbst zusammen. Sie können zum Beispiel Daten aus einer Configuration Management Database (CMDB) exportieren oder Ansible Automation verwenden. [Kontaktieren Sie uns](#), um mehr über diese Option zu erfahren.

Sie können bei Bedarf auch eine unserer automatisierten Datenerfassungsoptionen nutzen, um zusätzliche Daten bezüglich Ihrer IT-Assets zu erhalten. Diese Daten werden sicher mit IBM geteilt, und dann analysiert und in wertvolle Einblicke verwandelt. Die folgenden Datenerfassungsoptionen sind bei IBM Support Insights erhältlich:

1. **IBM Support Insights CMDB Connector** - verbinden Sie IBM Support Insights mit Ihrer Service Now Instanz, um CMDB dahingehend zu synchronisieren, dass Daten aus Ihren bestehenden Überwachungslösungen erfasst werden. [Kontaktieren Sie uns](#), um mehr über diese Option zu erfahren.
2. **IBM Technical Support Appliance (TSA)** - suchen und sammeln Sie Daten für Ihre IT- Assets verschiedener Anbieter. Weitere Details über die IBM Technical Support Appliance - einschließlich Sicherheitsprotokolle, Zugriff auf den Datenkollektor, agentenlose Installation,

Instruktionen zur Konfiguration, sowie Musterberichte und Tutorials finden Sie [hier](#). Oder [kontaktieren Sie uns](#), um mehr über diese Option zu erfahren.

3. **Cisco Common Services Platform Collector (CSPC)** - erforderlich für die Intelligent Networking Support Funktionalitäten. Wir verwenden hierfür Daten, die über CSPC für Cisco Geräte erfasst werden. CSPC wurde von Cisco entwickelt und wird von Cisco unterstützt. [Kontaktieren Sie uns](#), um mehr über diese Option zu erfahren.
4. **Netapp AutoSupport** - erforderlich für die Intelligent Networking Support Funktionalitäten. Wir verwenden hierfür Daten, die über AutoSupport für Netapp Geräte erfasst werden. Netapp AutoSupport wurde von Netapp entwickelt und wird von Netapp unterstützt. [Kontaktieren Sie uns](#), um mehr über diese Option zu erfahren.

Unser Kundenerfolgsteam hilft Ihnen gerne dabei, mit der aktiven Nutzung anzufangen.

#### **F: Sind meine Daten sicher?**

A: Ja, Daten, die an die IBM Cloud übermittelt und dort gespeichert werden, sind sowohl beim Datentransfer als auch im Speicher sicher. TSA zum Beispielnutzt die gleiche bewährte, verschlüsselte https Verbindung zu IBM, wie unsere IBM "Call-Home-Fuktion". Für die Datensicherheit verwenden wir eine Verschlüsselung, die den Auflagen für die IBM Unternehmenssicherheit entspricht, einschließlich der Standards der Datenschutz-Grundverordnung und anderer Industrienormen.

Sie erhalten in den folgenden Dokumenten zur Datenerfassung, technische Informationen darüber, wie die Kundendaten geschützt werden:

- [IBM® Technical Support Appliance Connectivity Security White Paper](#)
- [Sicherheitsarchitektur des CSPC Systems](#)
- [Sicherheit und Datenschutz der NetApp Telemetry Daten](#)

#### **F: Welche Art von Daten werden erfasst?**

A: IBM Support Insights wird nie auf Ihre Geschäftsdaten zugreifen. IBM Support Insights erfasst und nutzt lediglich Daten, die erforderlich sind, um es Ihnen zu ermöglichen, Einblicke und Empfehlungen bezüglich Ihres Bestands zu verwalten und unseren Support für Sie zu verbessern. Üblicherweise sind das unter anderem folgende Daten:

- Name, Hersteller, IP-Adresse, Modell, Betriebssystemversion, Betriebssystemebene und Art der Assets.
- Bestands- und Konfigurationsdaten für die Systemressourcen, wie Karten, Adapter, Module, Festplatten usw., sowie deren Seriennummern und Mikrocode-Ebenen
- Leistungsmetriken

- Kundeninformationen, die genutzt wird, um Bestandsdaten einem spezifischen Kunden zuzuordnen (nur von ausgewählten IBM Kundendienstmitarbeitern)

**F: Wer hat Zugriff auf meine Daten?**

A: Zugriff auf die erfassten Daten ist streng eingeschränkt auf:

- Die Person in Ihrem Unternehmen, die als Hauptansprechpartner für das IBM Support Insights Portal eingetragen ist
- Die Systemadministratoren und die Mitglieder des Einsatzteams in Ihrem Unternehmen, die autorisiert sind, auf das Portal zuzugreifen.
- IBM Mitarbeiter und Partner, die für den Betrieb und die Instandhaltung des Portals und der dazugehörigen Backend-Dienstleistungen zuständig sind
- IBM Mitarbeiter, die zum Support Ihres Unternehmens abgestellt sind

**F: Kann ich IBM Support Insights ausprobieren, ohne einen Datenkollektor zu installieren?**

A: Ja! Tragen Sie sich einfach [hier](#) mit Ihrer IBM ID ein, um Zugriff auf eine interaktive Demo zu erhalten, die Ihnen Funktionalitäten und Fähigkeiten der IBM Support Insights Plattform, anhand von beispielhaften Kundendaten, zeigt. Falls Sie noch keine IBM ID haben, wird eine für Sie erzeugt. Sie können auch IBM contracted inventory oder die Arbeitsblattvorlage nutzen, die wir bereits angesprochen haben.

**F: Wie greife ich auf IBM Support Insights zu, wenn ich bereits registriert bin?**

A: Sie können [hier](#) auf IBM Support Insights zugreifen.

**F: Wie erfahre ich mehr über IBM Support Insights?**

A: So erfahren Sie mehr:

1. Schauen Sie auf unsere [IBM Support Insights Webseite](#) (einschließlich der aktuellsten Version dieses Dokuments zu den häufig gestellten Fragen)
2. Lesen Sie die [Lösungsübersicht](#)
3. Melden Sie sich [hier](#) an, um die interaktive Demo auszuprobieren
4. Fragen Sie Ihren lokalen IBM Verkäufer oder Kundenbeauftragten

Falls Sie Rückmeldungen, Fragen oder Anregungen haben, wie wir Ihre Kundendienst Erfahrung noch besser gestalten und insgesamt verbessern können, schicken Sie uns bitte eine [E-Mail](#).

|  |  |
|--|--|
| <p><b>IBM Support Insights 1.1</b><br/>September, 2021</p> | <p><b>Vereinfachtes On-Boarding</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erhalten Sie wichtige Einblicke in Ihren Datenbestand bei IBM, ohne einen Datenkollektor installieren zu müssen</li></ul> <p><b>Mehrfaktor-Authentifizierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sicherer Zugriff auf Ihre Daten durch Zwei-Faktor-Authentifizierung bei der Anmeldung</li></ul> <p><b>Intelligent Networking Support features (Cisco)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erhalten Sie mit unserem KI-unterstütztem Chatbot schnell Antworten auf Fragen zu Ihren installierten Cisco-Geräten</li><li>• Verwalten Sie Ihr Cisco Netzwerk effizienter, mittels Diagrammen zur Netzwerktopologie und Bestandsprüfungsberichten Die Berichte können auf Anfrage erzeugt werden und bieten Ihnen:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ein Netzwerktopologie-Diagramm, in das Sie herein- und herauszoomen können</li><li>○ Identifikation von unbekanntem Geräten</li><li>○ Informationen zu Geräten mit falschen Anmeldedaten und Kabelproblemen</li><li>○ Informationen zu Verbindungen zwischen Netzwerkgeräten, um Redundanzverlust zu identifizieren</li><li>○ Unterstützung bei Abdeckungslücken</li></ul></li></ul> <p><b>CMDB Connector für ServiceNow 1.0</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gleichen Sie Ihren Bestand ab und erhalten Sie zusätzliche Einblicke mittels CMDB Daten einer ServiceNow Instanz (Beta Version)</li></ul> <p><b>Technical Support Appliance (TSA) 2.9</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erleben Sie generell Verbesserungen durch die Implementierung des IBM Carbon Design Systems sowie Verbesserungen, was den Durchsatz und die Sicherheit angeht.</li><li>• Entdecken Sie ihre Assets besser und schneller mit den verbesserten Sensoren für HMC, AIX, Linux, und IBM i</li></ul> <p><b>Verbesserte Liefermetriken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Überwachen Sie detailliert die Aktivitäten und Trends im Support, mit täglichen Standardmetriken und einem verbesserten Premium Dashboard</li></ul> |
|--|--|

## **IBM Support Insights 1.0**

Mai, 2021

### **Bestandsmanagement**

- Finden Sie mit der neuen Bestandssuche Ihre Assets schneller
- Sehen Sie alle Assetdetails mit der neuen Assetübersicht aus den Ergebnissen der Bestandssuche
- Bleiben Sie anhand der neuen Benachrichtigungen stets über Bestandsänderungen auf dem Laufenden

### **Intelligent Networking Support features (Cisco)**

- Individualisieren Sie Ihr Dashboard mit auswählbaren und größenveränderbaren Bedienelementen und globalen Filtern
- Prognostizieren Sie Sicherheitsrisiken mittels "was wäre wenn" Schwachstellenanalyse
- Greifen Sie auf eine konsolidierte Ansicht des Bestands und der Vertragsdeckung zu
- Steuern Sie die Kohärenz der Firmware über eine ganze Produktfamilie mit verbesserten Einblicken in die Distribution der Betriebssysteme
- Identifizieren Sie hochriskante Geräte mittels der verbesserten Sicherheitsmitteilungen
- Überwachen Sie Ihre Vertragsabdeckung zeitlich mit der neuen Coverage Delta Analyse
- Fragen Sie -mit dem neuen KI- betriebenen INS Assistent (bald verfügbar)- ihre Bestände in natürlicher Sprache ab
- Exportieren Sie den kompletten Datenbestand mit nur einem Klick

### **Administration**

- Mit dem neuen Administratoren-Modul können Sie User hinzufügen, entfernen und verwalten (nur für Administratoren)
- Greifen Sie auf die erweiterten Remote Assist virtuellen Dienstleistungen zu

### **Datenerfassung**

- Pflegen Sie CMDB-basierte Bestandsdaten von Service Now ein, ohne einen Datenkollektor installieren zu müssen (Beta Version)