

Einer der weltweit führenden Hersteller im Bereich Elektroninstallation verbessert Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit seiner Hardware durch IBM Services

Die Herausforderung:

Der Kunde Hager Electro GmbH und Co.KG benötigte eine Lösung, die exzellenten Service für die IBM Hardware Umgebung und gleichzeitig höchste Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit gewährleisten würde.

Die Lösung:

IBM GTS unterstützt den Kunden durch Fernwartungsservices (Third Level Support) mit einem aus drei vor Ort arbeitenden Customer Engineers (CEs), einem technischen Kompetenzzentrum (TSCC) sowie Product Field Engineers (PFEs) bestehenden Team. Gleichzeitig wird schneller Zugang zu qualitativ hochwertigen Ersatzteilen gewährleistet.

Der IBM Wartungsservice umfasst die IBM Power 570 Plattform inklusive des IBM AIX Betriebssystems, der IBM System Storage DS 4700 Express und DS8100 Einheiten sowie der IBM System Storage TS3500 Tape Libraries.

Die Vorteile:

- Hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Hardware
- Vor-Ort-Kontakt mit eingearbeiteten CEs und PFEs
- Zugriff auf das Fernwartungsangebot des Technical Support Competence Center (TSCC)
- Schnelle Versorgung mit erstklassigen Ersatzteilen

Standort: Blieskastel,
Deutschland

Industrie: Energie & Versorgung,
Elektronik

Profil: Herstellung &
Installation von
Elektronik

Größe: 10.000 Mitarbeiter

Lösungskomponenten:

- IBM Global Technology Services – Maintenance & Technical Support



<http://www.hager.com>

A worldwide leader in electrical equipment and consulting services increases hardware reliability & availability by engaging IBM

The need:

The client Hager Electro GmbH und Co.KG required a solution that would provide excellent service for its installed IBM hardware environment while providing maximum hardware availability and reliability.

The solution:

IBM GTS supports the client by providing remote services (third level support) by a team consisting of three on-site Customer Engineers (CEs), a Technical Support Competence Center (TSCC) and Product Field Engineers (PFEs). In addition, fast access to first-class spare parts is being ensured.

The contract encompasses maintenance services for IBM Power 570 platform running the IBM AIX operating system, IBM System Storage DS 4700 Express devices, IBM System Storage DS8100 devices and IBM System Storage TS3500 Tape Libraries.

The benefits:

- High hardware reliability and availability
- On-site access to knowledgeable CEs and PFEs
- Access to the Technical Support Competence Center (TSCC) for remote services
- Fast access to first-class spare parts

Location: Blieskastel, Germany

Industry: Energy & Utilities,
Electronics

Profile: Manufacturer of
electrical equipments

Size: 10.000 employees

Solution components:

- IBM Global Technology Services – Maintenance & Technical Support



<http://www.hager.com>