

---

# Support Überblick

**Sprecherin**  
**Hedwig.Fuchs@de.ibm.com**



## Agenda

---

- FTS (Follow the Sun)
- Dringlichkeit eines PMRs
- Daten für den Support

## Follow The Sun (FTS)

---

### **Direct to engineer gibt es nicht mehr**

Wie bekommt mein P1/S1 System Down PMR außerhalb der Geschäftszeiten und am Wochenende die Aufmerksamkeit, die er benötigt?

## Follow The Sun (FTS)

---

Informix Support in



Lenexa

München

London

Sydney

# Follow The Sun (FTS)

---

<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21426569>

## Engaging IBM Informix Support - Your Top Questions: Answered

---

### Technote (FAQ)

#### Question

What are Frequently Asked Questions (FAQs) on getting IBM Informix Software Support?

#### Answer

We have created a set of common Support questions and answers to help you get the most out of your investment in IBM Informix Software:

#### Table of contents

- [How can I reach Support?](#)
- [When will I hear from Support?](#)
- [How can I improve the time to resolution?](#)
- [What is the best way to engage Support for severity-1 issues?](#)
- [When does my Informix product reach End of Support?](#)
- [My Informix product is reaching End of Support. What should I do?](#)
- [I have valid software license but where can I download Informix product?](#)
- [How do I provide an update to, or check the status of, an existing PMR?](#)
- [How do I upload/FTP diagnostics data to IBM for my PMR?](#)
- [Where can I find more information on Informix product and support?](#)
- [What is IBM Elite Support for IBM Informix Innovator-C and Ultimate-C Editions?](#)
- [Where can I find the more information on Software Support Handbook?](#)

## Follow The Sun (FTS)

---

▫ What is the best way to engage Support for severity-1 issues?

A. For severity-1 issues, the best way to engage Support is through Informix Follow-the Sun (FTS). This English-only option ensures that you receive direct-to-engineer attention and 24/7 Support assistance to get you up and running quickly and effectively.

**Contact Informix FTS:**

- Call US Toll Free:
  - Step 1:  
Use the [AT&T Direct Access numbers](#) AT&T charges apply.
  - Step 2:  
Call 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378)
- English only

## Follow The Sun (FTS)

<http://www.ibm.com/planetwide/de/>

### Germany

#### General contact information

##### General inquiries

**Tel:** 0800 22 55 426<sup>1</sup>  
+49(0)180 / 331 3233  
**E-mail:** [halloibm@de.ibm.com](mailto:halloibm@de.ibm.com)  
[www.ibm.com/de/de/](http://www.ibm.com/de/de/)

##### Shopping

**Tel:** +49-1805-426452 (z.Zt. EUR 0,14/Min. aus dem deutschen Festnetz; andere Preise aus Mobilfunknetzen möglich)

##### Vertrieb

**Software**  
**Tel:** 0800 426 7947  
**Hardware**  
**Tel:** 0800 784 3977

Vertrieb Software  
**Tel:** 0800 426 7947  
Hardware  
**Tel:** 0800 784 3977

#### Support

##### Technical Support

Electronic service requests can be submitted for hardware or software under warranty or with a support contract.

- [Open Service Request](#)

##### **IBM Hardware Support (in deutscher Sprache):**

**Toll free:** 0800 5 253553 (für Anrufe innerhalb Deutschlands)  
**Tel:** +49 1805 253553 (für Anrufer außerhalb Deutschlands)

##### **IBM Hardware Support (English-language):**

**Toll free:** 0800 5 116355 (callers inside Germany)  
**Tel:** +49 1805 116355 (callers outside Germany)

##### **IBM Software Support (in deutscher Sprache):**

(Operating Systems, WebSphere, Information Management, Cognos, SPSS, Lotus, Netezza, Security Systems, & Tivoli)

**Toll free:** 0800 5 253553 (für Anrufe innerhalb Deutschlands)  
**Tel:** +49 1805 253553 (für Anrufer außerhalb Deutschlands)

## Follow The Sun (FTS)

---

### Informationsbroschüre Kundenservice für Informix Datenbankprodukte (2008)

#### WAS PASSIERT IN NOTFÄLLEN AUßERHALB DER REGULÄREN GESCHÄFTZEITEN?



In Notfällen außerhalb der regulären Geschäftszeiten steht Ihnen der IBM FOLLOW-THE-SUN-SERVICE (FTS) rund um die Uhr zur Verfügung. Hier finden Sie unsere Zugangsprozedur:

Wählen Sie die kostenlose Telefonnummer:

- von Deutschland aus: 0800-2255 288
- von Österreich aus: 0800-200 288
- aus der Schweiz: 0800-890011

Nach der Wahl warten Sie bitte nicht auf den Operator (Vermittlung), sondern tippen Sie die folgende Nummer: 1 8888 76 9797. Ein Advanced Support Ingenieur, der FTS-Dienst hat, wird Sie nach Ihrer IBM Kunden-Nummer (IBM Customer Number - ICN Number) bzw. SAN-Nummer fragen. Diese finden Sie in den Unterlagen Ihres „Passport Advantage Welcome Packages“. Sagen Sie, Sie haben einen „SYSTEM DOWN“ Fall. Die Kommunikation mit dem Follow-the-Sun-Support (FTS) erfolgt in englischer Sprache.



## Follow The Sun (FTS)

**Suchen** nach Softwareanforderungsnummer :    [Land auswählen](#)

Schnellsuche: [Klicken Sie hier, um eine Schnellsuche auszuwählen.](#)

[Neue Serviceanforderung](#)

[← Zurück zum IBM Support Portal](#)

Status *Nicht gespeichert*

### Produkt

[← Informix Enterprise Edition V12.10](#)

### Komponente

[← Informix Server 12.1.0](#)

### Vertrag

### Interessierte Benutzer

[Interessierte Benutzer aktualisieren](#)

### Business Partner

*Dieser Serviceanforderung sind keine Business Partner zugeordnet.*

[Business Partner zuordnen](#)

### Problembeschreibung

Vervollständigen Sie die folgenden Problembeschreibungen. Die mit einem Stern (\*) gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden, um die Transaktion fortsetzen zu können; die übrigen Felder sind optional. Wenn Sie zu den erforderlichen Informationen keine Angaben machen möchten, kehren Sie über die Schaltfläche Zurück in Ihrem Browser zur vorherigen Seite zurück oder schließen Sie das Fenster bzw. die Browsersitzung, in der diese Seite angezeigt wird.

Bevor Sie Informationen zum Problem und/oder Anhänge mit Diagnosedaten bereitstellen, lesen Sie sorgfältig den Abschnitt zum Thema Austausch von Diagnosedaten mit IBM{1} durch.

### Informationen zum Problem

#### Titel\*

(Maximum: 256 Zeichen)

#### Problembeschreibung und Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe\*

[Welches sind die geschäftlichen Auswirkungen?](#)

(Maximum: 12 KB. Verwenden Sie Dateianhänge, um weitere Daten wie Diagnosedateien oder [IBM Support Assistant](#)-Collectordateien anzugeben.)

### Serviceanforderungsmerkmale

#### Dringlichkeit\*

1

2

3

4

[Hilfe](#)

System ist inaktiv

# Dringlichkeit eines PMRs

■ Priority 1 bis Priority 4 als grobe Einteilung

<http://www-304.ibm.com/support/customer/sas/f/handbook/home.html>

<b>Severity Level</b>	<b>Severity Definitions</b>	<b>Examples</b>
Severity 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critical situation/System Down</li> <li>- Business critical software component is inoperable</li> <li>- usually applies to production environment</li> <li>- Critical interface has failed</li> </ul> <p>Note: We will work with you 7x24 to resolve critical problems providing you have a technical resource available to work during those hours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- All users of Tivoli Problem Management are unable to register a call</li> <li>- The Lotus Notes mail server is down and affecting all users.</li> </ul>
Severity 2	<p>Severe impact: A software component is severely restricted in its use, causing significant business impact</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- All users of Tivoli Problem Management receive a database manager error while attempting to view open problems</li> </ul>
Severity 3	<p>Moderate impact: A non-critical software component is malfunctioning, causing moderate business impact</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A client cannot connect to a server</li> </ul>
Severity 4	<p>Minimal impact: A non-critical software component is malfunctioning, causing minimal impact, or a non-technical request is made.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentation is incorrect.</li> <li>- Additional documentation requested</li> </ul>

■ Aber wie dringend ist es wirklich?

## Daten für den Support

---

- Warum muss ich meine Daten immer wieder schicken
- Warum muss ich so viele onstats schicken

## Zusammenfassung

---

- FTS (Follow the Sun)

<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21426569>

<http://www.ibm.com/planetwide/de/>

- Dringlichkeit eines PMRs

<http://www-304.ibm.com/support/customer-care/sas/f/handbook/home.html>

- Daten für den Support

---

# Fragen?

**Sprecherin**  
**Hedwig.Fuchs@de.ibm.com**

