



IBM Tivoli Foundations

Präsentation im Rahmen der IBM Software Partner Academy

Ralph Mühlbach
Channel Brand Specialist - Tivoli

04. Juni 2010

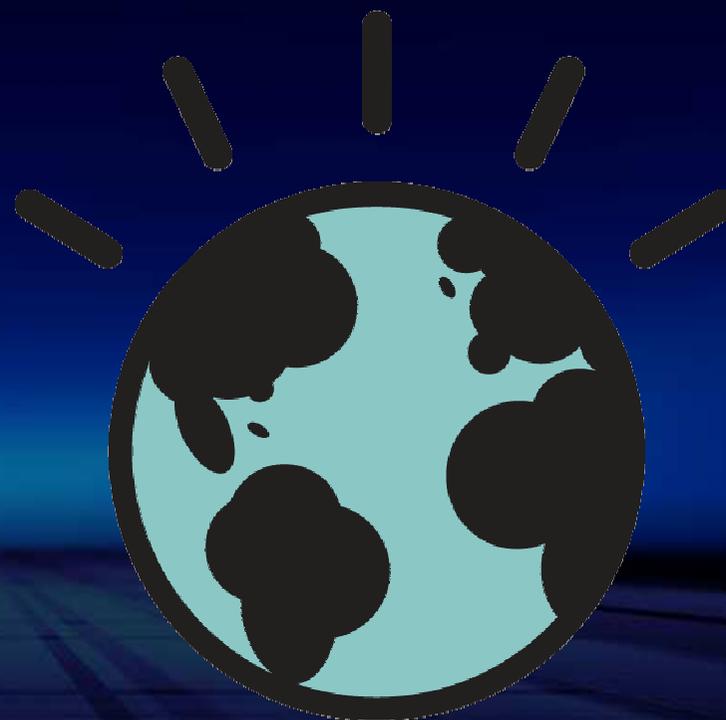
Agenda



- Derzeitige Markt-Dynamik und Herausforderungen
- Marktbedürfnisse im Mittelstand
- Vorstellung der IBM Tivoli Foundations
- Vorteile für den Kunden

Ein intelligenterer Planet

...was bedeutet dies
für IT- und
Wirtschafts-
führer?



Alles wird digital

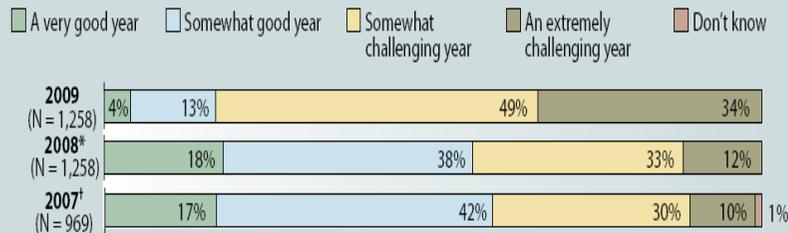


Die Grenzen zwischen der „reellen“ Welt und der IT verschwinden immer mehr.

Die Herausforderungen sind uns bekannt:

2-1 Most SMBs Expect A Challenging Year Ahead; Only 17% Anticipate A Good Year

“What is the outlook for your industry this year?”



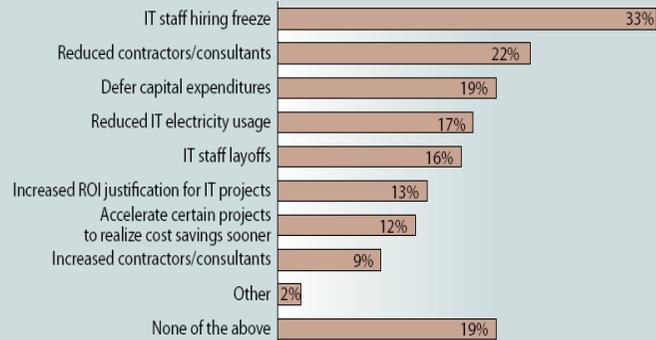
Base: 1,258 North American and European SMB IT budget decision-makers (percentages may not total 100 because of rounding)

*Source: Enterprise And SMB IT Budgets And Spending Survey, North America, Europe, And Asia Pacific, Q4 2007

†Source: Business Technographics® November 2006 North American And European SMB IT Budgets And Spending Survey

2-3 SMBs Reduce Expenses And Defer Purchases In Response To Economic Conditions

“Which of the following actions, if any, do you expect your firm to take this year as a result of the current economic conditions?”



Base: 1,258 North American and European SMB IT budget decision-makers (multiple responses accepted)

- Die globale Rezession zwingt mittelständische Unternehmen, Kosten zu sparen:

Die Zahl der Mitarbeiter in den IT-Abteilungen wird verringert und 16% der Unternehmen beschneiden die Anzahl des IT-Personals durch Kündigungen

17% der Unternehmen reduzieren ihren Energieverbrauch

- In wirtschaftlich angespannten Zeiten wird die Kapitalrendite zu einem wichtigen Argument für IT-Projekte

Durch eine beschränkte Verfügbarkeit von Krediten und eine abnehmende Fähigkeit der Kunden, Rechnungen zu bezahlen, neigen Unternehmen dazu, konservativ zu werden und keine Investitionen mehr zu tätigen

Wir verstehen die Bedenken Ihrer Kunden:

- Sie müssen Ihre Ausgaben senken und Investitionen hauptsächlich zur Umsatzgenerierung und nicht für IT oder das IT-Personal tätigen

Aufgrund der wirtschaftlichen Gesamtsituation werden voraussichtlich 40% der kleinen und mittelständischen Unternehmen ihr Budget um 10% senken

- Handeln sie schnell und vordringlich - Unternehmen haben nicht die Zeit, lange Einführungszyklen ohne Kapitalrendite abzuwarten

12% der kleinen und mittleren Unternehmen müssen Projekte beschleunigen, um schneller Kosteneinsparungen zu erzielen

- Erhalten und verbessern Sie Ihren Service - wenn nicht, wenden sich die Kunden an die Konkurrenz

38% der kleinen und mittleren Unternehmen machen sich große Sorgen darüber, ob Service und Support auch künftig verfügbar sein werden.



Moderne IT-Lösungen müssen den Marktanforderungen gerecht werden

- Taktische Lösungen, die dem Unternehmen eine *sofortige* Kostenersparnis liefern.
- Senkung der vorab anfallenden Investitionskosten für eine Lösung, die mit einem sich entwickelnden Unternehmen mitwachsen kann.
 - Flexible Lösungen, die durch heutig getätigte niedrige Investitionen eine Basisfunktionalität liefern und künftig durch Erweiterungen im Funktionsumfang skalierbar sind
- Eine für den Zweck „gut genug“ Software muss für den Anwender einfach strukturiert und leicht zu bedienen sein.



*„Während IT-Lösungen, die **Kosten einsparen oder Geschäftsprozesse optimieren**, ansprechend erscheinen mögen, suchen Sie in wirtschaftlich schwierigen Zeiten eher nach **IT-Lösungen, welche die Transaktionskosten eines Unternehmens senken**, um dadurch eine Erhöhung der Gewinnspanne zu erreichen“*

Servicemanagement liefert genau diese Lösungen.

Service-Management

Service-Management liefert die Methoden und Software, die benötigt werden, um einen qualitativ hochwertigen Service zu gewährleisten und Infrastrukturkosten zu reduzieren

Vorteile des Service-Managements

- **Verbesserte Servicequalität**
- **Nahtlos integrierte Prozesse im gesamten Unternehmen**
- **Schnellere und zuverlässigere Bereitstellung von Serviceleistungen**
- **Verbesserte Effizienz und Personalproduktivität**
- **Minimierung der operativen Risiken und Gefahren**
- **Kostenreduzierung**



Das IBM Service-Management bietet...

■ Übersichtlichkeit

- Die Fähigkeit, den Überblick über alle Aktivitäten der Infrastruktur zu haben



■ Kontrolle

- Die Fähigkeit, die Infrastruktur in seiner derzeitigen Konstellation durch die Einhaltung von Richtlinien zu bewahren



■ Automatisierung

- Die Fähigkeit, umfangreiche und wachsende Infrastrukturen zu verwalten und dabei sowohl die Kosten als auch die Qualität steuern zu können.



Hier ist das Tivoli Foundations Entwickelt für Ihre Kunden im Mittelstand

IBM Service-Management bietet Produkte an, die folgende Merkmale aufweisen:

- **Wettbewerbsfähiger Funktionsumfang** für mittelständische Unternehmen, um schneller und einfacher einen höherwertigen Service bei gleichzeitig niedrigeren Kosten anbieten zu können
- **Voll integrierte** Lösungen, die mit einem minimalen Aufwand an manueller Interaktion und IT- Personal für die Installation und Wartung einfach und schnell in Betrieb genommen und konfiguriert werden können. **A3**
- **Flexible und skalierbare** Lösungen, mit denen ein Unternehmen wachsen und expandieren kann, ohne die Notwendigkeit, dass Software komplett entfernt und mit völlig neuer Software begonnen werden muss



Slide 10

A3

Remove full stop for consistency.

Author; 05.10.2009

Tivoli Foundations Application Manager

Anwendungsmanagement für Ihre wachsenden Anforderungen

Probleme

- Durch eine schlechte Übersicht der IT-Landschaft können Probleme unentdeckt bleiben
- Eine manuelle Überwachung der Systeme ist kostspielig, zeitaufwändig und fehleranfällig
- Ineffektive Überwachung und Verfolgung haben negativen Einfluss auf die Erbringung des Services
- Konfiguration und Integration sind zeitaufwändig und kostspielig



Anforderungen

- Erkennung und zentralisierte Übersicht der IT-Ressourcen
- Ereignis-Alarme und Reports für eine effiziente Problemdiagnose und Lösung
- Historische und Echtzeit-Ansichten, um Ressourcen zu optimieren und IT-Kosten einzusparen
- Umfangreiche Überwachungsfunktionen, die in einer sehr gut anwendbaren Lösung angeboten werden: **Anwenderfreundlich, einfach zu installieren und nur eine einzige Anwenderschnittstelle für die gesamte Lösung.**



Verwaltung der Leistung und Verfügbarkeit, um die Effizienz zu steigern

IBM Tivoli Foundations Application Manager



„Anwendungsüberwachung für mittelständische Unternehmen“, die innerhalb weniger Stunden betriebsbereit ist

- Leistungs- und Verfügbarkeitsüberwachung.
- Überwachung ohne anwesendes Personal für eine schnelle und einfache Überwachung von Servern und dem Netzwerk.
- Server- und Netzwerkentdeckung.
- Betriebssysteme, E-mail-Server, Datenbanken, virtuelle Server und Netzwerkelemente.
- Intuitives Reporting der Echtzeit-Leistungsdaten und der historischen Werte.
- Automatische Problembehebung.
- **Integrierbar mit der Service Manager Anwendung - betriebsbereit innerhalb einer Stunde!**

IBM Tivoli Foundations Application Manager



Tivoli Foundations Application Manager (Software PID 5724-Y07)

TIVOLI	Tivoli Foundations Application Manager 150 Managed Servers Max 25 Managed Network Devices Max
LOTUS	Lotus Foundations Start for TFAM

Included Functionality

- Betriebssystemüberwachung
- Virtual Server Monitoring (VMware, Microsoft)
- Datenbankmonitoring
- Email Monitoring
- Netzwerk Monitoring
- Automatisches Discovery
- Reporting & Alerting
- Data Warehousing
- Integration in TFSM

Funktionalität

- Server Konfiguration
- Server und Firmware Management
- Berechtigungskonzept
- Remote Service

Hardware seperat bestellen

Tivoli Foundations Application Manager Features

- **Betriebssystemüberwachung – Agent & Agent-less**
 - Automatisches deployment von Agenten in discovered Umgebungen. Remote Installation oder lokale Installation
 - Breite Unterstützung von Betriebssystemen
- **ITM Basisfunktionalität**
- **Datenbanküberwachung**
- **Email Server Monitoring – Domino und Exchange**
- **Virtual Server Monitoring - VMware**
- **Netzwerküberwachung**
 - SNMP based monitoring of MIB-2 information
- **Discovery der Umgebung für die Installation der Agenten**
- **Data Warehousing und Reporting (TCR)**
- **Integration mit Tivoli Foundations Service Manager Appliance**
- **Out of the box best practices**
- **Event Integration**

Vorteile: IBM Tivoli Foundations Application Manager



Kostenreduzierungen

- Optimierung der Ressourcen und Bewertung ihrer Auslastung
- Weniger Zeit für Fehleranalyse
- Reduziert die MTTR. Mitarbeiter können sich um andere Projekte kümmern

Risikomanagement

- Proaktive und schnelle Identifizierung von Problemsituationen – bevor kritische Anwendungen oder Prozesse gestört werden
- Durch proaktive Events und Reporting können Auslastungen und Überlastungen von Assets erkannt werden
- Sicherstellung der Verfügbarkeit von geschäftskritischen Prozessen und Servern.



Serviceverbesserung

- Wiederherstellung von gestörten Prozessen in kürzester MTTR
- Grafische Darstellung von Performance und Verfügbarkeit der IT über Netzwerke, Server, Middleware und Applikationen
- Automatische Erkennung von Problemen und deren Behebung durch automatisierte Aktionen

Deployment Status

Deployment Status Summary - vmpa01.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*

File Edit View Help

Deployment Status Summary

Deploy TEMS	Succeeded	Failed	Retrying	Queued	In Progress
TEMS	14	14	0	0	0

Status Summary of Complete Deployments

Status Summary of Incomplete Deployments

Deployment Status Detail

Status	Command	Product ID	Product Version	Deploy TEMS	Target Managed System Name	Return Message	Deploy Group N:
Failed	INSTALL	UX	062100000	TEMS	9.42.14.230	KDY2076E: The OS agent must already be installed in host ...	
Failed	INSTALL	NT	062100000	TEMS	9.42.29.96	KDY2076E: The OS agent must already be installed in host ...	
Failed	INSTALL	LZ	062100000	TEMS	9.42.28.196	KDY2076E: The OS agent must already be installed in host ...	
Failed	INSTALL	NT	062100000	TEMS	9.42.29.115	KDY2055E: The node on host 9.42.29.115 was not created. ...	
Failed	INSTALL	UX	062100000	TEMS	9.42.31.169	KDY2076E: The OS agent must already be installed in host ...	
Success	INSTALL	LZ	062100000	TEMS	9.42.28.188	KDY2065I: The node creation operation was a success.	
Success	GETCONFIG	N4	062100000	TEMS	vmpa01:N4	KDY0028I: Request completed successfully.Deployment re...	
Success	CONFIGURE	N4	062100000	TEMS	vmpa01:N4	KDY0028I: Request completed successfully.Deployment re...	
Success	GETCONFIG	N4	062100000	TEMS	vmpa01:N4	KDY0028I: Request completed successfully.Deployment re...	
Success	GETCONFIG	N4	062100000	TEMS	vmpa01:N4	KDY0028I: Request completed successfully.Deployment re...	
Success	INSTALL	LZ	062100000	TEMS	9.42.28.196	KDY2065I: The node creation operation was a success.	
Success	CONFIGURE	N4	062100000	TEMS	vmpa01:N4	KDY0028I: Request completed successfully.Deployment re...	
Success	INSTALL	UX	062100000	TEMS	9.42.28.171	KDY2065I: The node creation operation was a success.	
Success	INSTALL	LZ	062100000	TEMS	9.42.31.234	KDY2065I: The node creation operation was a success.	
Success	INSTALL	UX	062100000	TEMS	9.42.29.218	KDY2065I: The node creation operation was a success.	
Success	INSTALL	NT	062100000	TEMS	9.42.29.115	KDY2065I: The node creation operation was a success.	

Deploy Monitoring Physical
Launch Pad Reports

Hub Time: Fri, 08/07/2009 03:46 AM Server Available Deployment Status Summary - vmpa01.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*

Deployment Oberfläche

The screenshot displays the 'Deploy Application Monitoring' interface in 'ADMIN MODE'. The main window is divided into several panes:

- Navigator:** Shows a tree view with 'Deploy Application Monitoring' and 'Launch Pad'.
- Deploy Application Monitoring Agent on System:** A table listing systems with columns for Origin Node, Host Info, and Status. A yellow circle highlights the first row: Primary:X336SOA16:NT.
- Application Agents Currently Deployed:** A table with columns for Origin Node and Host Info, currently empty.
- Deploy Monitoring Agent for Network Devices:** A table with columns for Node, Timestamp, Object Status, and Error Code. It shows one entry: vmpa01:N4 with status ACTIVE and NO ERROR.
- Network Agents Currently Deployed:** A table with columns for Subnode MSN, Subnode Type, Subnode Resource Name, and Subnode Vers. It shows one entry: N4.vmpa04-... with type nma and resource vmpa04-1.

At the bottom, there is a section titled 'Deploying application and network monitoring' with the following text:

Deploying application monitoring agents

The Deploy Application Monitoring Agent on System table lists the systems on which an operating system monitoring agent has been deployed. (You cannot deploy application monitoring to a system on which agentless operating system monitoring has been deployed.)

To deploy an application monitoring agent to one of these systems, click the link for the target system in the Deploy Application Monitoring Agent on System table. The Navigator entry for the target system is displayed in the Physical Navigator view. Right-click the system name in the Navigator and select **Add Managed System** then select the application agent to deploy. See the user's guide for the selected application agent type in the [Tivoli Foundations Application Manager Information Center](#) for information on the required parameters. Note: You cannot deploy monitoring to an offline system.

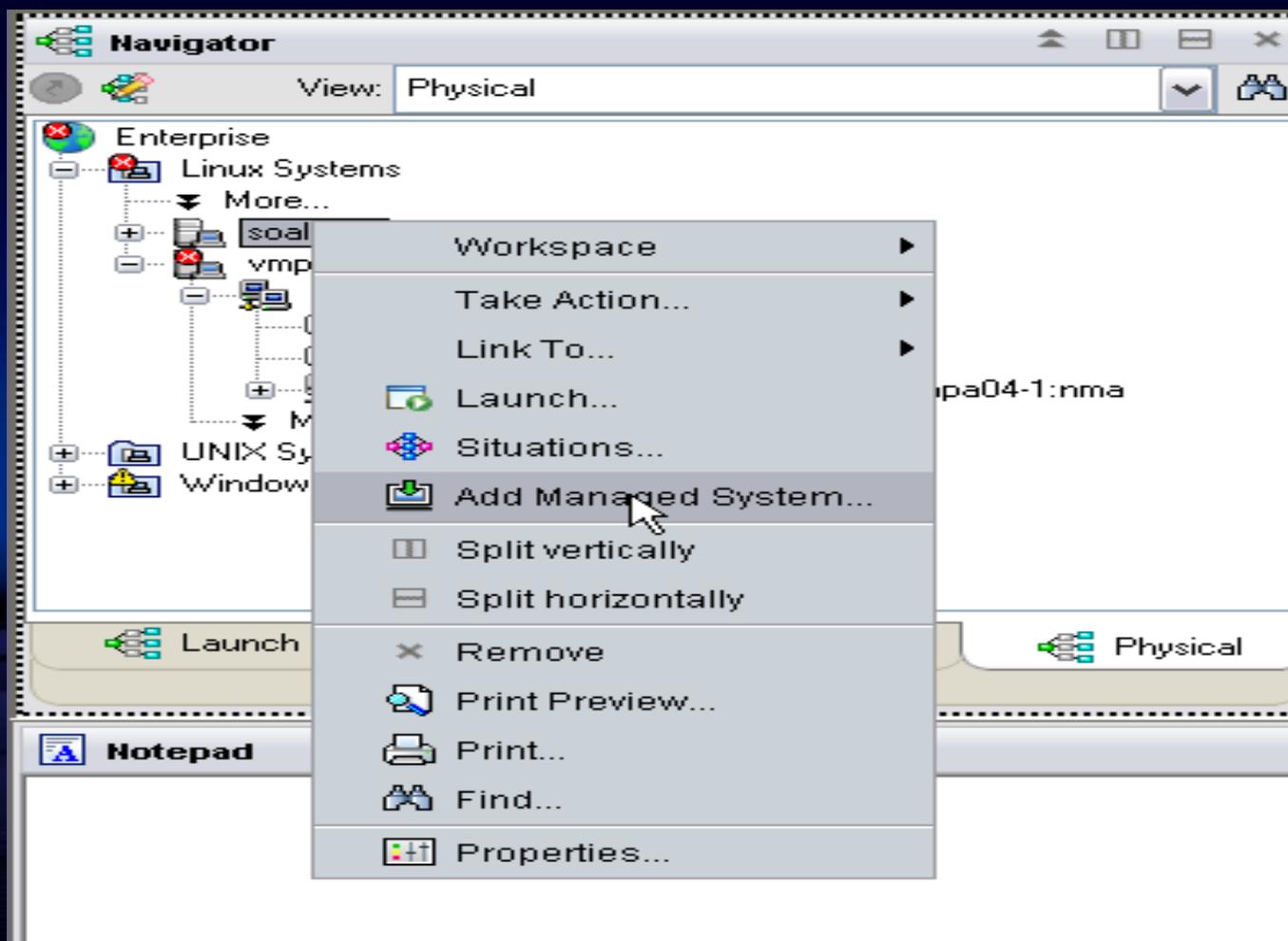
After an application agent has been deployed, an entry for the agent appears in the Navigator tree along with its predefined workspaces and is listed in the Application Agents Currently Deployed table.

For more information, [Deploying application monitoring](#)

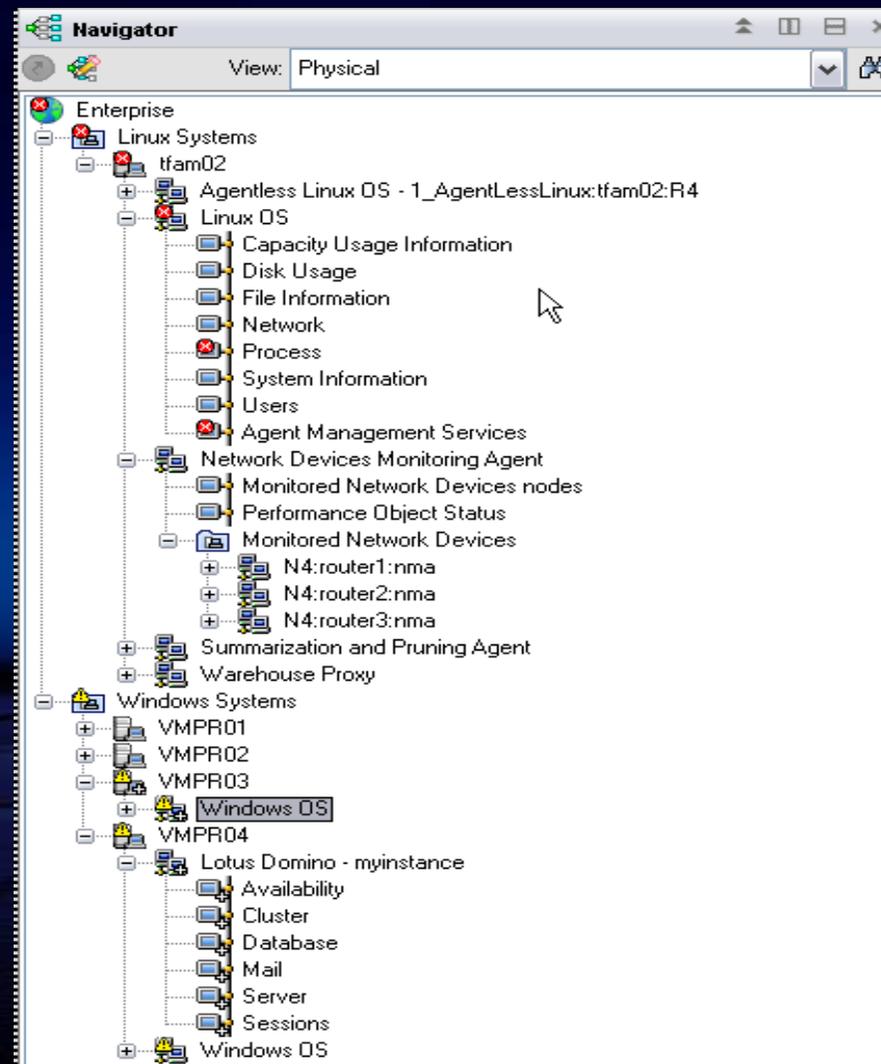
Deploying network monitoring

At the bottom of the interface, the status bar shows: Hub Time: Thu, 08/06/2009 05:13 PM, Server Available, and Deploy Application Monitoring - vmpa01.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*

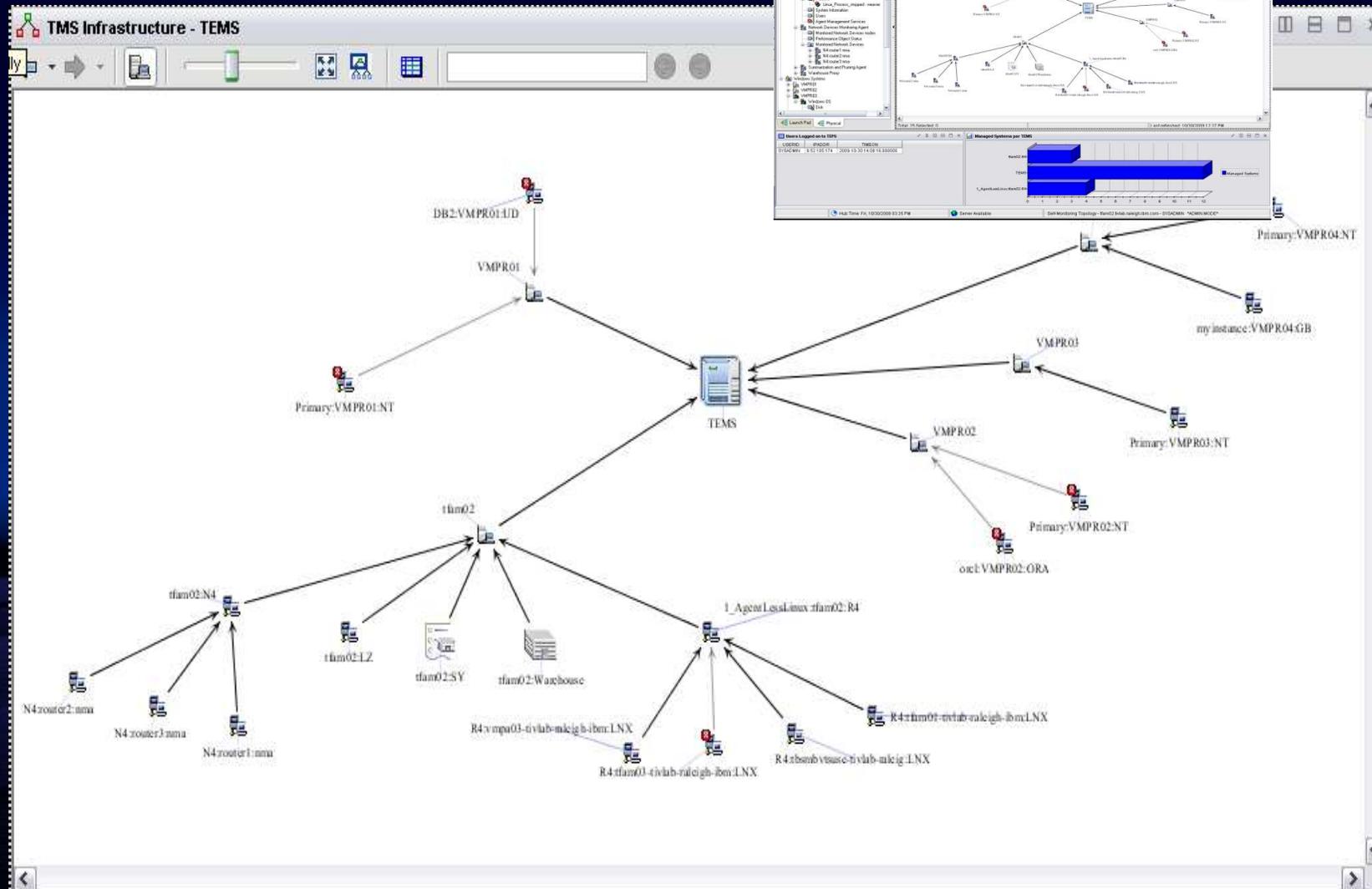
Agenteninstallation



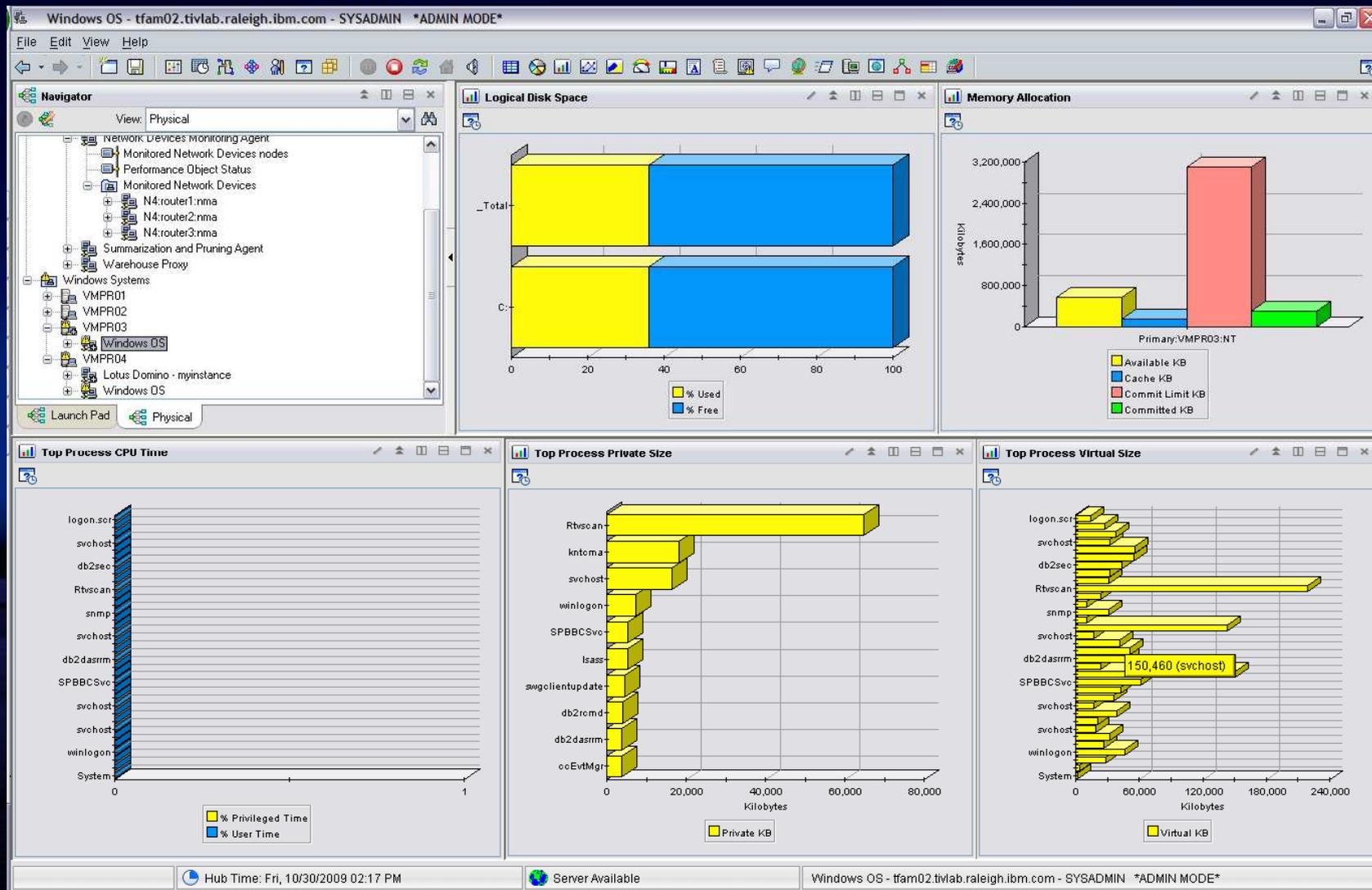
Einheitliche Oberfläche für alle Anwendungen



Monitoring Topologie



Metriken in der Übersicht



Windows OS Details - tfam02.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*

File Edit View Help

Navigator View: Physical

- Network Devices monitoring Agent
 - Monitored Network Devices nodes
 - Performance Object Status
 - Monitored Network Devices
 - N4:router1.nma
 - N4:router2.nma
 - N4:router3.nma
 - Summarization and Pruning Agent
 - Warehouse Proxy
- Windows Systems
 - VMPRO1
 - VMPRO2

Launch Pad Physical

Logical Disk Space

Logical Disk Name	Physical Disk Number	Total Size	% Used	Free Megabytes	% Free
C:	0	30,726	36	19,864	64
_Total		30,726	36	19,864	64

Memory Allocation

Total Memory Size (KB)	Available kBytes	Commit Limit (Kilobytes)	Committed kBytes	Cache kBytes
1,048,008	572,072	3,102,717	309,896	159,644

Top Process CPU Time

Process Name	% Processor Time	% Privileged Time	% User Time
System	0	0	0
smss	0	0	0
csrss	0	0	0
winlogon	0	0	0
services	0	0	0
lsass	0	0	0
svchost	0	0	0
svchost	0	0	0
svchost	0	0	0
svchost	0	0	0
svchost	0	0	0
ccSetMgr	0	0	0
ccEvtMgr	0	0	0
SPBBCSvc	0	0	0
svchost	0	0	0
msdtc	0	0	0
db2dasrrm	0	0	0
db2mgmtsvc	0	0	0
DefWatch	0	0	0
svchost	0	0	0
kntcma	4	3	0

Top Process Private Size

Process Name	Private kBytes	Working Set kBytes	Working Set kBytes Peak
ccEvtMgr	3,896	3,140	6,212
db2dasrrm	3,916	6,704	6,704
db2rcmd	4,020	6,652	6,672
swgclientupdate	4,652	8,596	8,600
lsass	5,208	6,748	6,796
SPBBCSvc	5,416	2,440	7,192
winlogon	7,460	11,612	11,640
svchost	16,372	24,056	38,864
kntcma	18,488	23,900	24,344
Rtvsan	64,780	119,248	163,200

Top Process Virtual Size

Process Name	Virtual kBytes	Virtual kBytes Peak
Idle	0	0
System	1,948	3,244
smss	3,812	11,980
csrss	28,084	28,288
winlogon	46,580	47,404
services	26,528	29,568
lsass	32,532	35,748
svchost	19,184	20,208
svchost	21,228	21,740
svchost	38,888	39,544
svchost	17,068	17,324
ccSetMgr	35,972	40,252
ccEvtMgr	42,772	50,072
SPBBCSvc	61,860	66,332
svchost	150,460	185,892
msdtc	23,780	24,332
db2dasrrm	47,232	48,256
db2mgmtsvc	51,088	53,424
DefWatch	41,988	50,500
svchost	17,220	17,476

Hub Time: Fri, 10/30/2009 02:35 PM Server Available Windows OS Details - tfam02.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*

Detailsicht

Job Object Details - tfam02.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*

File Edit View Help

Navigator View: Physical

- Summary and Pruning Agent
- Warehouse Proxy
- Windows Systems
 - VMPR01
 - VMPR02
 - VMPR03
- Windows OS
 - Disk
 - Enterprise Services
 - Memory
 - Network
 - Printer
 - Process
 - Processor
 - System
 - Agent Management Services

Launch Pad Physical

Memory Allocation

Primary:VMPR03:NT

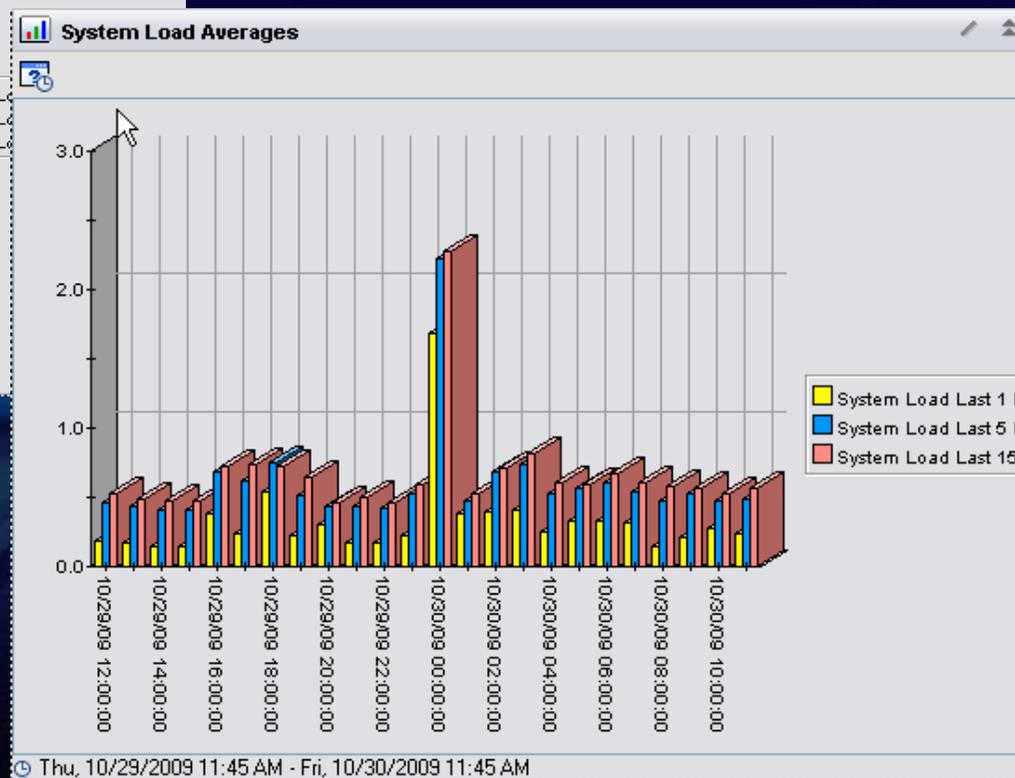
Job Object Details

Process	Creating Process ID	Elapsed Time	Handle Count	ID Process	IO Data Bytes/sec	IO Data Operations/sec	IO Other Bytes/sec	IO Other Operations/sec	IO Read Bytes/sec	IO Read Operations/sec	IO Write Bytes/sec	IO Write Operations/sec
Winlogon Job 0-42e2c/logon.scr	356	1,336,637	22	2868	0	0	0	0	0	0	0	0
Winlogon Job 0-42e2c/_Total	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WmiProviderSubSystemHostJob/wmiprvse	596	1,337,189	156	2628	0	0	0	0	0	0	0	0
WmiProviderSubSystemHostJob/_Total	0	0	156	0	0	0	0	0	0	0	0	0
_Total/_Total	0	0	178	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Primary:VMPR03:NT

Hub Time: Fri, 10/30/2009 02:39 PM Server Available Job Object Details - tfam02.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*

Realtime Werte vs. Trendanzeige



Anpassungen der Sichten

Process

- Views
 - Table Views
 - Process Information Detail
 - Bar Chart Views

Preview

Process Information Detail

	Process Command Name	Process ID	Process Parent ID	Process State	Process System CPU (Percent)	Process User CPU (Percent)	Cumulative Process System CPU (Percent)
<input type="checkbox"/>	init	1	0	Sleeping	0.00	0.00	4.59
<input type="checkbox"/>	migration/0	2	1	Sleeping	0.00	0.00	0.00

Query Filters Thresholds Style

Thresholds

	Use Icons	Process ID	Process Parent ID	Process State	Process System CPU (Percent)	Process User CPU (Percent)
1	<input type="checkbox"/>					
2	<input type="checkbox"/>					
3	<input type="checkbox"/>					

Data Snapshot

	Process ID	Process Parent ID	Process State	Process System CPU (Percent)	Process User CPU (Percent)
<input type="checkbox"/>	0		Sleeping	0.00	
<input type="checkbox"/>	1		Sleeping	0.00	
<input type="checkbox"/>	1		Sleeping	0.00	
<input type="checkbox"/>	1		Sleeping	0.00	
<input type="checkbox"/>	1		Sleeping	0.00	
<input type="checkbox"/>	1		Sleeping	0.00	

OK Cancel Apply Test Help

- == Equal
- != Not equal
- > Greater than
- >= Greater than or equal
- < Less than
- <= Less than or equal

Detailsicht einer Situation

The screenshot displays the IBM Tivoli Monitoring console interface. The main window is titled "Linux_Process_stopped - weaver - tfam02.tivlab.raleigh.ibm.com - SYSADMIN *ADMIN MODE*".

Initial Situation Values Table:

Process State	System Name	Time Stamp	Process ID	Process Parent ID	Process Command Name	Process System CPU (Percent)	Process User CPU (Percent)	Cumulative Process System CPU (Percent)	Cumulative Process User CPU (Percent)	Kernel
Zombie	tfam02:LZ	10/25/09 02:06:47	14924	9435	weaver	0.00	0.00	0.00	0.00	

Current Situation Values Table:

Process State	System Name	Time Stamp	Process ID	Process Parent ID	Process Command Name	Process System CPU (Percent)	Process User CPU (Percent)	Cumulative Process System CPU (Percent)	Cumulative Process User CPU (Percent)	Kernel
Zombie	tfam02:LZ	10/30/09 15:08:58	24756	9435	weaver	0.00	0.00	0.00	0.00	

Expert Advice Panel:

Linux_Process_stopped

Situation Description
High number of stopped processes on this system.

Possible Causes

1. Application failures leaving processes in the stopped state.
2. Process is being traced (debugged).

Suggested Actions
Find the process that is in stopped state. Check if some trace utilities are being run against the process (possibly during production hours) and remediate. Check if the process repeatedly goes into stopped state due to some incorrect application signalling (SIGSTOP).

Take Action Panel:

Take Action

Action Name: <Select Action>
Command:
Arguments:

Destination System:

Run button

Workflow Editor

Workflows

Policy Details

Compatibility levels

Undo	Edit Workflow	Policy name	Distributed	Auto start	Save results	Correlate by	Limit restarts	Restart	Descri
		UNIX_Virtual_Memory_High	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Managed System	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Policy to detect process causing m

Workflow Editor

Workflow components

Emitter activities Extensions

General activities

- Wait until a situation is True
- Evaluate a situation now
- Take action or Write message

UNIX_Virtual_Memory_High - Grapher View

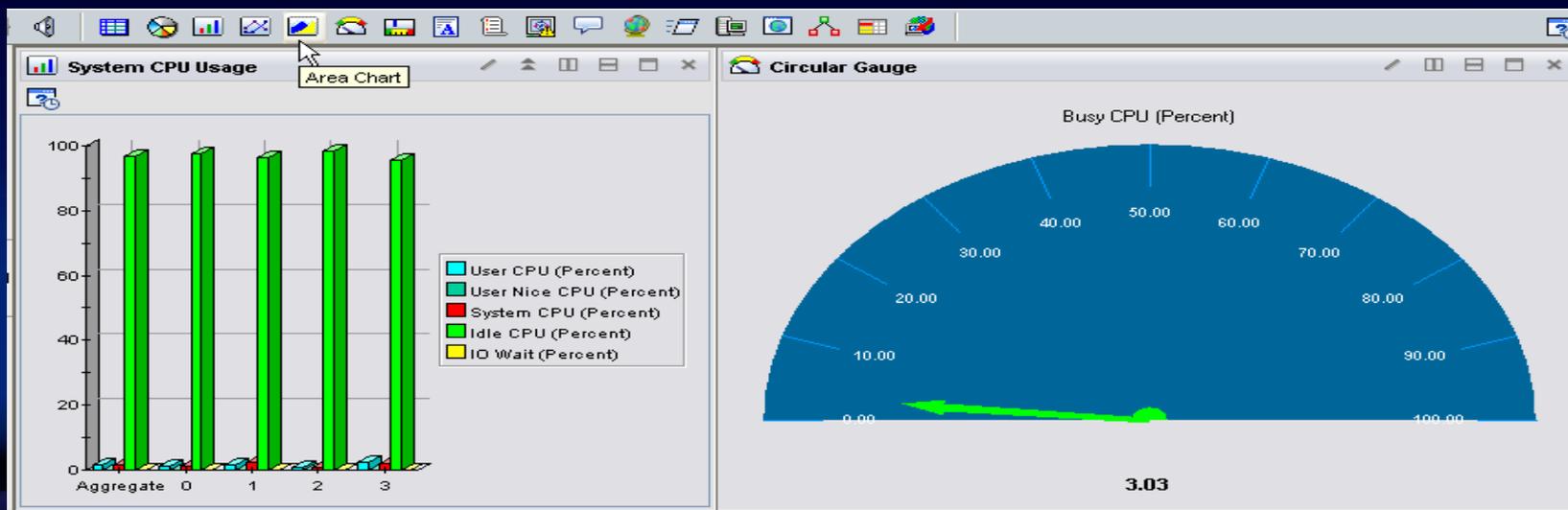
```

    graph LR
      A[Wait until UNIX_Virtual_Memory_Warning is True] -- "situation is" --> B[Evaluate UNIX_Process_Memory_Leak now]
      B -- "situation is" --> C[Take action: kill &Proce...]
      C -- "Error" --> D[Take action: echo "Failed..."]
      C -- "Success" --> E[Suspend execution for 5 minutes]
      E -- "Resume" --> F[Evaluate UNIX_Virtual_Memory_Warning now]
      F -- "Error" --> G[Take action: echo "Virtua..."]
  
```

SYSADMIN
Modify Start/Stop

OK Cancel Apply Help

Eigene Workspaces



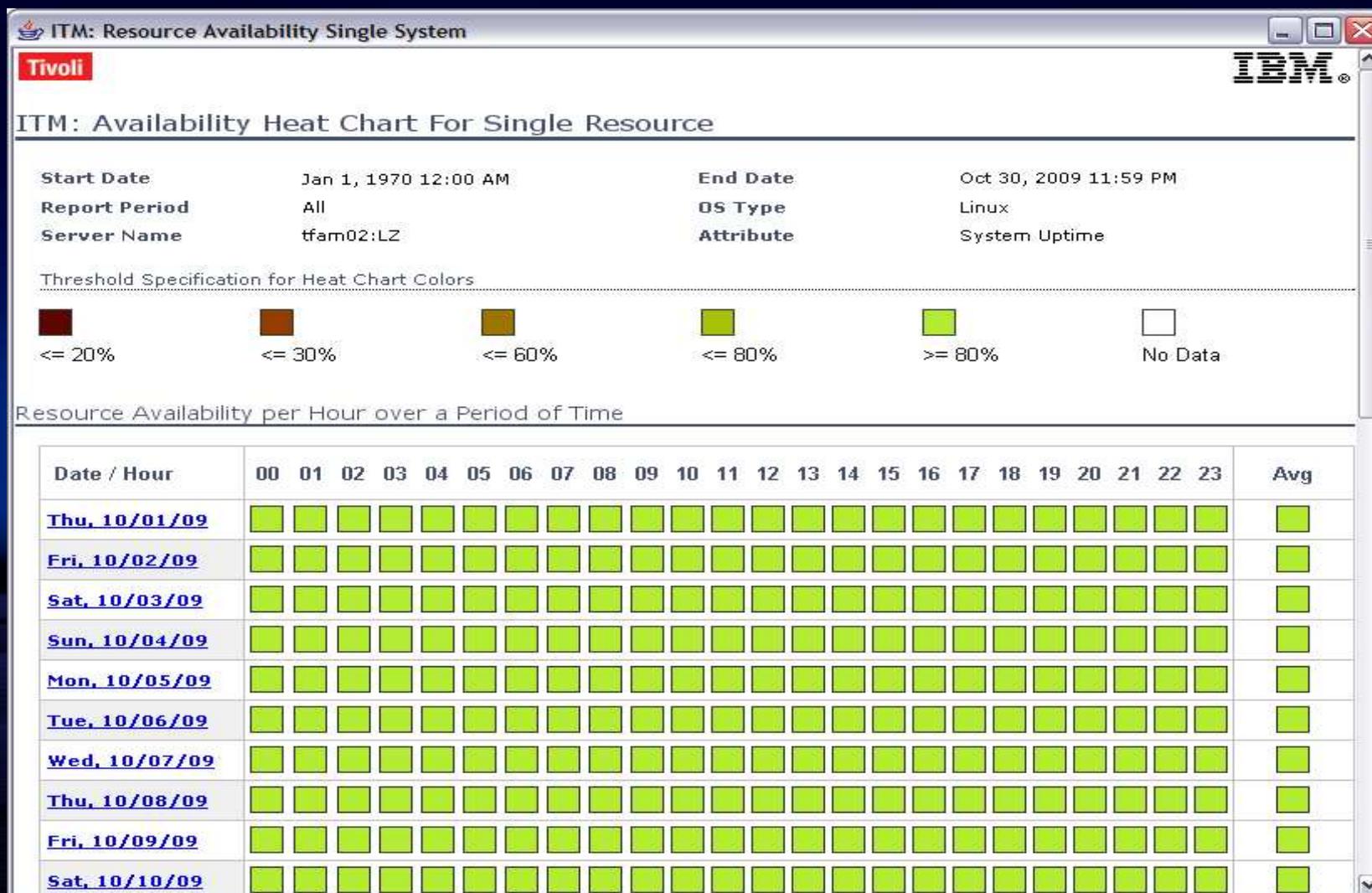
Agent Builder

The screenshot shows the IBM Tivoli Monitoring Agent Builder interface. The main window is titled "IBM Tivoli Monitoring - Agent Editor -- pdemo - IBM Tivoli Monitoring Agent Builder". The interface is divided into several sections:

- Navigator:** A tree view on the left showing the project structure. The "pdemo" folder is expanded, showing sub-folders like "Installer", "scripts", "situations", "workspaces", and "pdemo Installer". The "itm_toolkit_agent.xml" file is selected under the "workspaces" folder.
- Agent Information:** The main configuration area, divided into "General" and "Agent Content" sections.
 - General:** This section defines the general agent information. It includes fields for:
 - Service name: *Monitoring agent for* pdemo
 - Company identifier: Tivoli
 - Agent identifier: K5Z
 - Display name: Dashboard
 - Product code: K5Z
 - Version: 620
 - Patch level: (empty)
 - Support multiple instances of this agent
 - Minimum ITM version: 6.2
 - Copyright: Copyright IBM, 2009
 - Agent Content:** This section lists the data sources and runtime configuration parameters that the agent will gather data from. It includes links for "Data Sources" and "Runtime Configuration".
 - Generate Agent:** A section with a "Generate Agent" button and a description: "To generate the agent, export the agent in a format that is suitable for deployment using the [Generate Agent Wizard](#)".
 - Commit Agent Version:** A section with a "Commit Agent Version" button and a description: "When you have finished testing the agent and are ready to ship it, you must [commit this level](#) before you can begin working on the next version."
- Problems:** A table at the bottom showing the status of the build process. It indicates "1 error, 1 warning, 0 infos".

Description	Resource	Path	Location
Errors (1 item)			
KQZ00233E The the character "N" is not supported in an IBM Tivoli Mx itm_toolkit_agent.xml	itm_toolkit_agent.xml	NMA	line 0
Warnings (1 item)			
cvc-complex-type.2.4.a: Invalid content was found starting with elen itm_toolkit_agent.xml	itm_toolkit_agent.xml	NMA	line 95

Beispielbericht

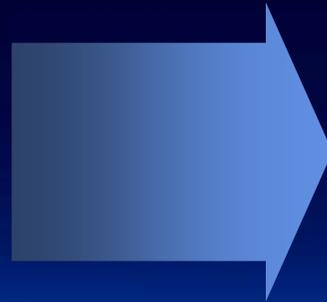


Tivoli Foundations Service Manager

Service Desk für Ihre wachsenden Anforderungen

Probleme

- Eine manuelle Verwaltung von Vorfällen und Serviceproblemen gefährdet die effiziente Problembehebung - diese Vorgehensweise ist zeitaufwändig und fehleranfällig
- Ineffektive Verfolgungs- und Reportingprozesse gefährden die Konformität und die Fähigkeit, dem Kunden einen effektiven Service zu liefern
- Fehlerhafte Anlagen verursachen den Unternehmen bei der Problembehebung zu viel Zeit und Kosten



Anforderungen

- Einen einzigen Kontaktpunkt für die Automatisierung und das Reporting des Vorfall- und Problemmanagements.
- Optimierung der Service Desk Funktionen, die eine Priorisierung, Eskalierung und schnelle Problembehebung gewährleisten.
- Eine kosteneffektive Lösung, die keinen hohen Beteiligungsgrad des IT-Personals erfordert



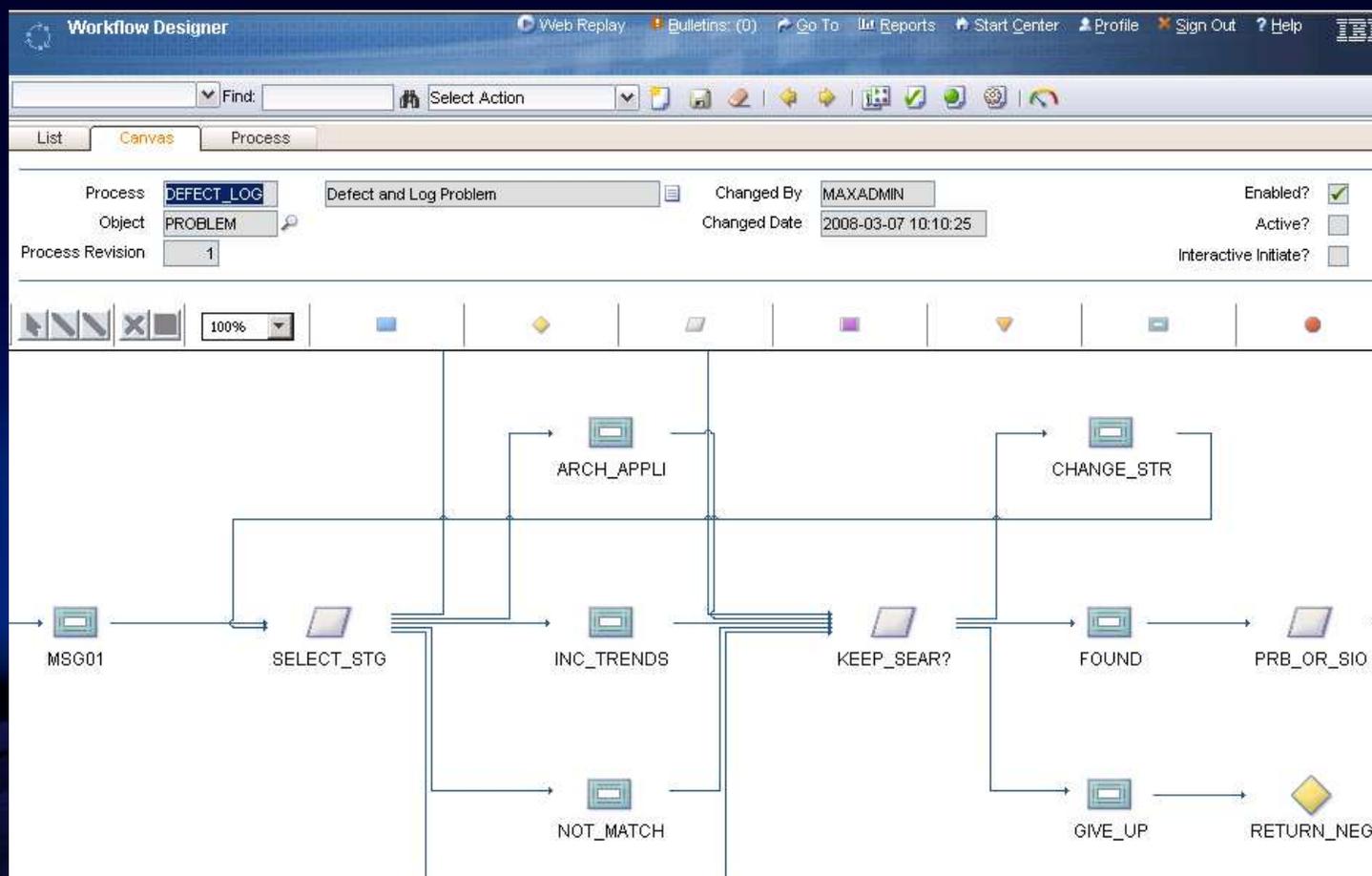
IBM Tivoli Foundations Service Manager



„Service Desk für mittelständische Unternehmen“, der innerhalb weniger Stunden betriebsbereit ist

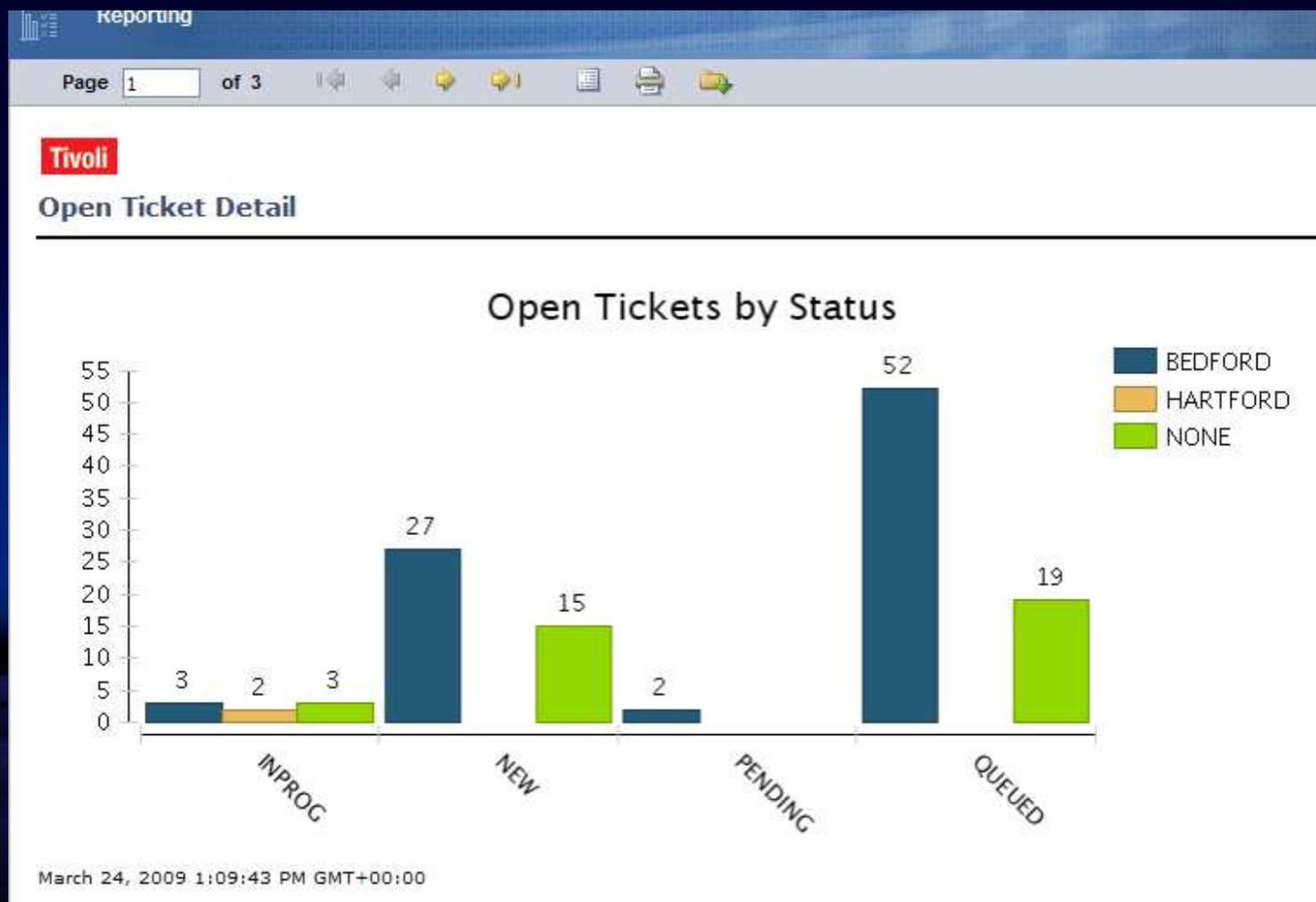
- Serviceanfragen-, Vorfall- und Problemmanagementprozesse,
- Best Practice Workflows - Workflows für kleinere und mittlere Unternehmen für ein optimiertes Ergebnis
- Eine einzige Schnittstelle für die Unterstützung der Serviceanfragen-, Vorfall- und Problemmanagementprozesse
- Ordnet Veränderungen an Anlagen den jeweiligen Vorfällen zu
- Eine „Selbstbedienungs“-Datenbank ist für die optimierte Problembhebung verfügbar.
- Ferndiagnosewerkzeuge und intuitives Reporting. Bietet Funktionen, die jenseits des IT-Services liegen
- **Integrierbar mit der Application Manager Anwendung - betriebsbereit innerhalb einer Stunde!**

Workflows in grafischer Oberfläche



- multi-user/role routing
- Automation and Conditions
- Drag and drop editor/designer

Reports

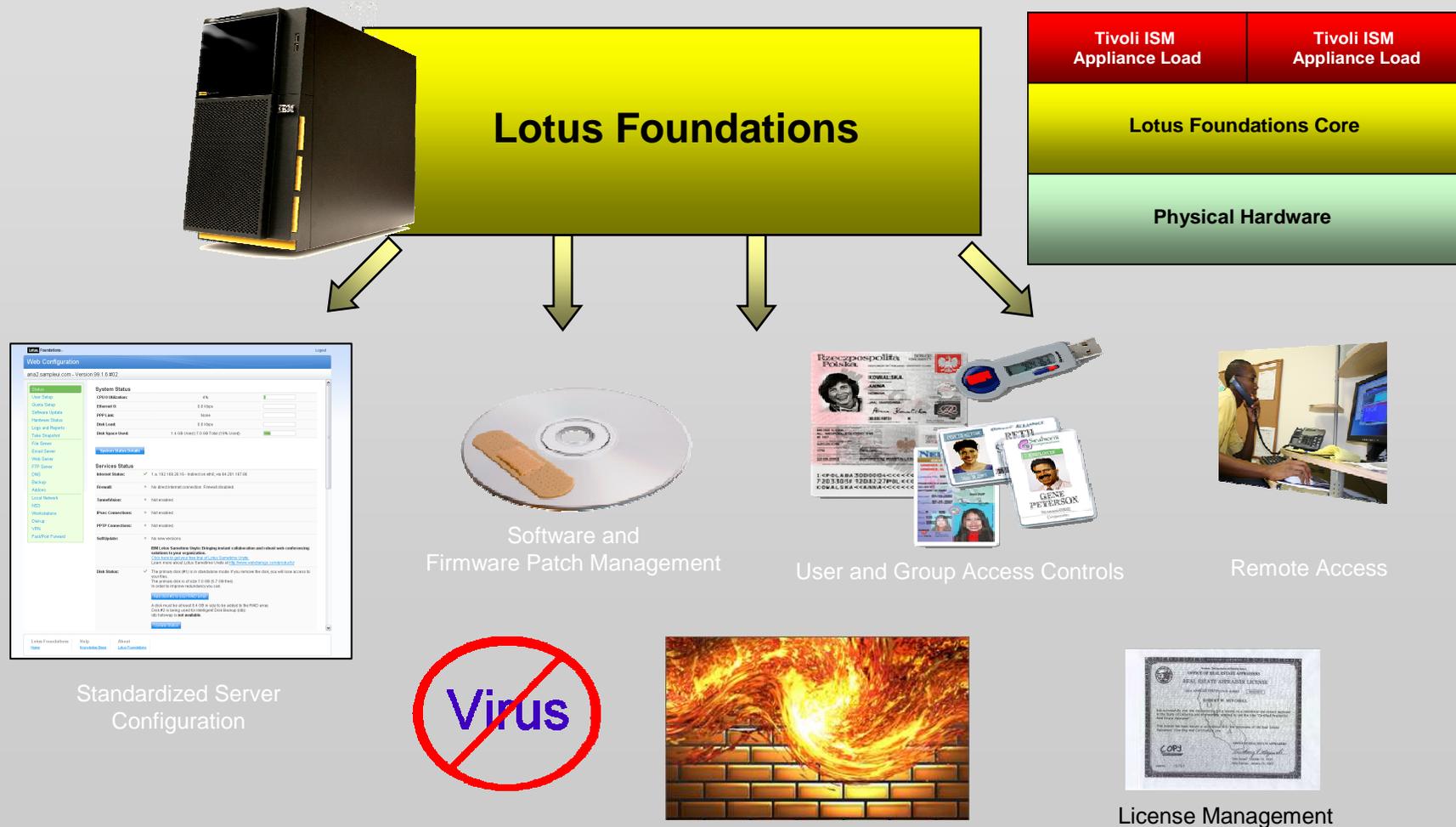


- Detailed BIRT-based custom or ad hoc reports
- 50 Service Desk-related reports provided out of the box

Partnering Across IBM to Delivery Tivoli Foundations



Tivoli verwendet Lotus Foundations als Grundlage für die Tivoli Foundations Angebote



Tivoli Foundations liefert die richtigen Lösungen, für Ihre Probleme

Herausforderungen

- ✓ *Reduzierung von Kosten in wirtschaftlich schwierigen Zeiten*
- ✓ *Rechtfertigung von Investitionen in Technologien, die schnelle Resultate liefern und die Profite erhöhen*
- ✓ *Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit durch fortgesetztes Innovationsbestreben und Lieferung qualitativ hochwertiger Services*

Vorteile

- ✓ *Sparen Sie Geld, indem Sie in Lösungen investieren, die Ihnen die Funktionalität liefern, die Sie brauchen*
- ✓ *Erzielen Sie sehr schnell einen geschäftlichen Nutzeffekt*
- ✓ *Verbessern Sie durch die Lieferung von Services die Resonanz auf Kundenanfragen, die denen Ihrer Konkurrenz überlegen sind*

Vielen
Dank!