

IBM Software Premium Support

DB2®

Lotus®

Rational®

Tivoli®

WebSphere®



Highlights

- **Proaktivität und Unterstützung bei der Planung hilft kostenintensive Ausfallzeiten und Verzögerungen zu vermeiden**
- **Aufbau von technischen Ressourcen für Ihr Unternehmen**
- **Technische Hürden überwinden, zeitnahe Implementierung und Einhaltung von gesteckten Zielen**
- **Effiziente und ergebnisorientierte Arbeit Ihres IT-Teams**

IBM Software Premium Support

Die integrierten Support Dienstleistungen des IBM Software Premium Support tragen wesentlich zum Erhalt und zur Optimierung Ihrer IBM Software-Infrastruktur bei.

IBM Software Premium Support ist hierbei als Ergänzung der regulären Software-Wartung konzipiert und bietet Ihnen umfassende Vorteile durch proaktive Unterstützung, Wissenstransfer und Problemmanagement.

Ein Ihnen fest zugeordneter Premium Support Manager, macht sich mit Ihrer Systemumgebung vertraut, stellt so für Sie einen hohen Service Level im Bereich der eingesetzten IBM Software-Produkte sicher und bildet die Schnittstelle zu unserer Support-Organisation. Ihr Premium Support Manager hilft Ihnen, auf bekannte Probleme rechtzeitig zu reagieren, Fehler zu vermeiden und Risiken von Veränderungen, die sich aus den wechselnden Anforderungen an Ihr Geschäftsumfeld ergeben, zu minimieren.

Pro-aktive Unterstützung zur Vermeidung kostenintensiver Situationen:

- Hinweise auf bereits bekannte Probleme zum Schutz Ihrer Systemumgebung, verbesserte Leistung und Stabilität
- Beratung bei der Planung strategischer Projekte, z.B. die Implementierung neuer Technologien, Upgrades oder Migrationen
- Bereitstellung von White Papers und anderen für Ihre Umgebung relevanten technischen Dokumenten

Ausbau der Kenntnisse Ihrer Mitarbeiter durch Wissenstransfer:

- Schulung Ihres IT-Teams im Hinblick auf „Best Practices“ beim Einsatz der IBM Software
- optionale Unterstützung vor Ort für ausgewählte Themen und Probleme
- Aufzeigen von Möglichkeiten zur technischen Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter

Unterstützung beim Problemmanagement durch den IBM Software Premium Support zum Erhalt der Produktivität Ihrer Mitarbeiter:

- Berichterstattung und Status-Updates
- Einbindung der erforderlichen Ressourcen innerhalb der IBM Support Organisation
- Aufgrund der genauen Kenntnis Ihrer Umgebung rasche Identifizierung und Bereitstellung von geeigneter Expertise



Dies sind Ihre Ansprechpartner:

Heike Czerwinske
Gorch-Fock-Str. 4
D-53229 Bonn
Tel.: +49 228 881-205
Fax: +49 228 881-260
Mobil: +49 160 8 94 39 94
E-Mail: Heike.Czerwinske@de.ibm.com

Berthold Wenz
Wilhelm-Fay-Strasse 30-34
D-65936 Frankfurt
Tel.: +49 69 6645-6411
Fax: +49 69 6645-6405
Mobil: +49 172 8 37 70 25
E-Mail: Berthold_Wenz@de.ibm.com

Fritz Wendt
Wilhelm-Fay-Strasse 30-34
D-65936 Frankfurt
Tel.: +49 6359-94 99 00
Fax: +49 69 6645-6405
Mobil: +49 172 8 33 94 30
E-Mail: Fritz_Wendt@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, Rational, Tivoli und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Service-namen 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 2007
Alle Rechte vorbehalten.