

# IBM Remote Technical Support Services

## Enhanced Technical Support (ETS)

### Snabbfakta

- **Erbjuder en flexibel supportmodell för problemlösning i komplexa IT-miljöer omfattande maskin- och programvaror från olika tillverkare**
- **Ger snabbare svarstid – inom 30 minuter, för verksamhetskritiska problem av svårighetsgrad 1**
- **Ger tillgång till ett Account Advocate-team som känner till ditt företags specifika behov**
- **Erbjuder råd och vägledning för att förebygga problem innan de uppstår**
- **Möjliggör snabb åtkomst till IBMs expertis och globala kunskapsdatabas.**

Dagens företag är mer pressade än någonsin tidigare. Ett sätt att behålla konkurrensfördelarna på en snabbföränderlig marknad blir förmågan att leverera effektivt hanterade IT-tjänster dygnet runt.

Då behövs en IT-infrastruktur man kan lita på. Företagssystemen blir allt mer komplexa och resursernas tillgänglighet allt mer pressad. Att hantera en IT-miljö bestående av en mängd olika produkter från många leverantörer kan vara en stor utmaning för att inte tala om att hitta problemet när någonting går fel.

Ett IT-driftsstopp kan leda till en krissituation vilket kan bli kostsamt för ert företag. Oroande statistik visar att 40 procent av företag som drabbats av en katastrof inte finns kvar inom fem år.\*

\*Källa: Gartner

### Lösningen

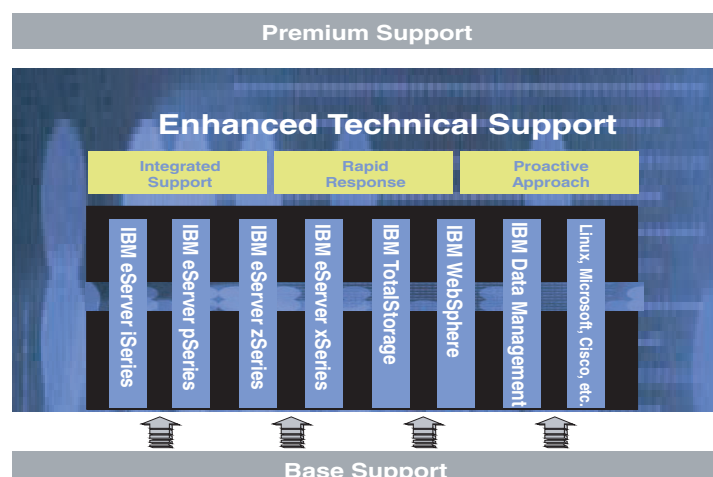
IBM erbjuder nu ytterligare tjänster i tillägg till vår befintliga tekniska supportportfölj.

Vår ETS-tjänst (Enhanced Technical Support) erbjuder tillgång till bred expertis från IBM samt leder till snabb och effektiv problemlösning i komplexa, heterogena IT-miljöer.

Tjänsten bidrar till att förbättra företagets kontinuitet och skydda servicenivåer som tillhandahålls interna och externa kunder.

Vi erbjuder följande:

- *Snabbare svarstid vid problemlösning – inom 30 minuter för verksamhetskritiska frågor av svårighetsgrad 1.*
- *Proaktiv, kundfokuserad support tillhandahållen av en medlem i Account Advocate-teamet som känner till och förstår IT-miljön.*



- *Account Advocate-teamet erbjuder fortlöpande support med regelbundna samtal för att diskutera aktuella frågeställningar.*
- *Tolkning och råd kring olika förebyggande rapporter för att förhindra problem och minimera störningar.*
- *CustomPac (endast zSeries/S390), IBMs programvaruinstallation och uppgraderingspaket, inklusive ProductPac, RefreshPac, Selective Follow-on Service och Online Maintenance System är en del av ETS.*
- *En Critical Situation Manager utses vid verksamhetskritiska problem, för övervakning av problemlösning och uppföljningsrapportering.*
- *Support på plats om ett verksamhetskritiskt problem av svårighetsgrad 1 inte kan lösas på distans.*
- *Tillgång till hela kunskapspoolen av support center-tekniker i EMEA (Europe Middle East Africa) som i sin tur har direktåtkomst till utvecklingslaboratorier världen över.*
- *En samordnad supporttjänst som minskar kostnaderna genom optimal tillgänglighet och problemförebyggande.*
- *Samma höga servicenivå var du än befinner dig i EMEA-området.*

## Förstklassig support

Med IBM som supportpartner som förstår behoven, ger snabb respons, säkerställer att driftsstoppet blir så korta som möjligt och förebygger problem, säkrar vi att IT-infrastrukturens förmåga till återhämtning vid ett avbrott minimeras så att ni kan koncentrera er på er kärnverksamhet.

Med IBM Enhanced Technical Support tas ett samlat grepp på hela IT-supporten som ditt företag behöver för att lyckas i dessa nya tider av "business on demand".

Inom EMEA är IBM nummer ett i antal nöjda kunder gällande maskin- och programvarusupport och via IBM Knowledge Network finns över 175 000 IT-experters samlade

\*TNS Intersearch 2002

## Mer information

Om ni vill veta mer om IBM Global Services, kontakta närmaste IBM-försäljningskontor eller besök:

**ibm.com**/services/se



## IBM Svenska AB

164 92 STOCKHOLM  
Tfn 08-793 10 00

IBMs hemsida finns på **ibm.com**

Ytterligare information om IBM Global Services finns under **ibm.com**/services

IBM, IBM-logotypen, eServer, iSeries, ProductPac, pSeries, S/390, TotalStorage, WebSphere, xSeries och zSeries är varumärken som tillhör International Business Machines Corporation i USA och/eller andra länder.

Andra företags-, produkt- och tjänstenamn kan vara varu- eller tjänstemärken som tillhör andra.

Hänvisningar i denna trycksak till IBMs produkter, program eller tjänster innebär inte att IBM avser att göra dessa tillgängliga i alla länder där IBM bedriver verksamhet. Ingen hänvisning till IBMs produkter, program eller tjänster avser att innebära att endast IBMs produkt eller tjänst kan användas. Alla ur funktionssynpunkt motsvarande produkter, program eller tjänster får användas i stället.

Denna trycksak är endast avsedd för allmän vägledning.

© Copyright IBM Corporation 2003  
Alla rättigheter förbehålls.