

# IBM Expert Care

Ein vereinfachter, flexibler und standardisierter Support-Ansatz zur Optimierung der Verfügbarkeit und Reduzierung der Kosten

## ■ Highlights

Wählen Sie das richtige Support-Level und die richtige Laufzeit für Ihre Geschäftsanforderungen

Nutzung von verbesserten Service-Levels und Vorhersageanalyse

Schutz unternehmenskritischer Systeme mit Remote Code Load, einem Technical Account Manager und verbesserten Reaktionszeiten

### **Die Aufrechterhaltung der Betriebszeit ist für Unternehmen entscheidend.**

Ungeplante Ausfallzeiten können erhebliche Auswirkungen haben. Zusätzlich zu den direkten Umsatzeinbußen können ungeplante Ausfallzeiten zu einer Schädigung des Rufs, der Kundenloyalität und mehr führen. Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass der Support für Ihre IBM® Systems eine hohe Verfügbarkeit bei gleichzeitiger Optimierung der Systemleistung ermöglicht. Auch bei der Systemwartung möchten Sie kritische Services so einfach wie möglich beschaffen. Sie benötigen einen vereinfachten, proaktiven Support-Ansatz, um sich vor möglichen Unterbrechungen zu schützen, die zu Ausfallzeiten führen könnten, und um Ihre IT-Mitarbeiter für strategischere Geschäftsziele freizusetzen.

IBM Expert Care bietet Ihnen eine neue Möglichkeit, Services und Support zum Zeitpunkt des Kaufs des Produkts zu erhalten. Einige Systeme sind kritischer als andere, und die Wahl proaktiverer Supportoptionen kann den Kunden helfen, eine höhere Verfügbarkeit aufrechtzuerhalten und die Bereitstellungs- und Betriebsrisiken ihrer unternehmenskritischen Systeme zu verringern. Darüber hinaus trägt dieser Ansatz zu vorhersagbareren Wartungskosten bei.

### **Wählen Sie das richtige Support-Level und die richtige Laufzeit für Ihre Geschäftsanforderungen**

Expert Care ist ein modularer Ansatz, mit dem die Kunden die Dauer, die Reaktionszeiten und die Optionen wählen können, die für den Support ihrer IBM-Systeme am wichtigsten sind. Bei Expert Care stehen je nach System bis zu drei Stufen zur Auswahl: Basic, Advanced und Premium. Auf diese Weise können die Kunden die geeignete Support-Stufe auswählen, die den Anforderungen Ihres jeweiligen Unternehmens, die von ähnlichen Geräten erhoben werden, am besten gerecht wird.

Bei der Basic-Stufe können die Kunden die Anzahl der benötigten Support-Jahre wählen. Darüber hinaus bietet Basic ein Upgrade der Servicebereitstellungsmethode von IBM Onsite Limited auf IBM Onsite Repair. Es gelten die übrigen Garantiebedingungen.

Die Advanced-Stufe bietet verbesserte Reaktionszeiten und Vorhersagefunktionen.

Die Premium-Stufe bietet zusätzlich verbesserte Reaktionszeiten, ein Remote-Code-Lademodul und einen Technical Account Manager.

Die Softwarewartung oder die Storage Support Line ist für die gleiche Anzahl von Jahren erforderlich wie der Expert Care-Vertrag.<sup>1</sup>

Die Garantie- und Expert Care-Bedingungen sind an das jeweilige Produkt angepasst und können von einem Produkt zum anderen abweichen. Die Kunden sollten die spezifischen Bedingungen für das Produkt, das sie erwerben, beachten.



### Erweiterte Service-Levels

Bei der Advanced-Stufe profitieren Kunden von einem erweiterten Service-Level (rund um die Uhr) und einer erweiterten Serviceart (IBM Vor-Ort-Reparatur). Bei der Premium-Stufe profitieren die Kunden von einer verbesserten 30-minütigen Reaktionszeit bei der Lösung von Problemen der Schweregrade 1 und 2. Damit wird sichergestellt, dass ihre Anrufe in der Warteschlange für eine schnellere Diagnose und sofortige Reparatur priorisiert werden.

### Support-Vorhersageanalyse

Kunden mit Advanced-Stufe profitieren von Vorhersageanalysen. Vorhersageanalysen werden mit Support Insights, Storage Insights und/oder der Call Home Connect Cloud bereitgestellt. Sie liefern Einblicke in die präventive Wartung, wie z. B. Sicherheits- und Wartungswarnungen, und helfen so, spezifische Risiken im Produktlebenszyklus von IT-Systemen zu erkennen, Ausfälle in hybriden IT-Umgebungen zu verhindern und die Verweigerung von Support für abgelaufene Verträge zu vermeiden.

### Remote Code Load

Remote Code Load bietet ein- bis zweimal pro Jahr Firmware- und/oder Microcode-Updates aus der Ferne durch einen IBM-Techniker.

### IBM Expert Care Technical Account Manager (TAM)

Der TAM gehört dem Support-Team und damit einem, auf die Plattform spezialisierten technischen Expertenteam an und kann dem Unternehmen des Kunden einen erheblichen Mehrwert bieten. Der TAM prüft die gesamte IT-Umgebung und ist der Ansprechpartner des Kunden für alle Probleme, wobei er sich auf proaktive Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen und auf die Problemlösung konzentriert. Mit den empfohlenen proaktiven Maßnahmen kann IBM seinen Kunden helfen, ungeplante Ausfallzeiten zu vermeiden und eine hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit ihrer Systeme zu gewährleisten. TAMs unterscheiden sich insofern von traditionellen Spezialisten im technischen Support, dass sie langfristige Beziehungen mit ihren Kunden aufbauen und Vertreter ihrer Organisationen sind. Darüber hinaus arbeiten sie direkt mit der Produktentwicklung und den technischen Labors von IBM zusammen und können erweiterte Services anbieten.

Services	Basic	Advanced	Premium
IBM Software Maintenance oder Support Line für Storage	x	x	x
IBM Hardware Maintenance: 9x5 Vor-Ort-Reparatur am darauffolgenden Werktag	x		
IBM Hardware Maintenance mit erweitertem Service Levels: Rund um die Uhr, Vor-Ort-Reparatur am selben Tag		x	x
Support-Vorhersageanalyse für Storage		x	x
Support-Vorhersageanalyse für Power und LinuxONE	x	x	x
Dedizierter Support durch einen Technical Account-Manager (TAM)			x
Verbesserte 30-minütige Reaktionszeit bei der Lösung von Problemen mit Schweregrad 1 und 2			x
Remote Code Load (ein- bis zweimal jährlich)			

Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme mit IBM Technology Lifecycle Services rund um die Uhr reibungslos funktionieren.

## Der Expert Care TAM folgt einem Sechs-Stufen-Plan für den Kundenerfolg



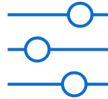
### Schnellstart

Stellt sicher, dass die Call-Home- und Remote-Support-Funktionen aktiviert sind. Veranstaltet ein Willkommensgespräch, um den Plan für den technischen Support vorzustellen.



### Focal Point

Fungiert als zentrale Schnittstelle für den Kunden, die ihm als Focal Point für den IBM-Support für alle Probleme dient und ihm bei allen Fälle der Schweregrade 1 und 2 hilft, rasch die richtigen Prioritäten zu setzen.



### Codekongruenz

Arbeitet mit Kunden zusammen, um proaktive Code-Roadmap-Empfehlungen zu entwickeln, die ihren Anforderungen am besten entsprechen und gleichzeitig ein Höchstmaß an Verfügbarkeit bieten und Risiken reduzieren.



### Vorbeugung kritischer Probleme

Nimmt proaktiv Kontakt mit Kunden auf, wenn das IBM-Labor ein Problem feststellt, das sich auf deren Betrieb auswirken könnte. Liefert relevante Informationen über das Risiko und, was noch wichtiger ist, über die Maßnahmen, die zum Schutz der Systeme zu ergreifen sind.



### Austausch von Fachwissen

Vermittelt Best Practices aus jahrelanger Erfahrung und fundierte technische Kenntnisse im Zusammenhang mit installierten IBM-Produkten, die auf Ihre Umgebung zugeschnitten sind.



### Einsatz für den Kunden

Baut eine vertrauensvolle Kundenbeziehung auf, indem er monatliche Tätigkeitsberichte vorgelegt, vierteljährliche Gespräche mit Kunden führt und sich zusätzliche Kenntnisse zum IT-Ökosystem des Kunden aneignet.

## Zusammenfassung

IBM Expert Care ist ein Serviceansatz, der Hardware- und Software-Supportleistungen in ein mehrstufiges Supportmodell integriert und vorab zusammenstellt. Es wurde entwickelt, um den Support für IBM-Systeme zu standardisieren und ein vereinfachtes Angebot zu erstellen. Expert Care kann dabei helfen, die Wartungskosten besser vorherzusagen und gleichzeitig die Bereitstellungs- und Betriebsrisiken zu senken. Wenn IBM von der Berichtserstellung bis zur Lösung die einzige Quelle für Support ist, können Kunden die Verfügbarkeit ihrer Systeme drastisch erhöhen, die Kosten senken und ihre Mitarbeiter entlasten, um sich auf Unternehmensprioritäten zu konzentrieren.

## Warum Technology Lifecycle Services?

Die Fachkräfte von IBM Technology Lifecycle Services verfügen über langjährige Erfahrung in der Technologiebranche. Unsere Experten unterstützen über 19.000 Hardware- und Softwareprodukte von IBM und die anderer Original-Equipment-Manufacturer. Dank der weltweiten Präsenz von IBM sind wir in der Lage, ein ganzheitliches Paket von Hardware- und Software-Support anzubieten, mit denen Sie Abhängigkeiten im gesamten IT-Portfolio erkennen können. Die langjährige Erfahrung von IBM in den Bereichen Service, technischer Support und Zuverlässigkeit in Verbindung mit dem Zugang zu den IBM Produktentwicklungs- und Techniklabors trägt zu einer effizienten Beratung und Problemlösung bei. Kunden können sich darauf verlassen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme mit IBM Technology Lifecycle Services rund um die Uhr reibungslos funktionieren.

## Weitere Informationen

Um mehr über IBM Expert Care zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM-Ansprechpartner oder IBM Business Partner®, oder besuchen Sie [ibm.com/de-de/services/systems-support](https://ibm.com/de-de/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

BM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

BM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Hergestellt in den  
Vereinigten Staaten von Amerika  
Dezember 2022



IBM und das IBM-Logo sind Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM-Marken finden Sie unter [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung aktuell, kann jedoch von IBM jederzeit geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEDGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Geschäftsbedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

<sup>1</sup> Die IBM Support Line for Storage ist in IBM Expert Care enthalten. Software Maintenance ist eine Voraussetzung und muss für IBM Expert Care for Power separat erworben werden.