



IBM Software Partner Academy

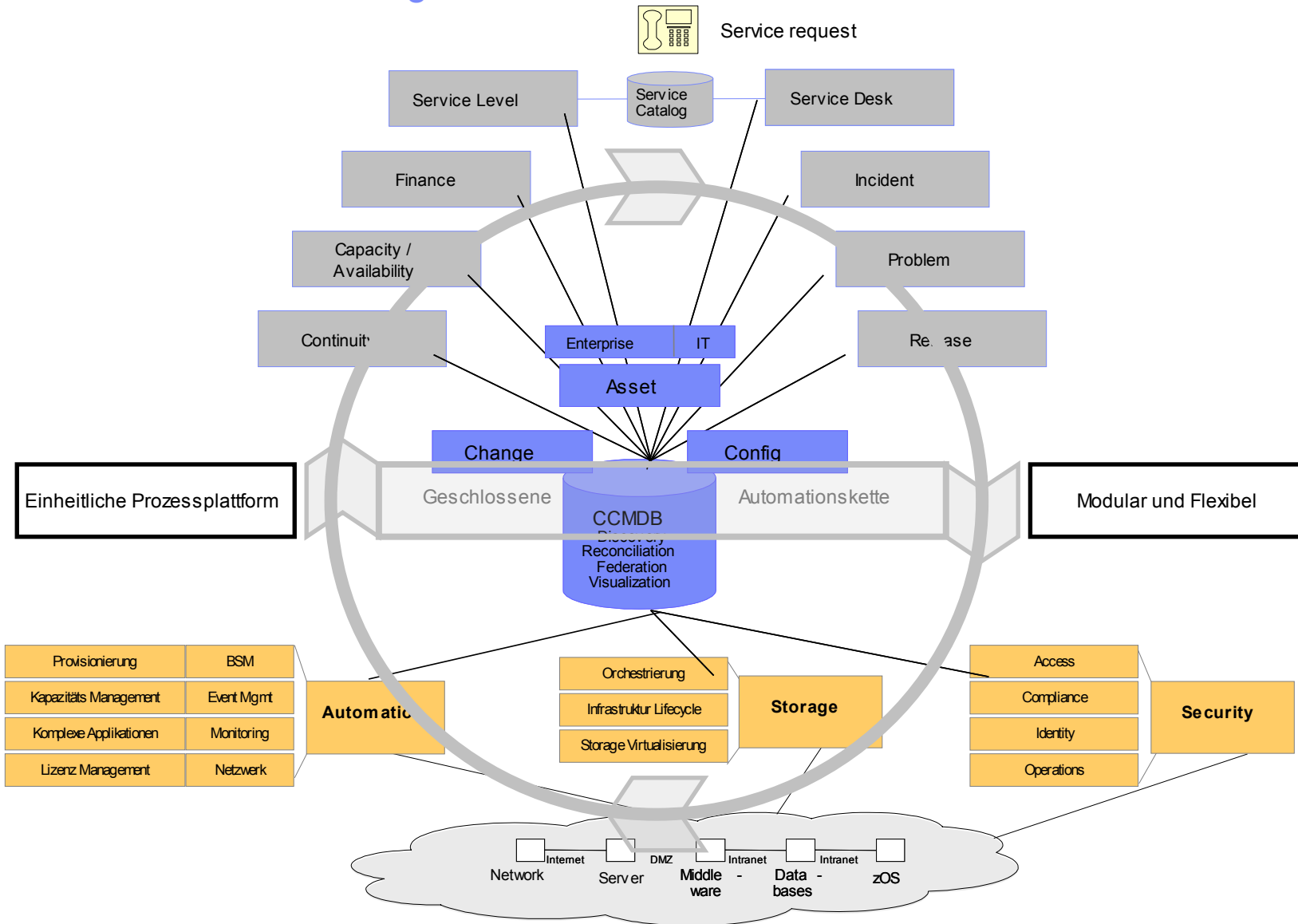
# Whiteboarding

## – Positionierung des Tivoli Produkt Portfolios

Alexander Besemer  
Tivoli Business Development Manager Channel

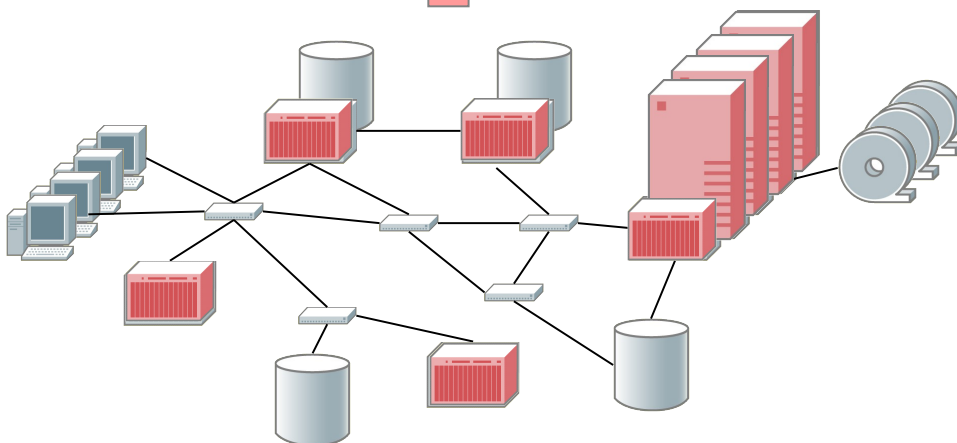
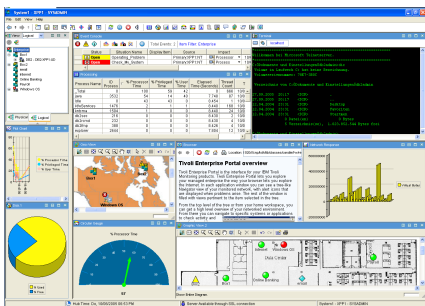
Hans-Joachim Lorenz  
Teamleiter Software Sales GB LE Süd

# IBM Business Service Management & Business Automation



## IBM Tivoli Monitoring

- Überwachung wichtiger IT Ressourcen
- Identifikation von Engpässen und potenziellen Problemen
- Automatische Wiederherstellung des Umgebungsstatus in kritischen Situationen



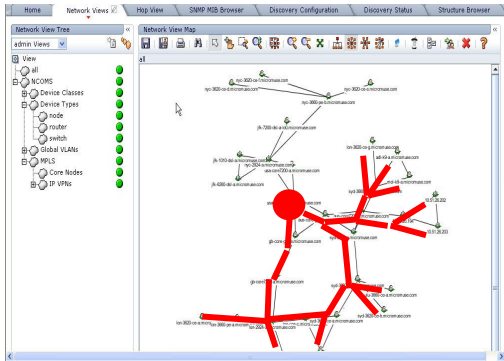
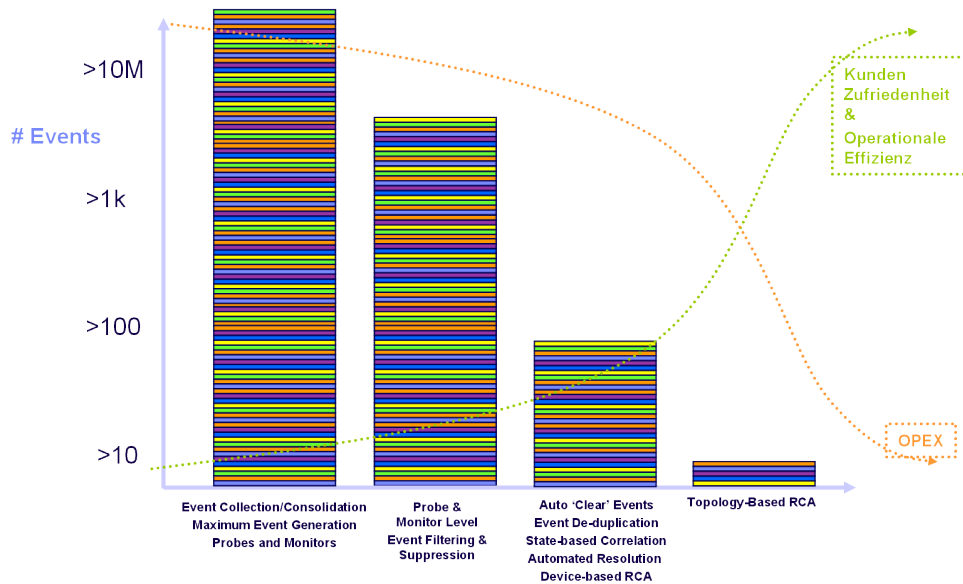
### Highlights

- **Ende-zu-Ende Verfügbarkeitsmanagement**
- **Verknüpfung von Parametern zur Vermeidung von Fehlalarmierungen**
- **Eventkorrelation**
- **Automatisierung von wiederkehrenden Aufgaben und Lösungen**
- **Intuitive, grafischen und benutzerfreundlichen Oberfläche**
- **Proaktive Identifizierung, schnelle Diagnose und Lösung von Systemausfällen und Performance-Problemen**
- **Echtzeit und historisches Reporting**
- **Integrierte Best Practices und Expertenratschläge**

[Back](#)

# IBM Netcool OMNibus / Impact Event Management

- Hoch skalierbares Echtzeit- Eventmanagement



Node	NodeAlias	Summary
msc-one-gara-mcms.com	10.91.27.132	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-dssserver1-mcms.com		Process 'named' DOWN
msc-dssserver1-mcms.com		DVC Failed - nss.micromusa.com: No such domain (no re
msc-3620-ce-f-mcms.com	10.91.26.190	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-8400-rsp-a-mcms.com	10.91.26.141	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-3620-ce-d-mcms.com	10.91.26.186	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-dsserver2-mcms.com	10.91.24.116	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-dsserver3-mcms.com	10.91.24.119	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-8400-rsp-a-mcms.com	10.91.26.237	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-1010-dsl-a-mcms.com	10.91.26.232	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-8200-dsl-a-mcms.com	10.91.26.229	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-dsserver1-mcms.com	10.91.24.117	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-3660-pe-b-mcms.com	10.91.26.130	DVC Failed - Progs Complete: Timed out
msc-2924-a-mcms.com	10.91.26.238	DVC Failed - Progs Complete: Timed out

## Highlights

- Verarbeitet auch mehrere hundert Millionen Events
- Unterdrückt unnötigen Fehlermeldungen und reduziert die Menge auf ein lesbares Maß
- Priorisiert die relevanten Events und ermöglicht eine gezielte Ursachenanalyse
- Führt Events zentral zusammen und ermöglicht dadurch eine Korrelation über Plattformen und Applikationen hinweg.
- Ermöglicht durch Zentralisierung das Etablieren eines optimal ausgelasteten Leitstands
- Durch Zentralisierung und Verwendung vorgefertigter Schnittstellen vereinfacht sich der Zugriff über zentrale Prozesse – wie z.B. dem Incident Management
- Events können mit Informationen so angereichert werden, daß sie für jeden Anwender lesbar sind.

Back

## IBM Tivoli Performance Analyzer

- Nahtlose Erweiterung von ITM(6.1) zur Nutzung mit den bestehenden Agents und Daten im TDW
- Erzeugt neue Messwerte durch mathematische Berechnungen
- Auf gespeicherten ITM Daten basierende Abschätzung von Trends und Entwicklungprognosen

### Was macht er?

**Vollautomatische Kapazitätsüberwachung:  
Automatisiert Performance Analysen und das  
Reporting mit ITM**

**Ermöglicht die Vorhersage von  
Applikationsschwachstellen und erzeugt  
Fehlermeldungen für potentielle Service  
Verstöße.**

### Unterstützte Szenarien

**“Wie werden meine Ressourcen morgen, nächste  
Woche und nächsten Monat ausgelastet sein?”**

**“Welche IT Ressourcen sind als nächstes  
kirtisch?”**

**“Habe ich genügend Kapazitäten um den Montag  
zu überstehen?”**

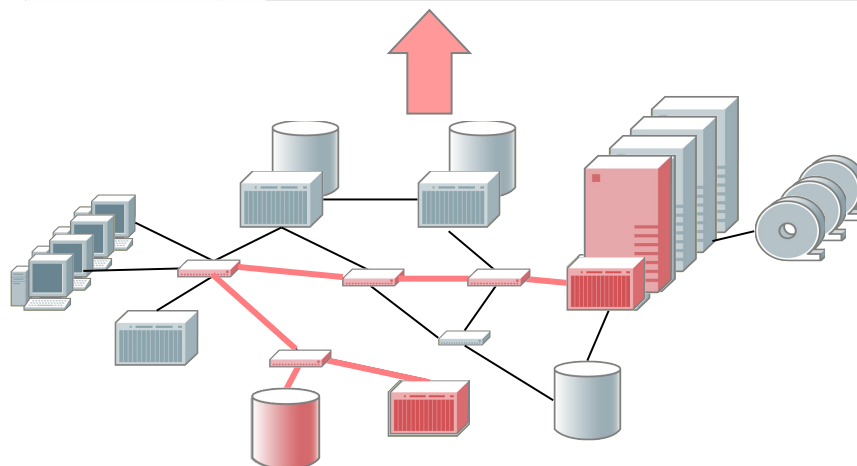
### Highlights

- **Trendvorhersagen für KPIs**
- **Lineares Vorhersage-Modell**
- **Einfach offen und vorhersehbar**
- **Anpassbar**
- **Neue Attribute für Charts**
- **Trend Dauer, Trend Richtung**
- **Zeit bis zum Erreichen des Schwellertes,**
- **Verwendung von Trendinformationen in Situations**
- **“Ich schätze ich habe 2 Wochen bevor ich 95% Plattenauslastung erreiche und mit 70% tiger Sicherheit wird es schlimmer. Wenn in Zukunft ein Messwert größer als 95% erreicht wird, aber eine Verbesserung eintritt stufe das als nicht so relevant ein”**
- **Neue Möglichkeiten der Darstellung**
- **Überlagerungen um Trends zu verdeutlichen**
- **Icons in Tabellen**

[Back](#)

# Tivoli Business Service Management

- Ermöglicht einen service-zentrierten Blick auf die IT Infrastruktur
- Überwacht die Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen und verknüpft Geschäftskennzahlen mit IT Verfügbarkeit



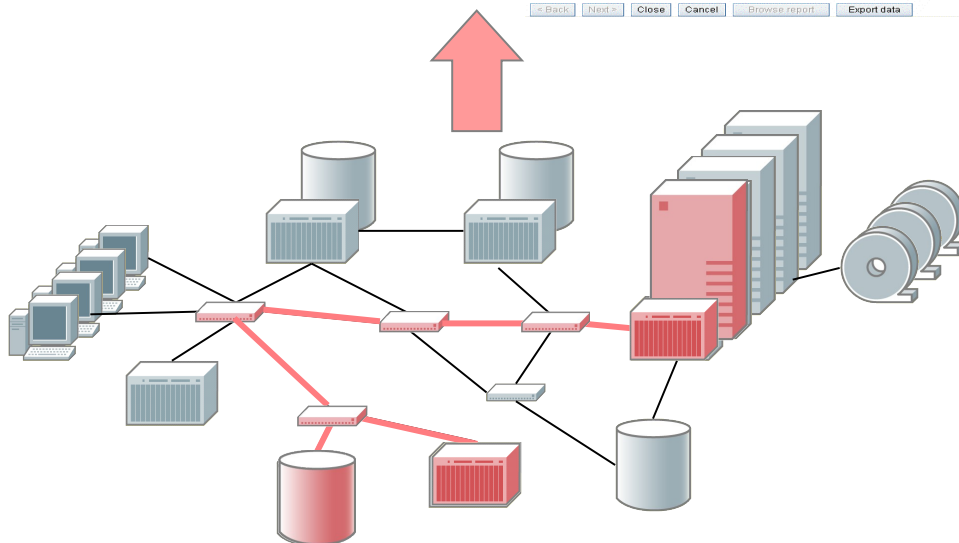
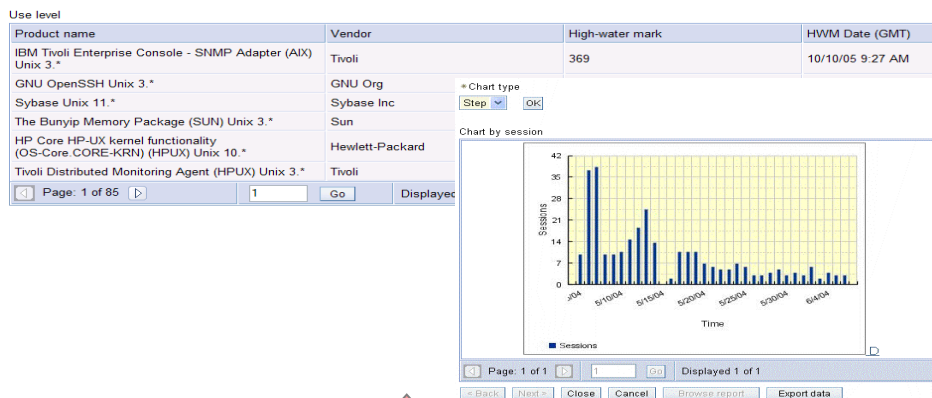
## Highlights

- Kundenbezogene Business-Sichten & Dashboards
- Sicht auf Key Performance Indikatoren (KPIs)
- Modellieren jedes im Unternehmen verfügbaren Services
- Service Status und Verfügbarkeit von externen Ressourcen
- Echtzeitüberwachung von Service Level Agreements
- Servicedefinitionen aus der CMDB/dem Inventory

Back

## Tivoli License Compliance Manager

- Erfassung welche SW installiert wurde und ggf. Erfassung, ob die SW genutzt wird
- Verwaltung der grundlegenden Vertragsbedingungen der Software Lizenzen



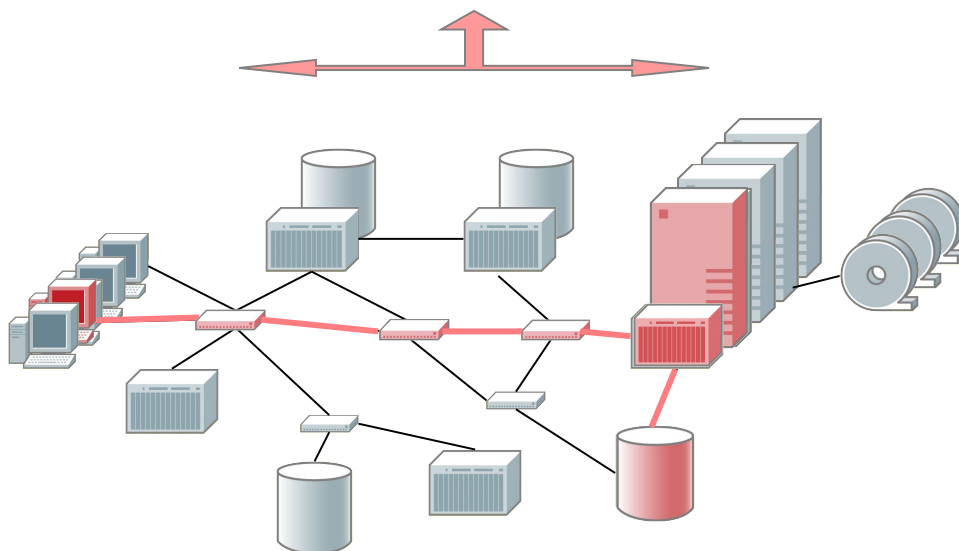
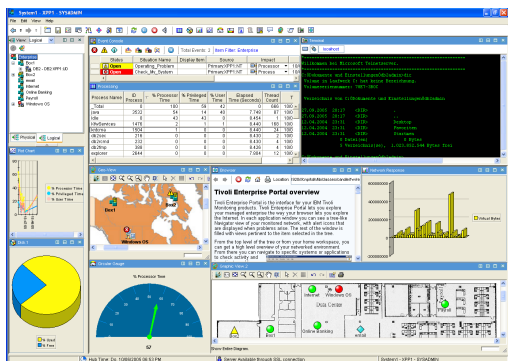
### Highlights

- **Lizenerfassung über verschiedene distributed Umgebungen hinweg (Windows, Linux, Unix, i5/OS(R) )**
- **Wie werden die Lizenzen genutzt**
- **Zentrale Verwaltung der SW Nutzungsberechtigungen entsprechend der Vereinbarungen (z.B. Zuordnung von Lizenz Pools zu Usern)**
- **Bereitstellung von Nutzungsdaten und Bestandsdaten durch spezielle Berichte zu den SW Produkten**
- **Vergleich zwischen lizenzierten, installierten und genutzten Lizenzen**
- **Erfassung selbstgeschriebener Applikationen über Katalog Manager**
- **Berichtswesen**

[Back](#)

## Tivoli Composite Application Management

- Ermöglicht eine Ende-zu-Ende Betrachtung der Performance und Verfügbarkeit von Transaktionen (z.B. Antwortzeitmessung).
- Management verteilter Applikationen in komplexen Umgebungen.



### Highlights

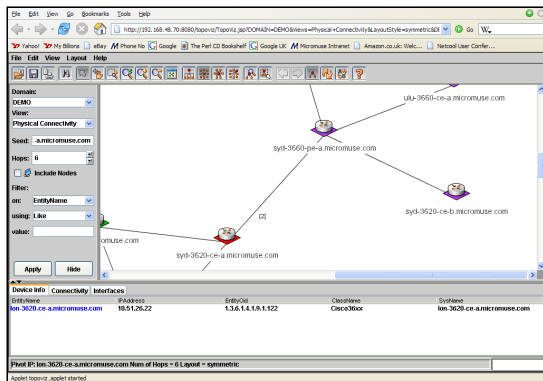
- Ende-zu-Ende Transaktionsüberwachung mit Antwortzeitmessung
- Management komplexer verteilter Anwendungen durch “Drill-down” Fähigkeiten
- Überwachung der Verfügbarkeit und Performance von Webservices, Applikationsservern und Internetprotokollen
- Tiefe Integration in die Tivoli Architektur
- Darstellung über das integrierte Tivoli Portal

[Back](#)



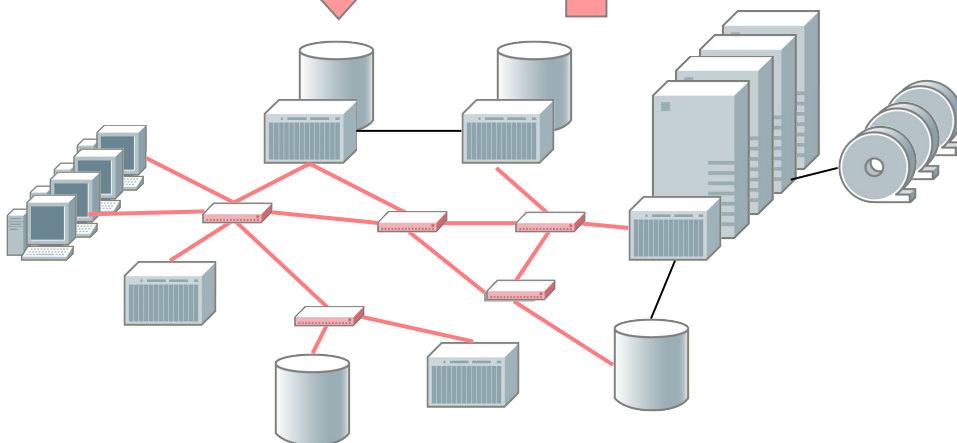
## Tivoli Precision IP

- Überwachung der Netzwerk-Infrastruktur
- Erkennen von potentiellen Problemsituationen und Correlation von Fehlerketten



Manage

Discover



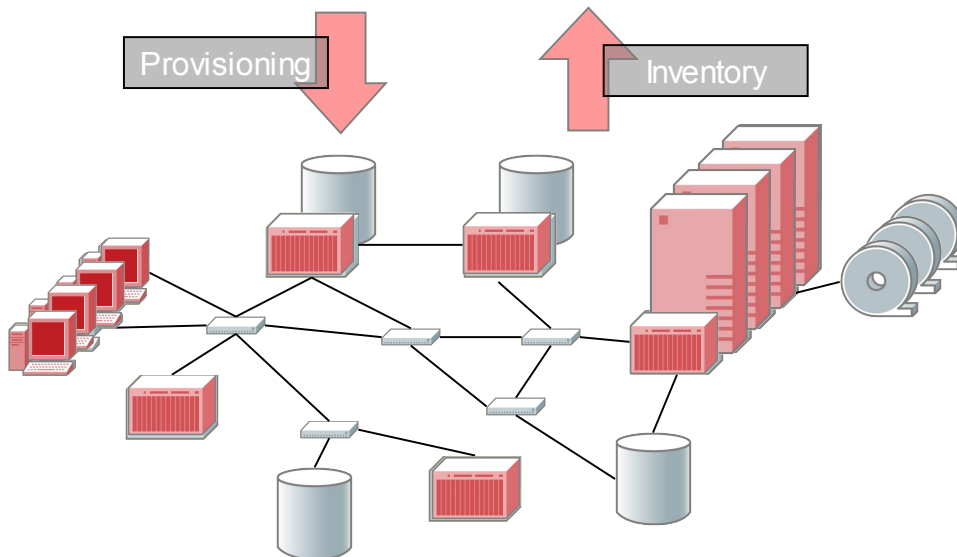
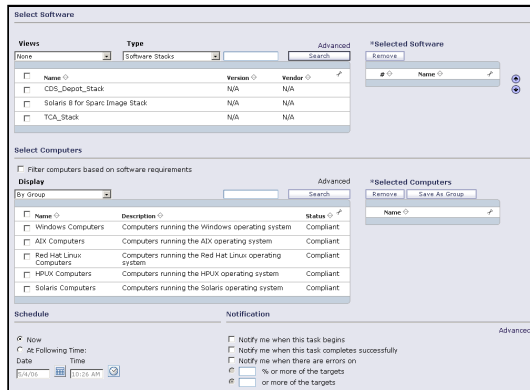
### Highlights

- Auto-discovery Netzwerkelementen und Verbindungen
- Network Visualisierung
- Automatisch konfiguriertes active polling
- Topologie-basierte Event korrelation ('root-cause'-Analyse)

Back

# Tivoli Provisioning Manager

- Aufdecken und Inventarisieren der IT Infrastruktur
- Verteilen von Betriebssystemen und/oder Applikationen



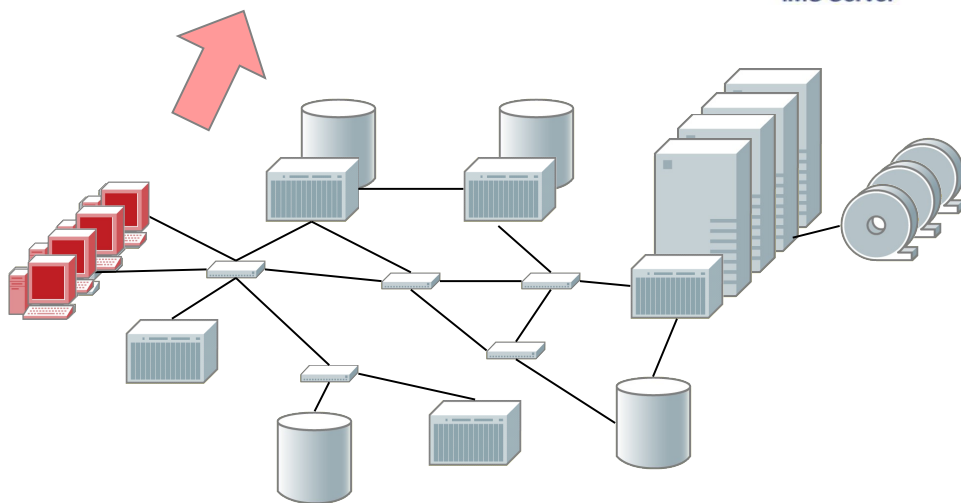
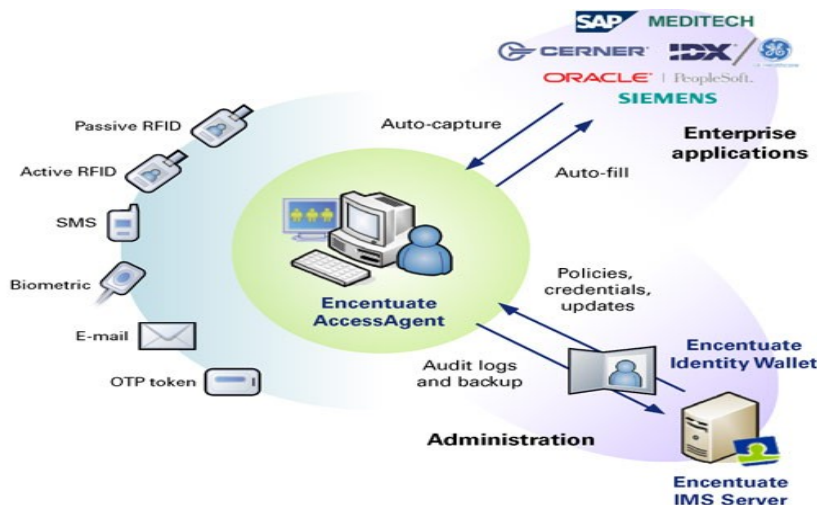
## Highlights

- Policy-basierte Ressourcenzuordnung
- Automation, Verteilung komplexer Applikationen
- Compliance
- Patch Management
- Software Verteilung
- Reporting
- Discovery and Inventarisierung
- Betriebssystem 'Bare-metal' Installation und Administration

Back

## Tivoli Access Manager for Enterprise Single-Sign On

- Ermöglicht die Authentifizierung für Ihre sämtlichen Anwendungen in einem Schritt



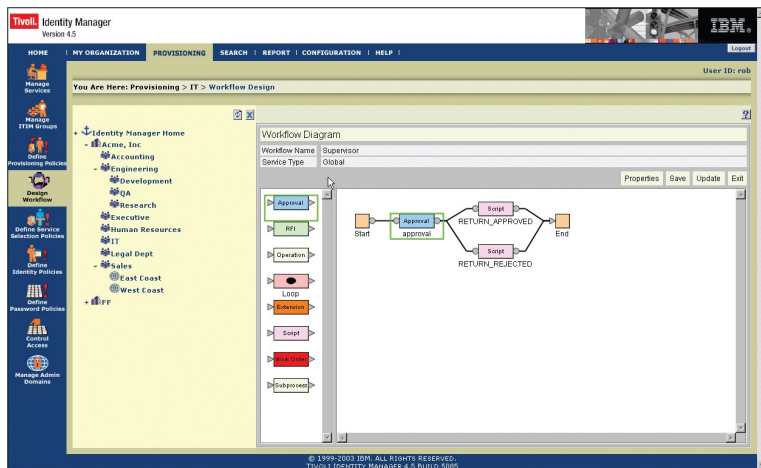
### Highlights

- **Beseitigung schlechter Passwörter**
- **Automatisches Passwort Management**
- **Zentrale Authentifizierung des Users an den für ihn berechtigten Applikationen**
- **Deployment ohne Modifikationen an den Zielsystemen, Plattformen und Applikationen**
- **Nutzung vorhandener Verzeichnisressourcen (LDAP)**
- **Zwei Faktor Authentifizierungen auch mit SmartCards, Biometrie, .. möglich**
- **Rücksetzung von Windowspasswörtern ohne Helpdesk**
- **Prüf- und Berichtsfunktionen**

[Back](#)

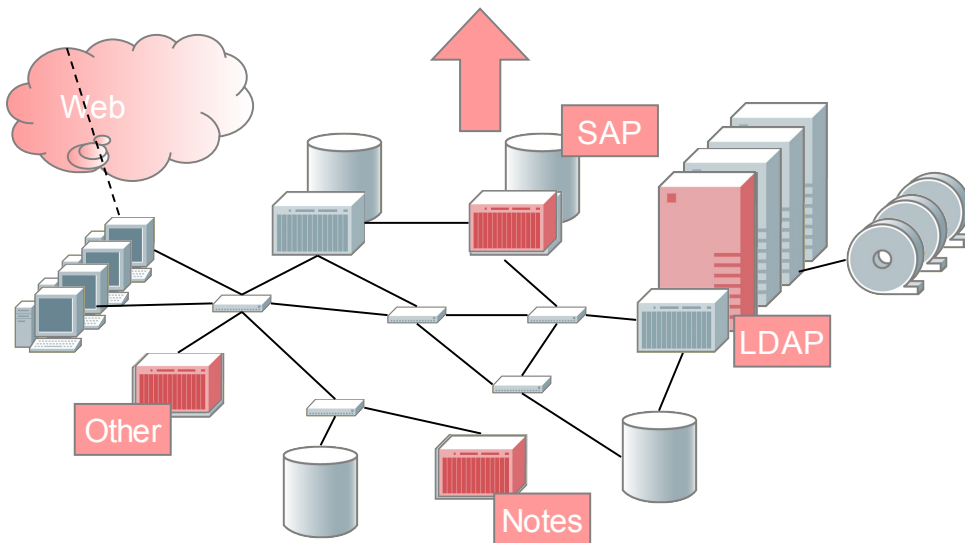
## Tivoli Identity Manager

- Zentrale Erstellung von Benutzerkonten und Verwaltung der Zugriffsrechte auf verschiedenen Systemen und Applikationen



### Highlights

- **Zentrale Benutzerdefinition und Bereitstellung von Benutzerdiensten**
- **Rollen- und requestbasiertes Identity Management möglich**
- **Wahlmöglichkeit beim Management von Zielsystemen mit oder ohne Agent**
- **Schnittstellen für Web-Self-Services und Kennwortzurücksetzung/-synchronisierung**
- **Automatisierung von routinemäßigen Managementaufgaben**
- **Verbesserte Integration über umfassende APIs**

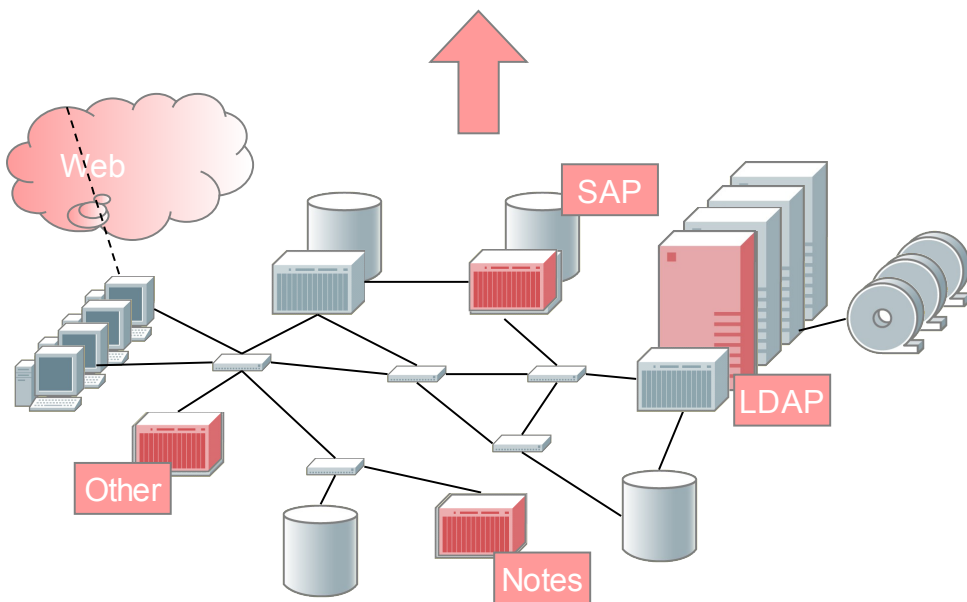
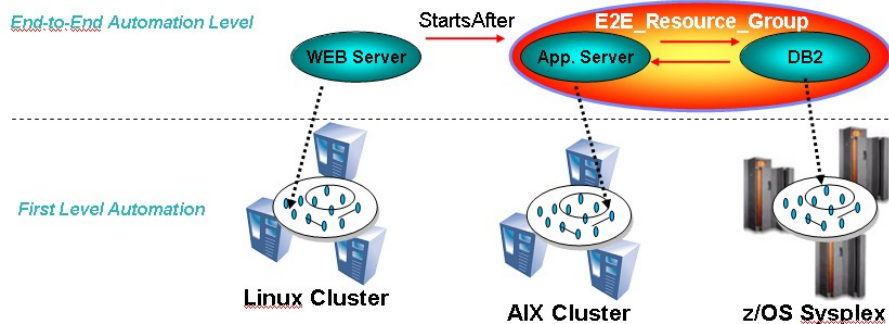


[Back](#)

## Tivoli Systems Automation for Multiplattform

- Zentrales Management der applikationsspezifischen Abhängigkeiten über verschiedene Plattformen hinweg

End-to-End Automation Level



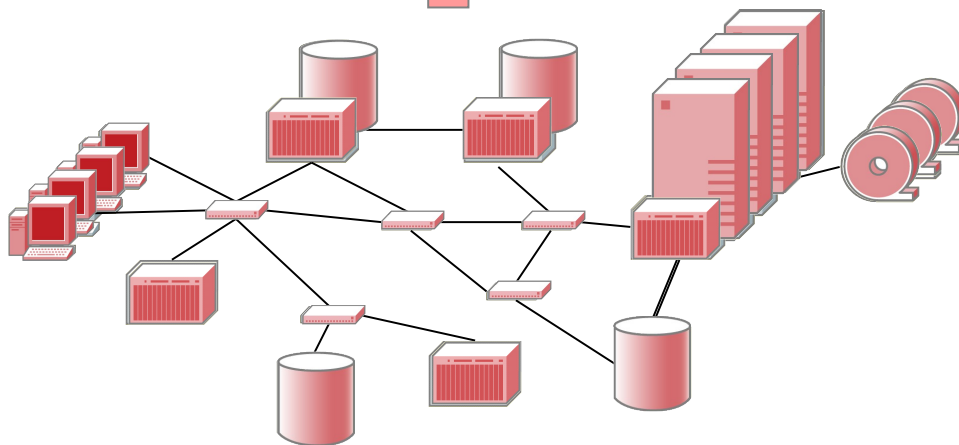
### Highlights

- **Höhere Verfügbarkeit durch zentrales Management komplexer Zusammenhänge**
- **Reduzierung notwendiger Scripterstellung durch vorgefertigte Policies**
- **Abdeckung einer Vielzahl von Plattformen**
- **Hochverfügbarkeit auf Filesystem-Ebene**
- **Hochverfügbarkeit auf Anwendungs-Ebene**
- **Unterstützung des Disaster Recovery**

Back

## Tivoli Maximo Asset Management for IT

- Umfassende Verwaltung von IT Assets (von Drucken über Desktops zu Netzwerkkabeln und Lizenzen)



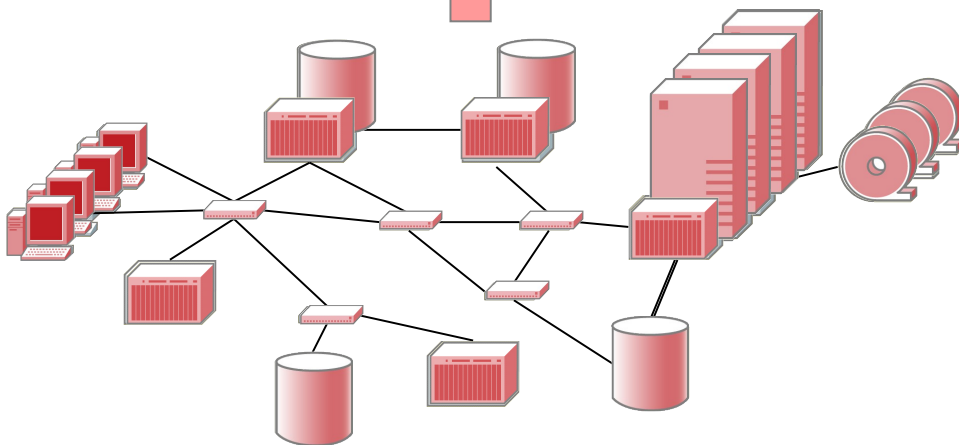
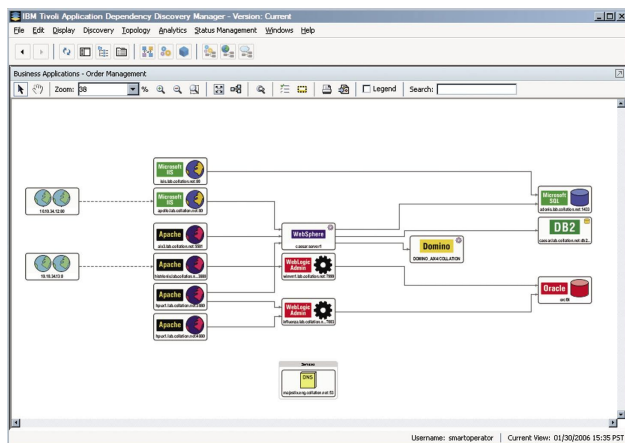
### Highlights

- Einbindung von bestehenden Inventory-Datenbanken oder selbstständiges Discovery
- Verfolgung von IT Assets nach Standort und Verwendung
- Abbildung des kompletten Lebenszyklus von IT Assets
- Reporting und Sicherstellung von z.B. Lizenzcompliance
- Enge Integration in ERP und Procurement Systeme, um Beschaffung, Rechnungslegung und Controlling einzubinden
- Eng mit der Datenbasis der CCMDB verzahnt
- Rollenbasierte Sichten auf Assets und Funktionen

Back

## Tivoli Application Dependency Discovery Manager

- Automatische Erkennung von Konfigurationen und Beziehungen zwischen Service- oder Anwendungskomponenten



### Highlights

- Unterstützung der ITIL Disziplinen Problem-, Configuration-, Change- (und Business Service Management)
- Auto-Discovery von CIs, detaillierten CI-Informationen und Beziehungsgeflechten
- Grafische Darstellung von komplexen Cross-Plattform Anwendungen (CIs + Beziehungen)
- Change-Verfolgung
- “agent-less”-Technologie
- Vielfältige Analysemöglichkeiten
- Anreicherung des Datenbestandes durch Informationen aus externen Systemen
- Bereitstellung von Informationen für externe Systeme und Einbindung in externe Systeme

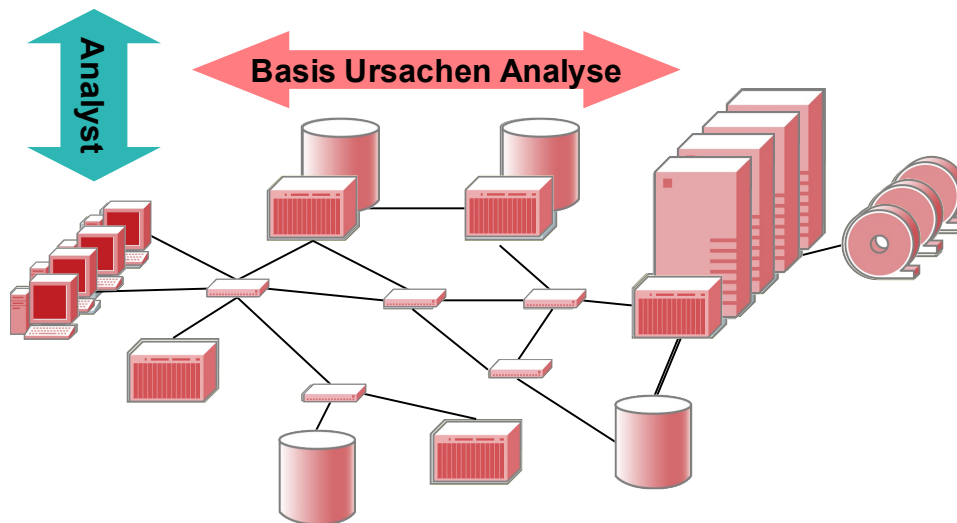
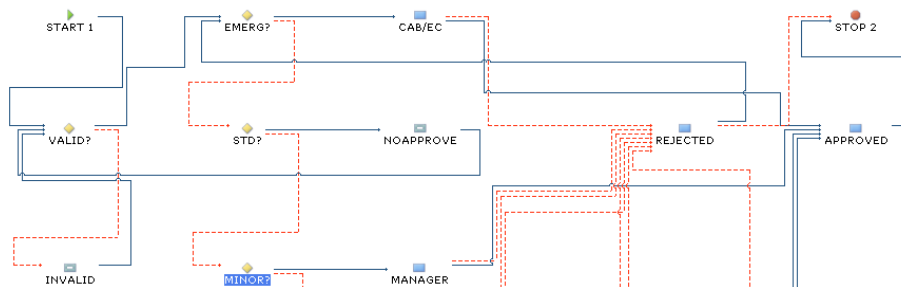
[Back](#)

## Tivoli Service Desk

- Best Practice ausgerichtete Automatisierung von Service Support Prozessen wie Service Request; Incident- Problem & Change Mangement

Process: CHANGE    Change Approval Process    Changed By: WILSON    Enabled?   
 Object: WCHANGE    Changed Date: 1/11/08 1:27 PM    Active?   
 Process Revision: 2    Interactive Initiate?

75%



### Highlights

- Rollenbasierte Sichten auf die Service Support Prozesse
- Self Service Portal
- Automatisierung der Bearbeitungsprozesse mit Hilfe von Workflows
- Einbindung einer Wissensdatenbank
- Nutzung vordefinierter Vorlagen
- Enge Verzahnung durch Relationsbildung in abhängige oder parallele Prozesse
- Darstellung von Kostenverursachern
- Monitoren vor Prozessen auf Basis von Service Level Agreements
- Nutzung von Kommunikationsvorlagen (Email)

Back



## IBM Maximo Asset Management

- Umfassende Verwaltung von Non-IT-Assets (von Produktionsanlagen aller Branchen über Liegenschaften und Gebäude zu Transport- und Verkehr). Informations- und Workflowplattform für ein umfassendes Asset-Management als Bindeglied zwischen Produktion/Technik und SupplyChain/Finance.



### Highlights

- Einbindung in ein SOA-Framework
- Verfolgung von Non-IT-Assets nach Standort und Verwendung
- Abbildung des kompletten Lebenszyklus von Non-IT-Assets
- Verwaltung und Zuweisung aller planbaren Massnahmen zur Sicherstellung des Anlagenbetriebs, Erfassung aller ungeplanten Massnahmen zur Schwachstellenanalyse
- Reporting, KPI und Sicherstellung von Compliance (behördliche Auflagen, Arbeitssicherheit, Umweltschutz)
- Enge Integration in ERP und Procurement-Systeme, um Beschaffung, Rechnungslegung und Controlling einzubinden
- Asset-Datenbank eng mit der Datenbasis der CCMDB verzahnbar (dadurch umfassende Transparenz über alle Asset-Klassen hinweg und Möglichkeit zu wirklichen Impact-Analysen in allen Bereichen)
- Rollenbasierte Sichten auf Assets und Funktionen

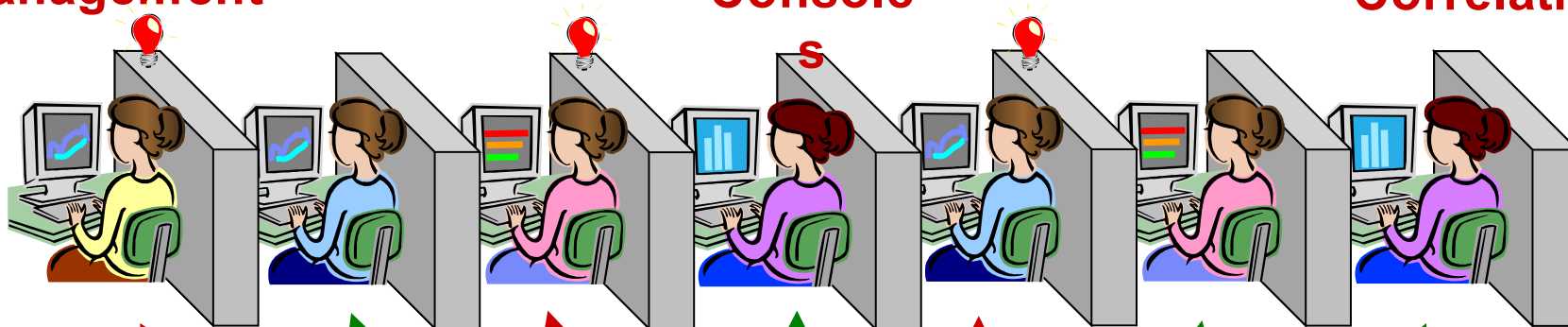
[Back](#)

# Tivoli Security Operation Manager

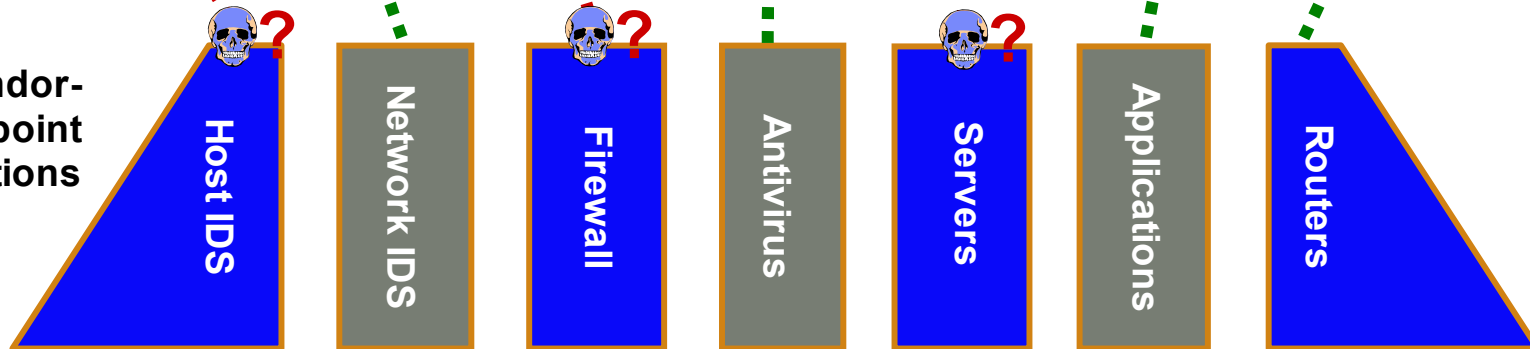
**Siloed Management**

**Multiple Console**

**Manual Correlation**



Vendor-specific point solutions



**Multi-Vendor, Multiple-Domain**

# Tivoli Security Operation Manager



**Risk Reduction**



**Operational Efficiency**



**Regulatory Compliance**

## Highlights

- Intelligentes “Dashboard” zum integrierten Management der Security Infrastruktur
- Kommunikation und Integration von kritischen Security- Informationen in das Business Service Management
- Echtzeit, “cross-device” Event- Korrelation zur Verbesserung der Störungserkennung

[Back](#)

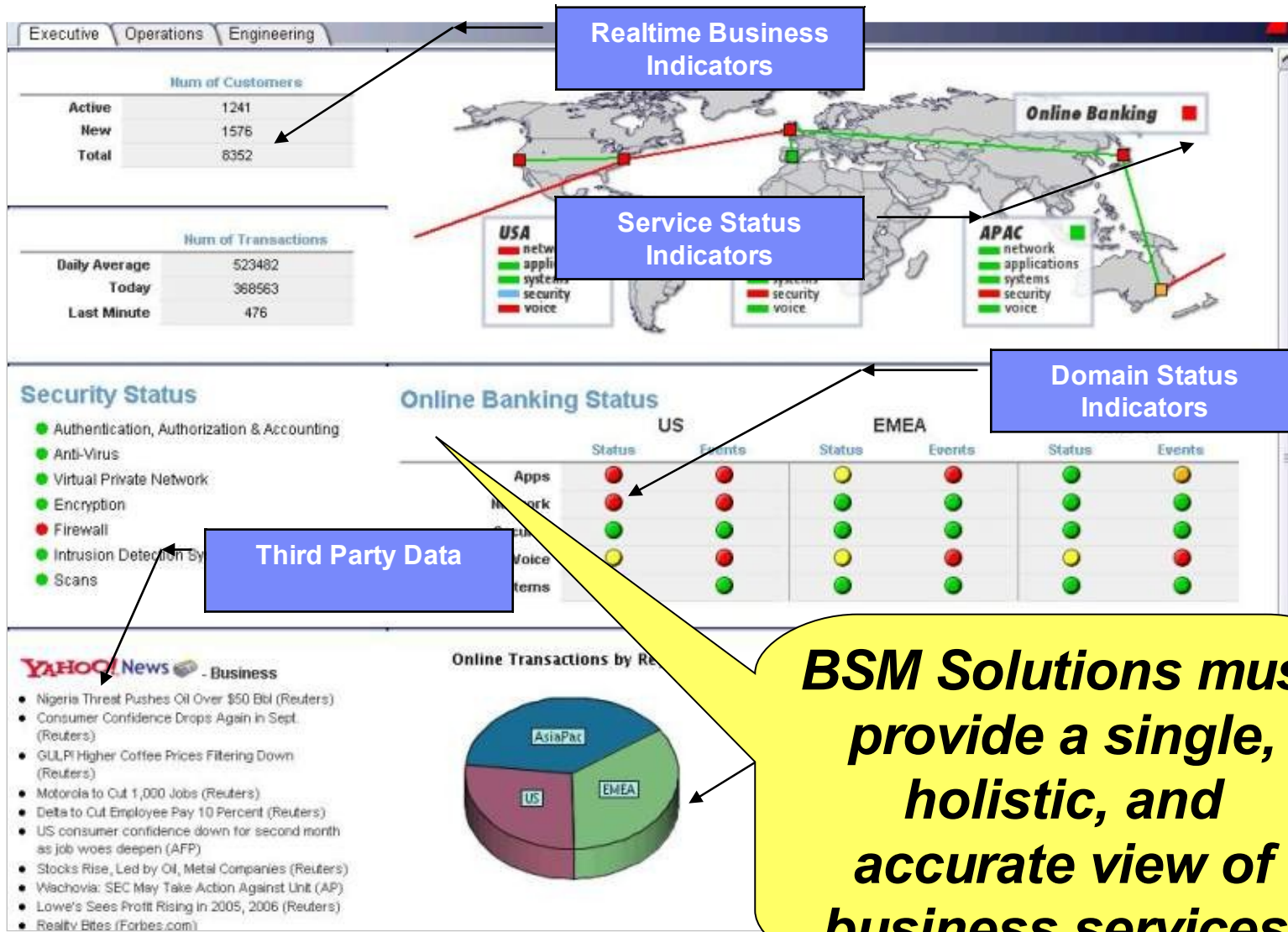


IBM Software Partner Academy

# Beispiel- Szenario

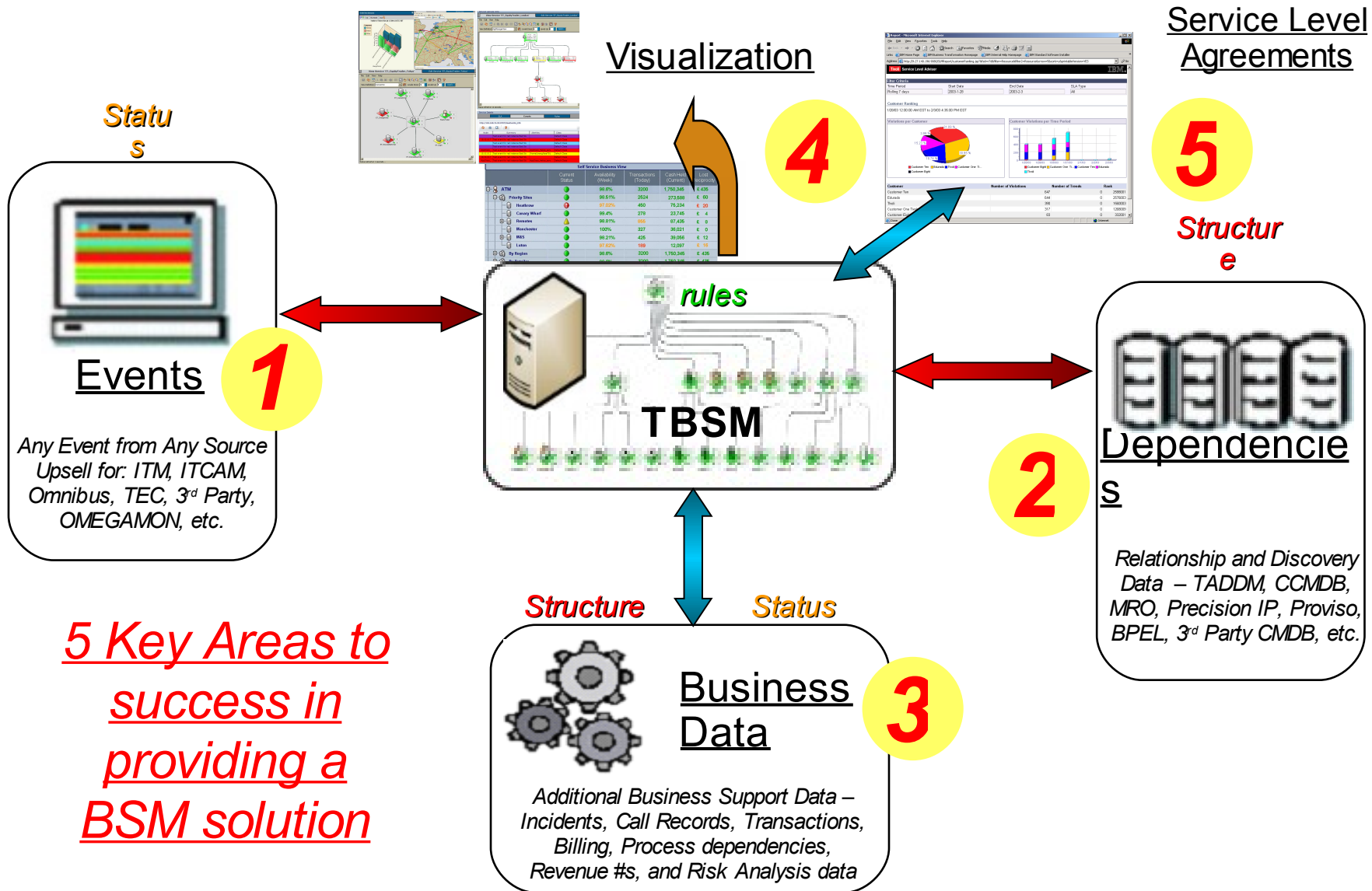
## – Business Service Management

# Single Effective Management Interface: Business Dashboard



**BSM Solutions must provide a single, holistic, and accurate view of business services**

# How does Tivoli deliver BSM Solutions?

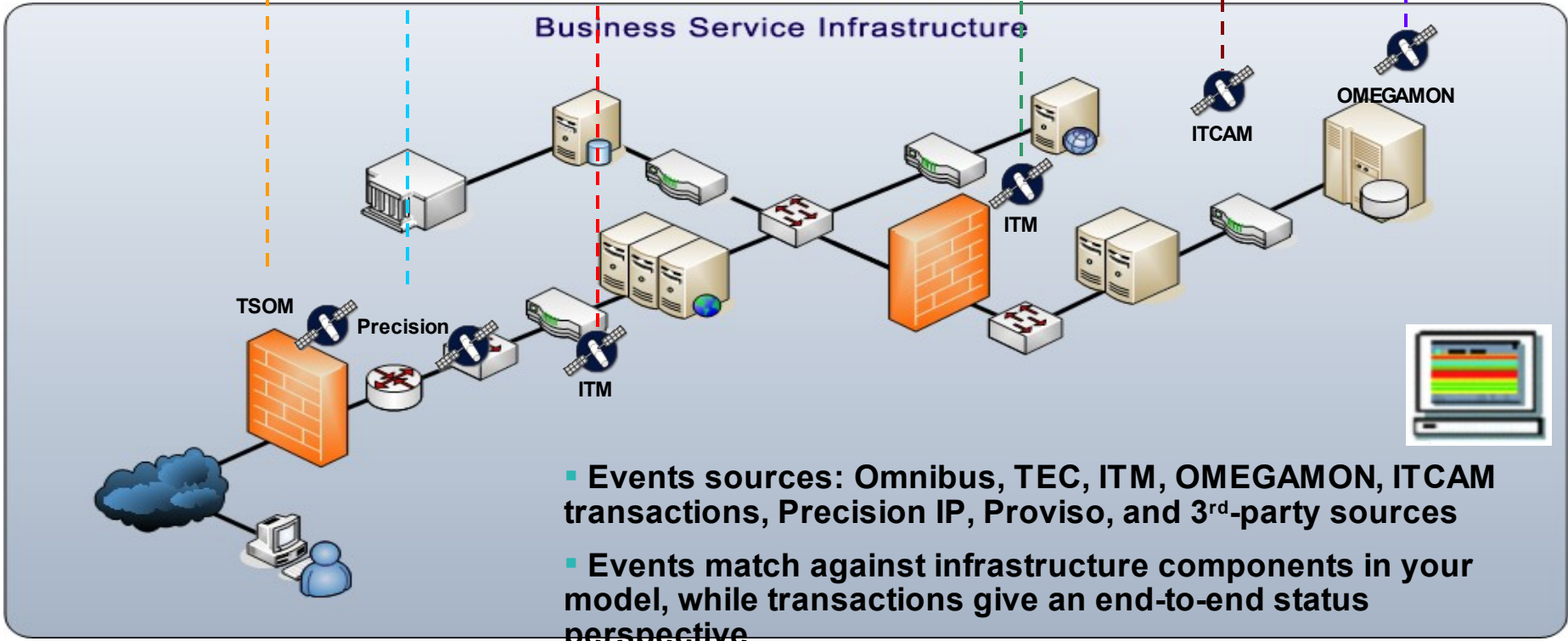
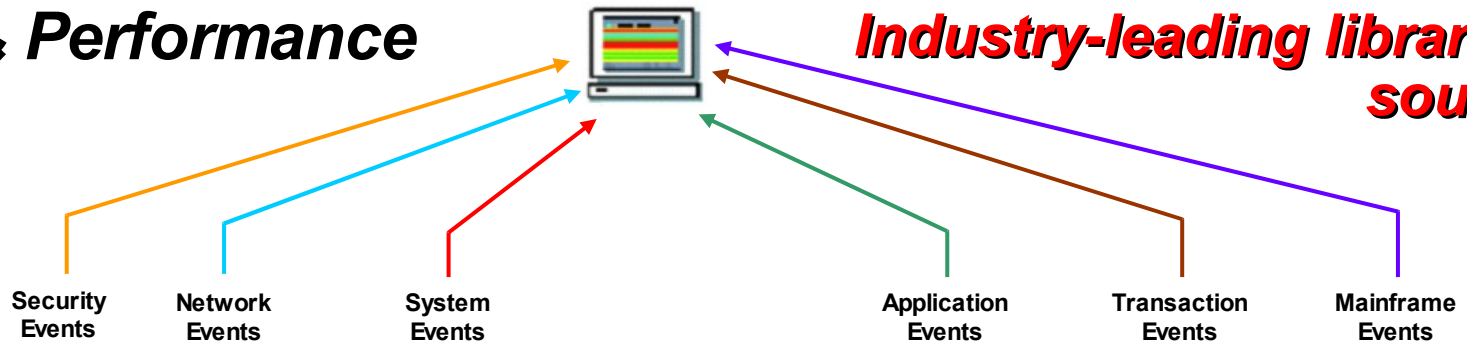


5 Key Areas to success in providing a BSM solution

# Events & Performance

1

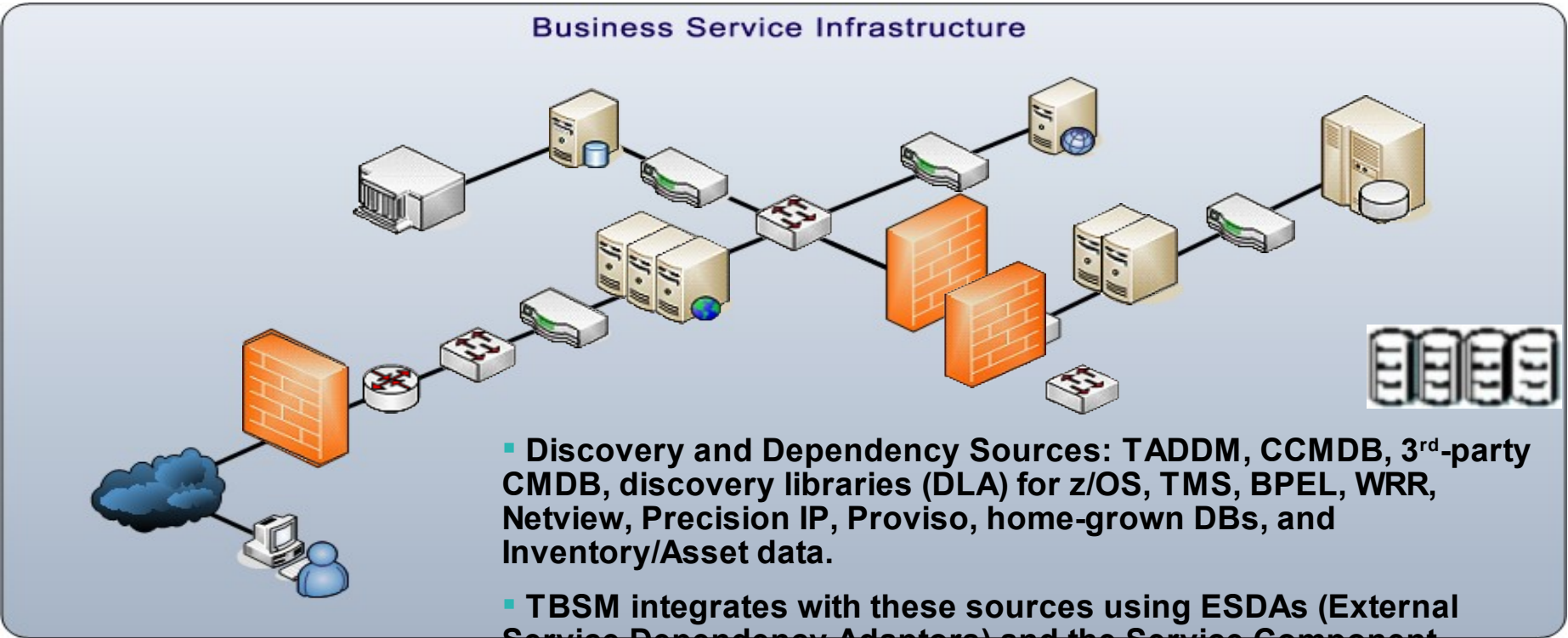
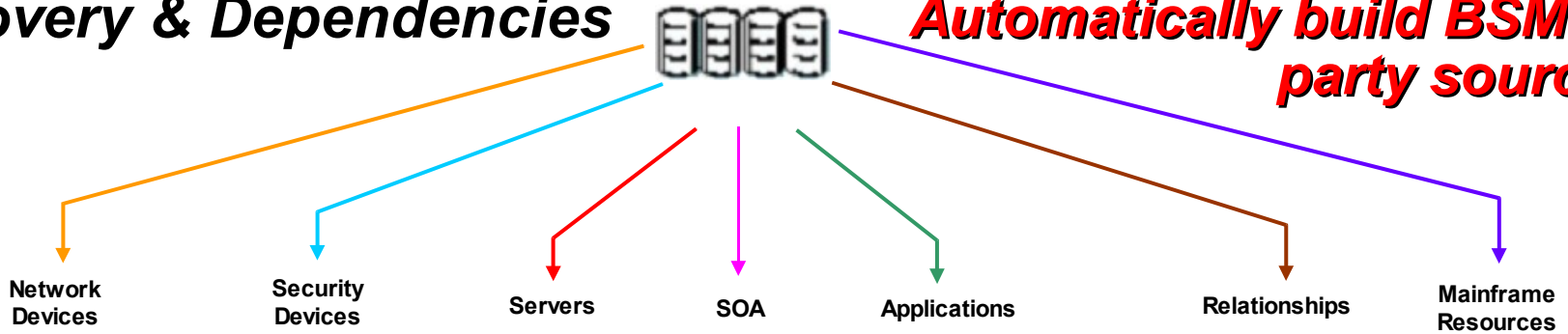
**Industry-leading library of sources**



# Discovery & Dependencies

2

**Automatically build BSM 3<sup>rd</sup> party sources**

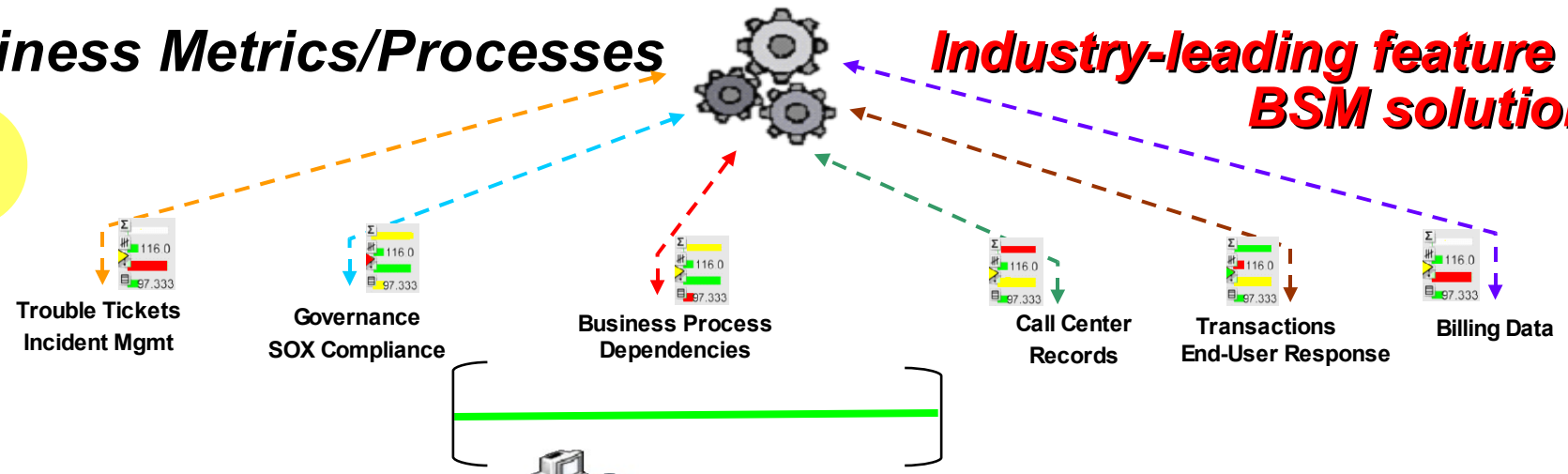




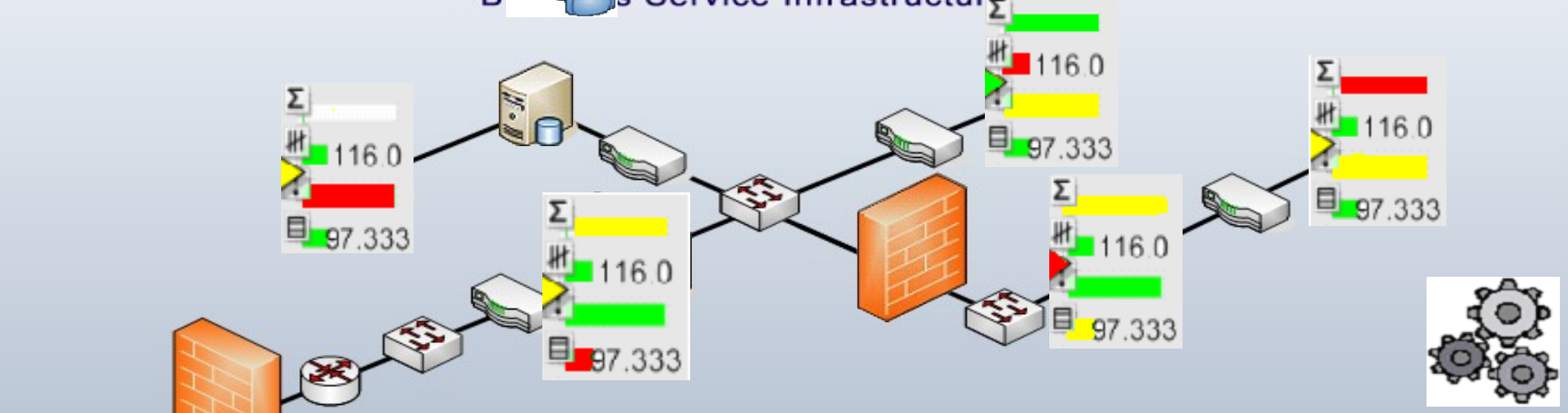
# Business Metrics/Processes

**Industry-leading feature for BSM solutions**

3



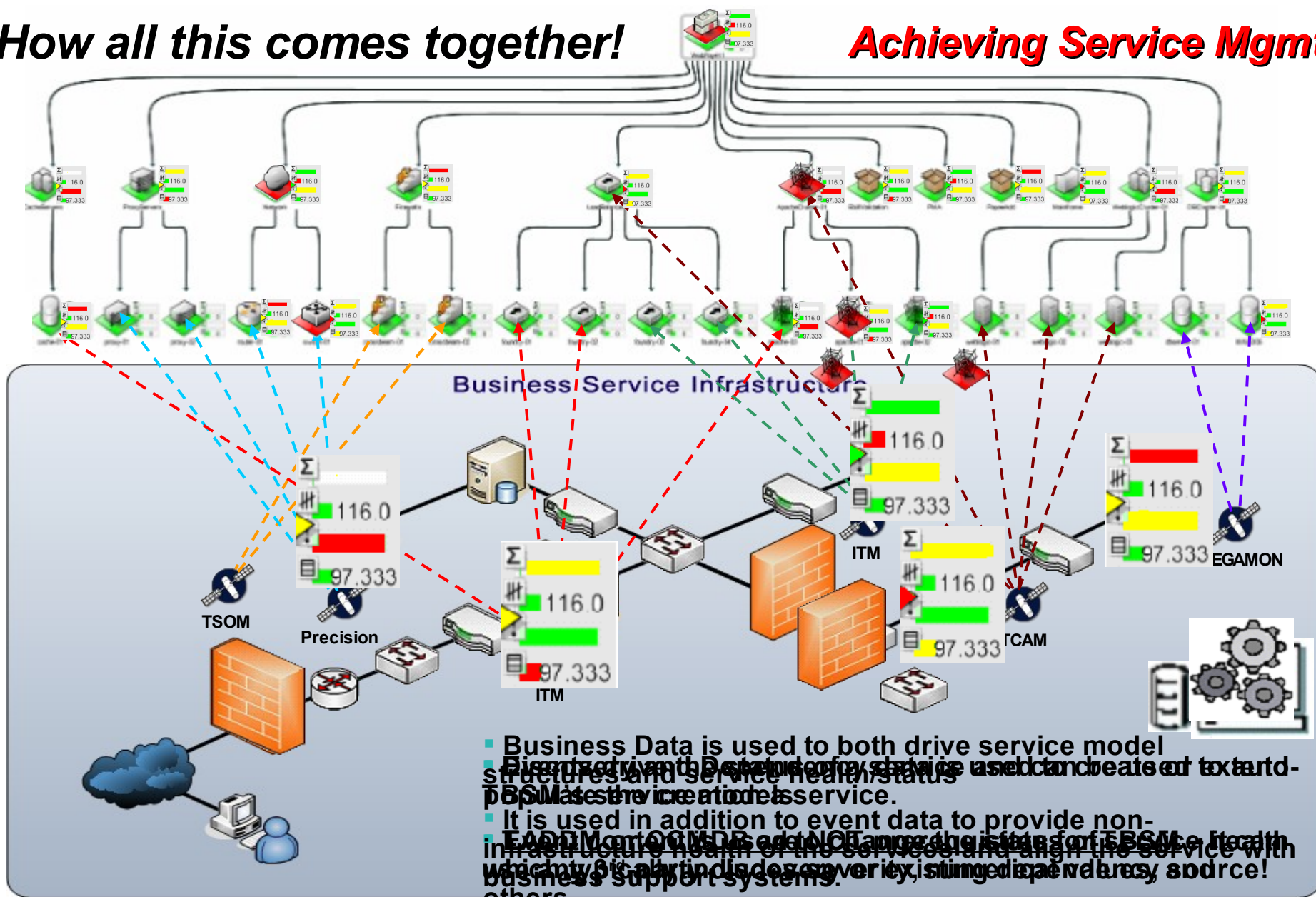
## Business Service Infrastructure



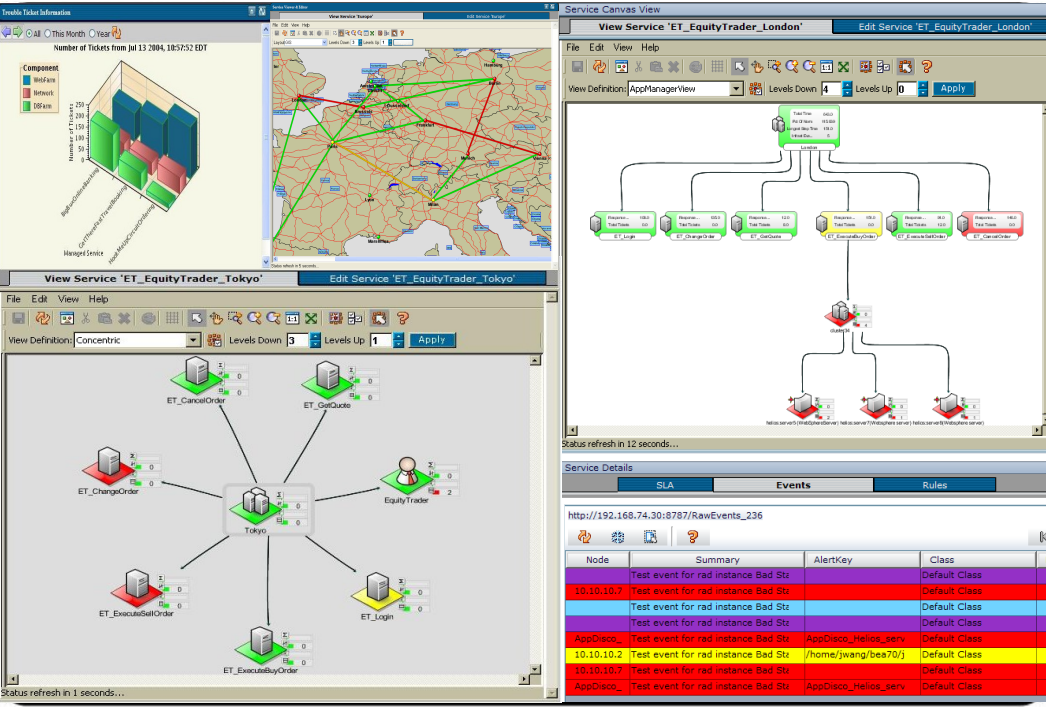
- Types of Business Data typically include trouble tickets, transactional data, billing records, call center details, and analysis for risk and process improvement (Six Sigma)
- Business Data sources typically include TDW, 3rd-party CRM sources, home-grown databases, and others

# How all this comes together!

# Achieving Service Mgmt



- Business Data is used to both drive service model
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status
- Business data is used to drive service model and create text and
- structures and service health status



# Adv. Service Visualization

4

## Visualization of Services:

- System Class Tree (Oligarchy)
- Dynamic Relationships with dynamic states
- Graphs for service related & business data
- Real-time dynamic and metrics feeds
- User/Role permission control
- User/Role permission control

## Service Level Management with Tivoli Service Level Advisor

# 5

### Three key areas TSLA helps BSM

1. Define and deliver Service Level Agreements and Reports
2. View and Analyze Historical TBSM (RAD) Data
3. View and Analyze Operational Achievement Reports to drive improvements

#### Eliminate or reduce:

- Hundreds of hours of metric collection and consolidation
- Data discrepancies from manual or ad-hoc collection processes
- “STALE” data in reports
- Top 10/Bottom 10 types of non-actionable reports

#### Visualize:

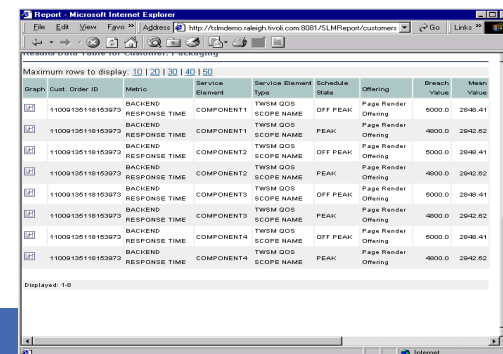
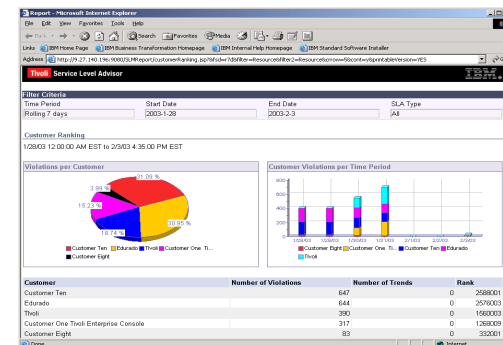
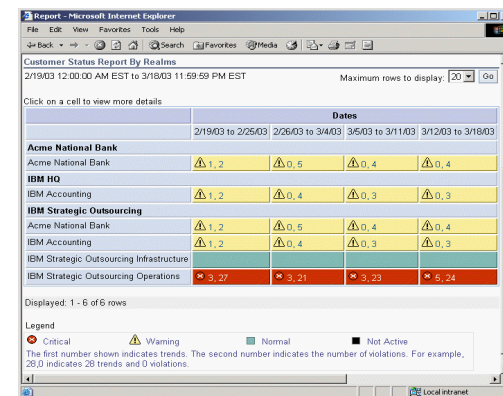
- Rich graphic reporting helps visualize service performance
- Enables IT organizations to systemize definition and on-going management of service level agreements

#### Prioritize:

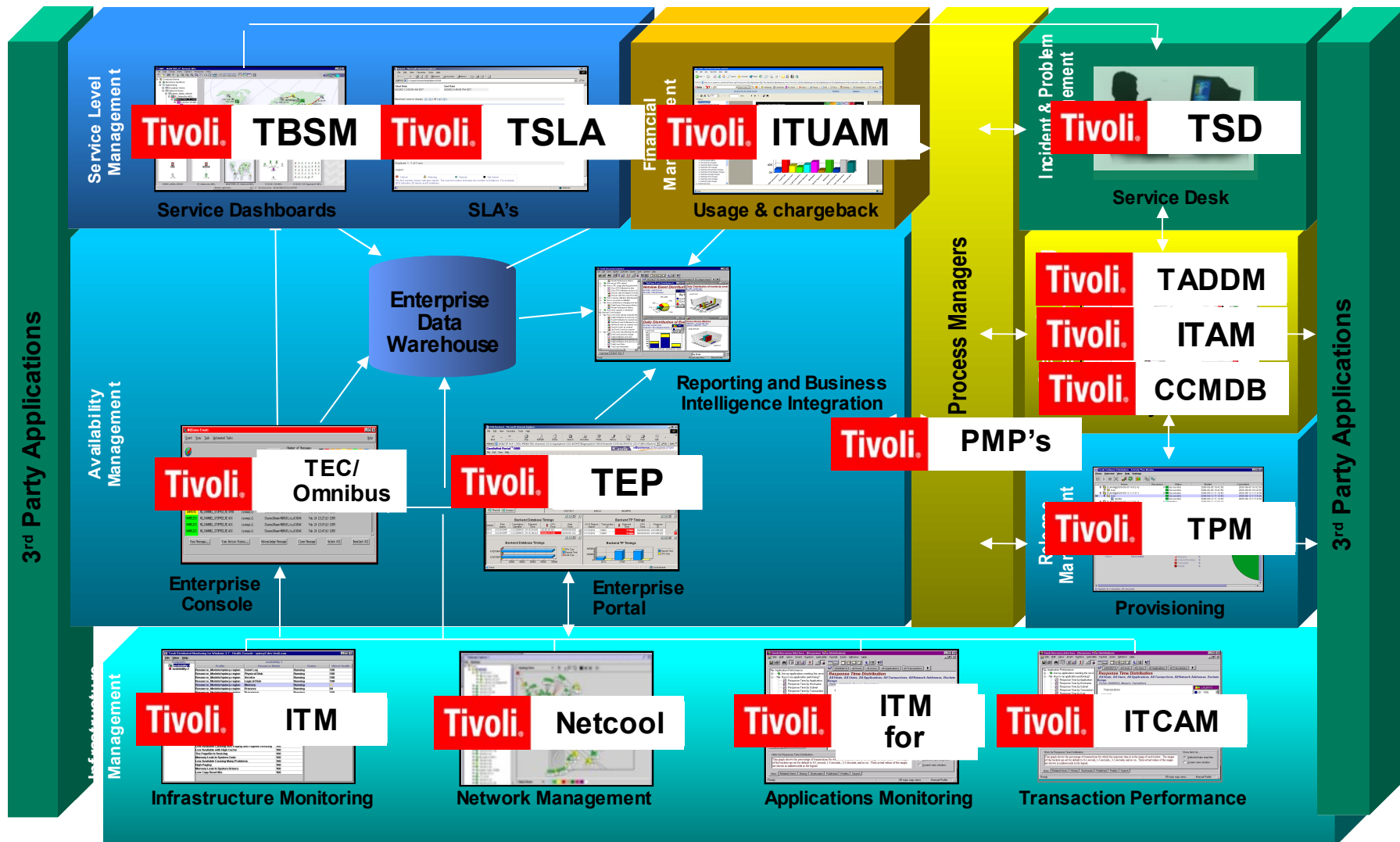
- Provides trend information to assist IT in prioritization
- Allows valuable IT resources to focus on service improvement

#### Communicate:

- Enables communication of service performance to executives, operations staff and customers
- Change and explain capabilities



# Modular – Integrated - Open – Multiple Entry Points Surrounded by Best Practices





IBM Software Partner Academy

Kontakt Daten:

Alexander Besemer  
Tivoli Business Development Manager Channel

Tel: 0175/5882942

Email: [Alexander.Besemer@de.ibm.com](mailto:Alexander.Besemer@de.ibm.com)

**Happy Selling!**