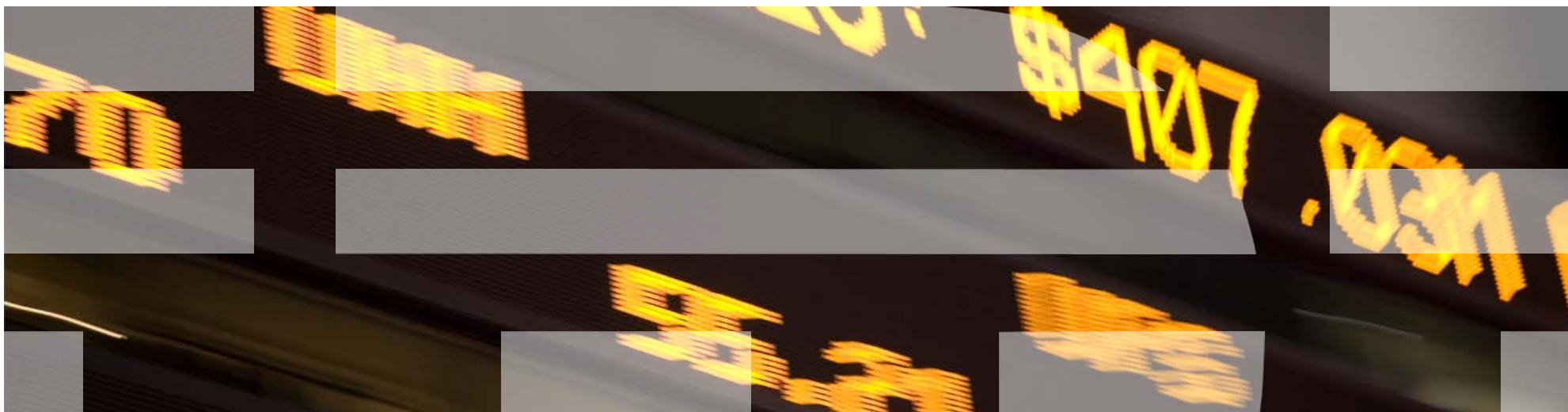


# Telefonkonferenz am 11.12.2009

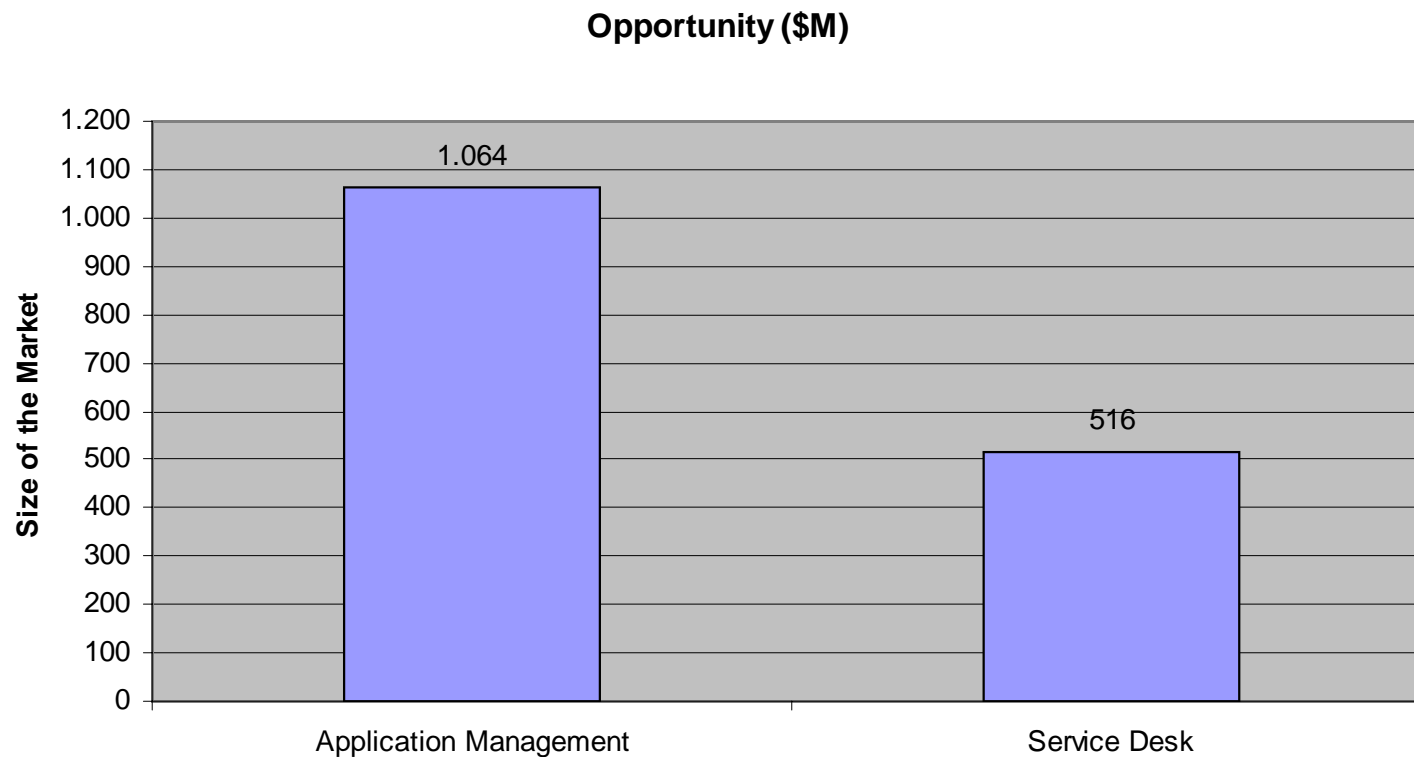
Steffen Güntzler – Midmarket Sales Manager

## Tivoli Foundations



## Welchen Markt adressieren wir?

- Mittelständische Unternehmen, die einen Einstieg in Service Management suchen
- Marktvolumen für Service Management Lsg. bei Midmarket Kunden (ww)



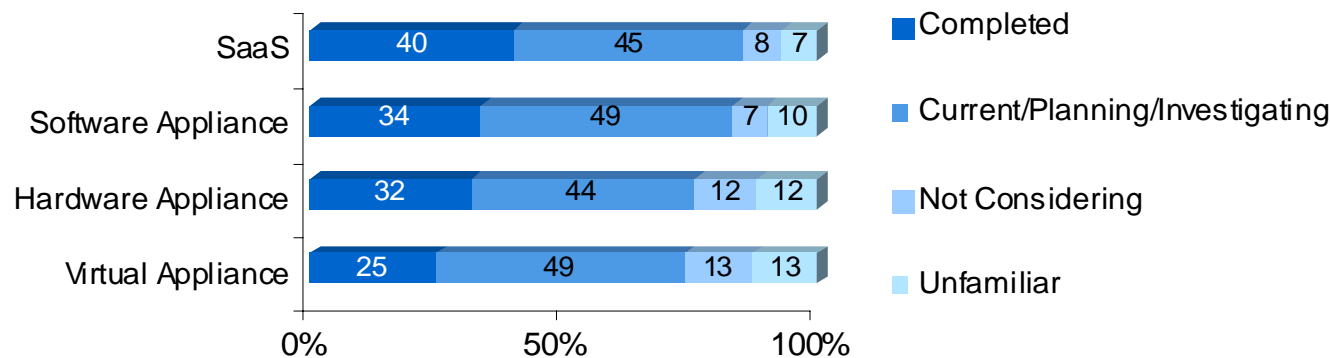
## Welche Herausforderungen haben diese Kunden (1)?

- Die Trends zu Virtualisierung und Konsolidierung erfordern eine höhere Verfügbarkeit von Applikationen und Servern
- IT gewinnt weiterhin an Bedeutung und integriert sich immer stärker (Unified Communication, VoIP etc.)
- Vom IT- und Service- Betrieb wird mehr Leistung bei weniger Budget erwartet. „do more with less“
- Die Einführung von Service Management Prozessen kann Kosten reduzieren und mehr Transparenz schaffen

## Welche Herausforderungen haben diese Kunden (2)?

- Viele Service Management Lösungen wurden für große Unternehmen entwickelt und **passen weder von den Anschaffungskosten noch vom Betriebsaufwand** zu den Anforderungen mittelständischer Unternehmen
- Interne Ressourcen und Skill sind nur begrenzt verfügbar
- Die Antwort: alternative Liefer-/ Betriebsmodelle

% of All Respondents for Each Delivery Methods



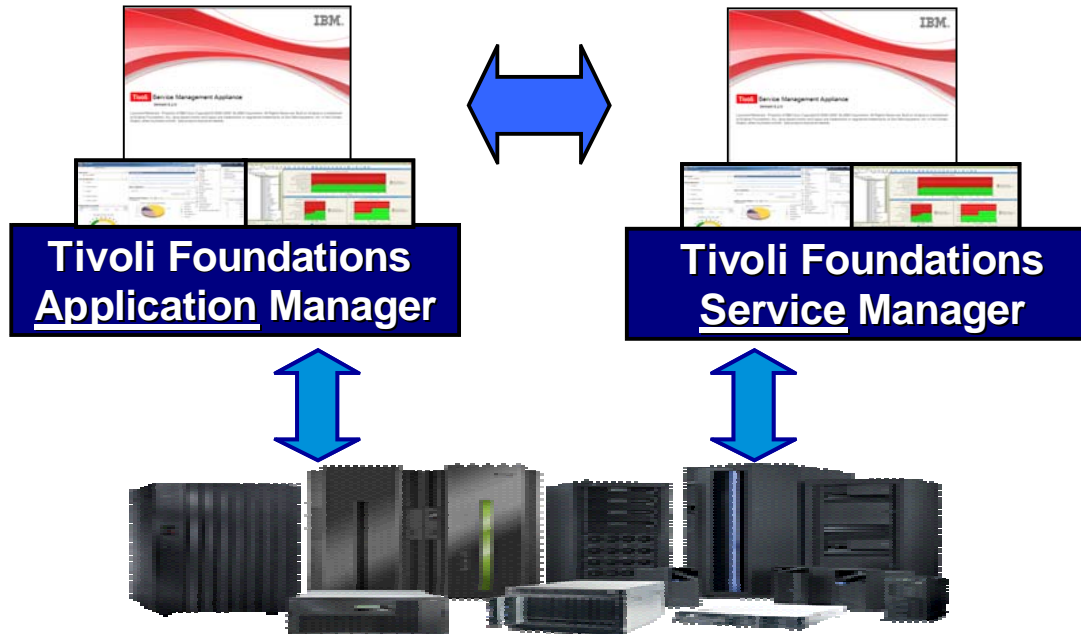
## Welche Idee steckt hinter Tivoli Foundations?

- **Einstieg in Service Management** für mittelständische Unternehmen durch Appliances **ermöglichen**, die
  - Kostengünstig in der Anschaffung sind,
  - Sehr rasch produktiv gehen geschaltet werden können,
  - Im laufenden Betrieb kaum Administration erfordern,
  - In Bezug auf Hardware und Software optimal aufeinander abgestimmt sind,
  - Erweiterbar für zukünftige Anforderungen sind und
  - Die wichtigsten Prozesse „out-of-the-Box“ abdecken.

# Die Lösungen



Überwachung, Benachrichtigungen und Reporting zur Verfügbarkeit und Performance von IT Infrastruktur



Service Desk für den Mittelstand - Service Requests, Incident, Problem Management

# Sensoren: Tivoli Monitoring

- Überwachung wichtiger IT Ressourcen - Server, virtuelle Server, Applikationen, Netzwerk etc.
- Identifikation von Engpässen und potenziellen Problemen
- Automatische Wiederherstellung des Umgebungsstatus in kritischen Situationen



## Highlights

Ende-zu-Ende Verfügbarkeitsmanagement

Integriertes Discovery für schnellen Start

Verknüpfung von Parametern zur Vermeidung von Fehlalarmierungen

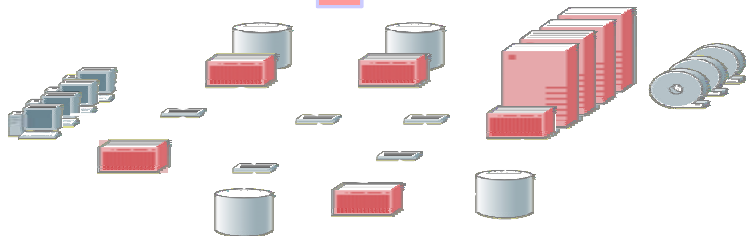
Automatisierung von wiederkehrenden Aufgaben und Lösungen

Intuitive, grafischen und benutzerfreundlichen Oberfläche - Rollenbasiert – von Management Dashboards bis zu technischen Details

Proaktive Identifizierung, schnelle Diagnose und Lösung von Systemausfällen und Performance-Problemen

Echtzeit und historisches Reporting – Excel, HTML, PDF mit Drill Down

Integrierte Best Practices und Expertenratschläge



# Tivoli Service Desk

- Best Practice ausgerichtete Automatisierung von Service Support Prozessen

Subject	Message	Post Date	Expiration Date	Viewed?
>> Voice mail system is down	Until further notice	5/11/09 05:56:56	5/19/10 05:57:19	Y
>> Don't click "Free Vacation" link	New virus masking itself as "Free V...	5/11/09 05:54:21	5/11/10 05:55:04	Y

Description	Solution
How to defragment your hard drive	DEFRAG
How to request hard-drive replacement	REPLHD

Status	Value	Percent (%)
QUEUED	2	66.67
RESOLVED	1	33.33

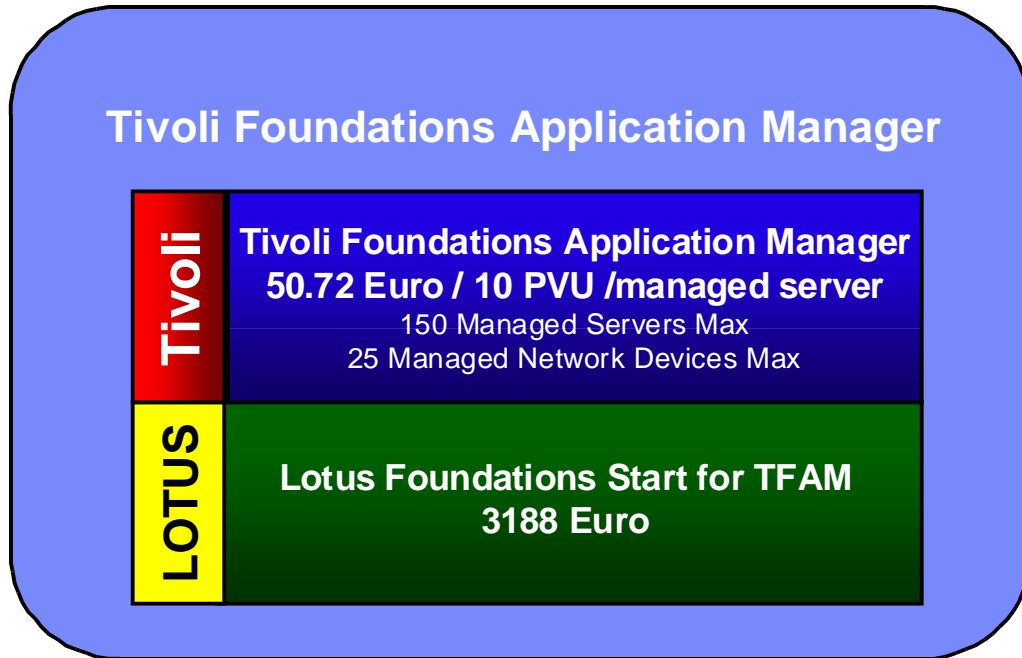
- Standard Service Desk Prozesse
- Incident und Problem Management, ITIL v3
- Wissensdatenbank
- Key Performance Index (KPI)
- Eskalationsfunktionen
- Konfigurations Werkzeuge für flexible Anpassungen
- Dashboard / komplett webfähig
- Verbindung vom Monitoring
- Templates für Tickets
- Bulleting Board, Nachrichtenverteilung
- Mandanten Fähigkeit
- Rollen- und Sicherheitskonzept
- MS Activ Directory Integration



## Was kostet Tivoli Foundations?

- Tivoli Foundations bleibt in der offenen Distribution, bitte Software PSC Channel Rep ansprechen für BPs, die an der Tivoli Foundations Roadshow teilgenommen haben
- Preise beinhalten immer 12 Monate Software Subscription & Support
- Service Provider Modelle (BP überwachen die Infrastruktur Ihrer Kunden bzw. nutzen den Service Desk für Kunden) sind möglich (xSP Verträge)

# Tivoli Foundations Application Manager - Beispielkonfiguration



**Tivoli Foundations Application Manager** (PID 5724-Y07)  
 CC#1 (CC007035) Tivoli Foundations Application Manager (**D0AT9LL**)  
 CC#2 (CC007230) Lotus Foundations Start for TFAM (**D0AT5LL**)

**Beispielkonfiguration:  
 Kunde mit 20 Intel Xenon Quadcore Servern**

1 Xenon Quadcore Server = 200 PVUs  
 20 Servers x 200PVUs = 4000 PVUs

400 x 50.72 Euro pro 10 PVU = 20.288 Euro

Lotus Foundations Start for TFAM = 3188 Euro

Gesamt (nur Software):

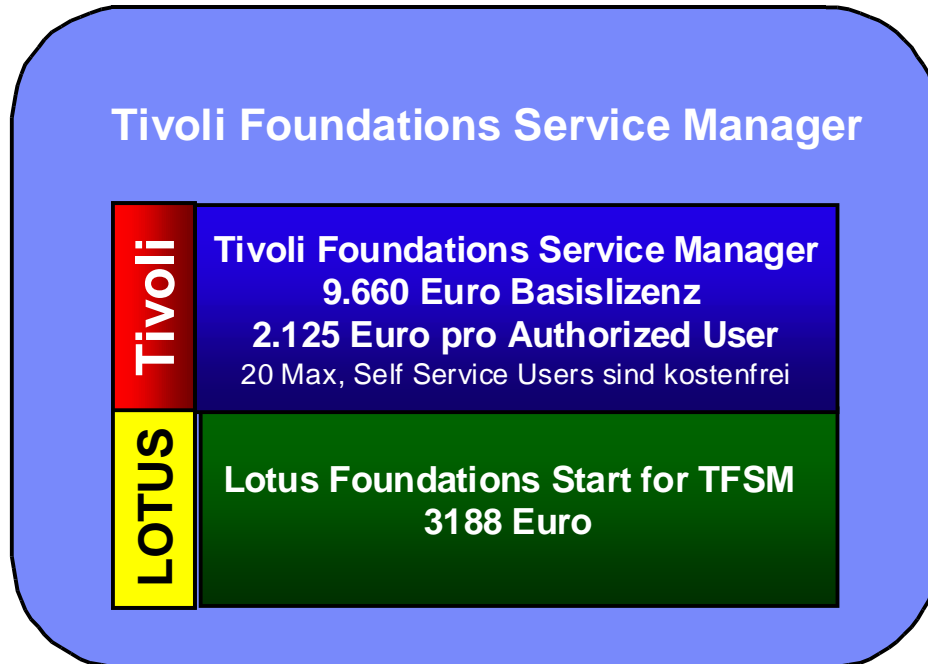
TFAM Lizenzen = 20.288 Euro

LF Start for TFAM = 3.188 Euro

---

= 23,476 Euro

# Tivoli Foundations Service Manager - Beispielkonfiguration



**Tivoli Foundations Service Manager** (PID 5724-Y08)  
 CC#1 (CC007036) Tivoli Foundations Service Manager Install (D0ATFLL)  
 CC#2 (TBC) Tivoli Foundations Service Manager Authorized (D0ATFLL)  
 CC#3 (CC007229) Lotus Foundations Start for TFSM (D0ATDLL)

## Beispielkonfiguration:

Kunde mit 450 Mitarbeitern möchte Service Desk einführen und 3 Agents / Admins arbeiten an den Tickets

## Zu lizenzieren sind:

Basislizenz (Install license) = 1  
 Authorized User Lizenz = 3  
 450 Self Service User = kostenfrei  
 Lotus Foundation Start für TFSM Lizenz = 1

## Gesamt (nur Software):

Basislizenz (Install license)	= 1x 9.660	= 9.660 Euro
Authorized User Lizenz	= 3x 2.125	= 6.375 Euro
LF Start für TFSM Lizenz	= 1x 3.188	= 3.188 Euro
<hr/>		
Gesamtpreis TFSM		= 19.223 Euro

## Kontakt Daten:

**Steffen Güntzler**  
**Midmarket Program Manager**  
**Tel: 0172 62 82 544**  
**Email: [SGUEN@de.ibm.com](mailto:SGUEN@de.ibm.com)**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**