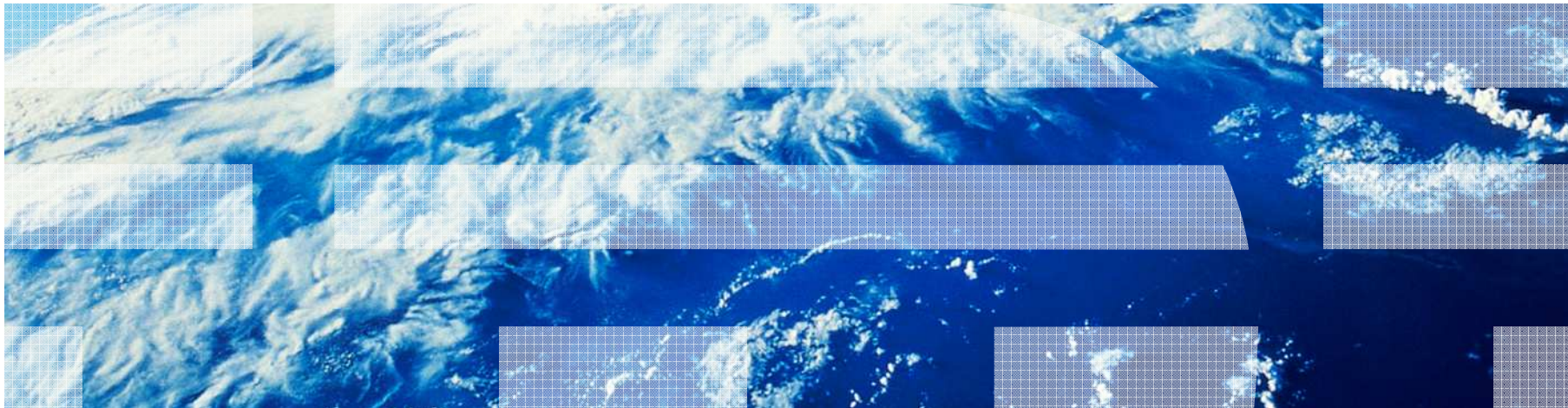


# IBM Tivoli Lösungen für den Mittelstand

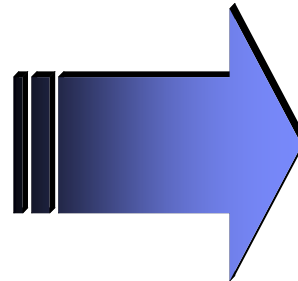
Jochen Schneider  
Certified IT Specialist, SWG Technical Sales



## Herausforderungen

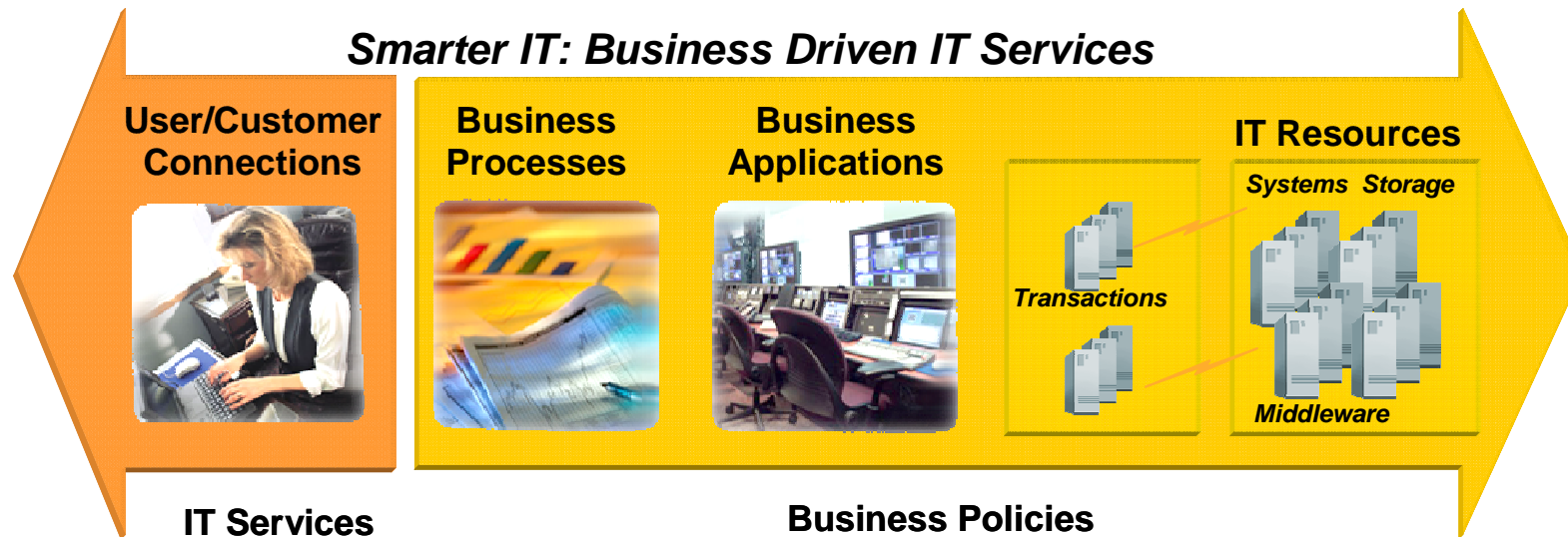
### ■ Traditionelle IT

- Management von Ressourcen
- Messen von Transaktionen
- Schwache Einbindung von Nutzern und Geschäftsabläufen
- Mangelnde Abbildung von Geschäftsprozessen



### ■ Smart

- Kundenorientierte IT Dienstleistungen
- Infrastruktur, die sich Geschäftbedürfnissen anpaßt
- Service Level Agreements basierend auf Geschäftsprozessen
- Kapazitäten 'on-demand'



## Problemlösung : IBM Tivoli Produkte

- IBM Tivoli Performance & Availability
  - IBM Tivoli Network Manager for IP / IBM Tivoli Omnibus
  - IBM Tivoli Monitoring
  - IBM Tivoli Composite Application Management for Transaction
  - IBM Tivoli Foundations Application Manager
  
- IBM Tivoli Provisioning Management
  - IBM Tivoli Endpoint Manager ( Bare Metal, Inventory, Softwareverteilung, Patch Management, Compliance )
  
- IBM Tivoli Identity Management
  - IBM Tivoli Identity Manager
  - IBM Tivoli Enterprise Single Sign-On
  
- IBM Tivoli Incident & Problem Management
  - IBM Tivoli Change Configuration Management Database ( IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager )
  - IBM Tivoli Foundations Service Management

# IBM Tivoli Performance & Availability



# Herausforderungen Monitoring



Sachbearbeiter

Warum dauern die Transaktionen so lange ?



RZ Operating

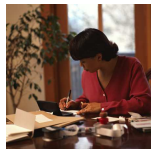
Ich frage mich, warum ich so viel Websphere Application Server Events bekomme. Es scheint doch alles ok zu sein.

Der DB2 Server hat Probleme. Ich unterbreche meine Arbeit und werde ein Problemticket aufmachen und daran arbeiten. Ich hoffe, dass es keinen beeinflusst.



DB Spezialist

Wir sind in der Auftragsabwicklung im Rückstand. Warum???



Geschäftsführer

So viele Problemfälle und es scheint sich keiner drum zu kümmern. Ich weiss nicht, was ich den Kunden sagen soll.

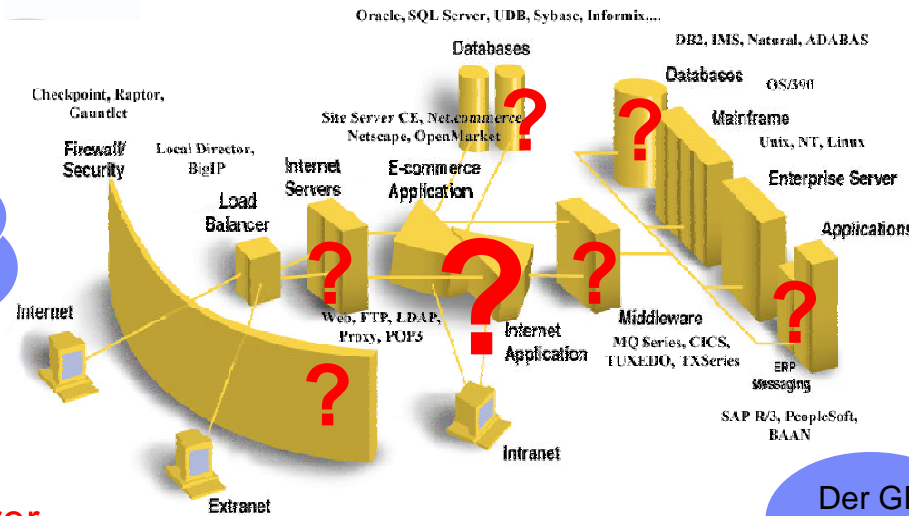


Help Desk

Der GF ist verärgert, weil die Aufträge nicht abgewickelt werden können. Ich werde mir bald überlegen müssen, was ich ihm erzähle.



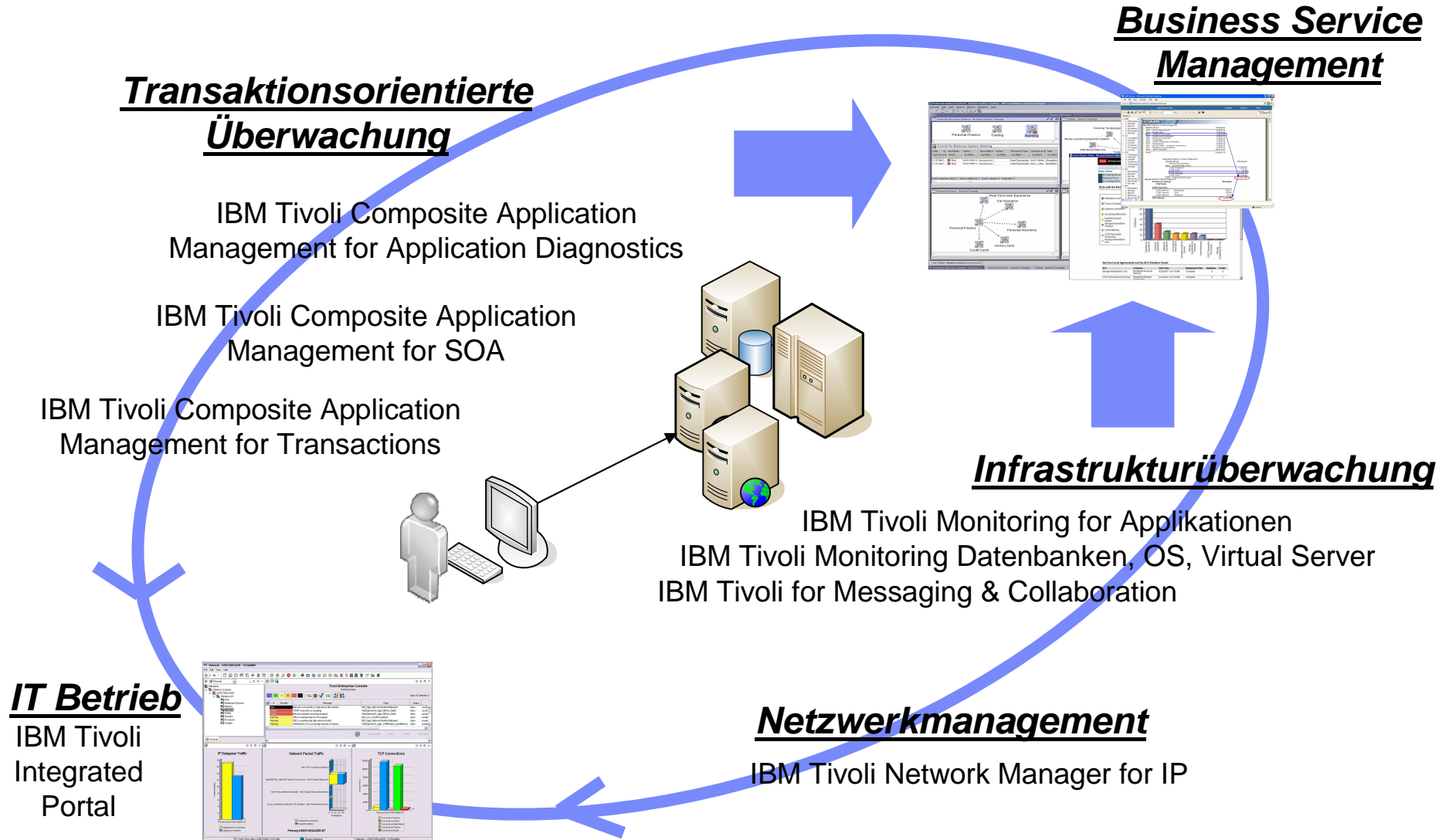
IT Leiter



## Problemlösung : Monitoring mit IBM Tivoli

- **Einfaches Management komplexer IT Infrastrukturen**
  - Schneller Zugang zu wichtigen Daten: jederzeit, überall
  - Personalisierung Benutzeroberfläche nach fachlichen Anforderungen und persönliche Vorlieben
  - Experten-Ratschläge helfen bei der proaktiven Problemlösung und erleichtern den Einstieg
- **Hohe Verfügbarkeit gewährleisten**
  - Schnellere Problemerkennung verkürzt Ausfallzeiten
  - Automatische Aktionen reduzieren den Aufwand der IT Mitarbeiter
  - Historische Informationen für Analyse, Reporting und Trendbeobachtung zur besseren Planung der IT
- **Reduzierung von Total Cost of Ownership (TCO)**
  - Schnelle Installation und Implementierung
  - ‘Best practices’ sichern kurze Pilotierungsphasen
  - Erweiterungs- und Integrationsmöglichkeiten gewähren Investitionssicherheit
- **Umfassende Überwachung und Automation**
  - Frühwarnsystem durch Schwellwertüberwachung und integrierte Automation
  - Überwachung Betriebssysteme, Datenbanken, Middleware, sowie Applikationen
  - Vielfältige Überwachung via Agent Builder / Universal Agent ( z.B. VSE, Blackberry Server )
- **Daten Sammlung und Reporting**
  - Umfassendes Sammeln von Daten im integrierten IBM Tivoli Data Warehouse
  - Komplexe Analysen und Trendreports ermöglichen frühe Erkennung von Engpässen, SLA Reporting
- **Integration**
  - Integration mit SME Tools ( IBM Systems Director, HP-IM, etc. ) und z/OS
  - Erweiterung um Antwortzeit-Messung ( Echtzeit )
  - Integration CCMDB

# IBM Tivoli Monitoring Produkte



# IBM Tivoli Integrated Portal

## Service-Ansichten

- Nutzer-Zeiten und Verhalten
- Business SLA Messung und Management
- Geschäftseinfluß
- Level 1 Support – Geschäftsbereich

### Business

## Anwendungs-Ansichten

- Performance und Verfügbarkeit von Applikationen
- Korrelation von Systemkomponenten und logischen Ressourcen
- Level 2 Support

### Applikation

## Technische Ansichten

- Detaillierte Analysen
- OLA Messung und Management
- Problem Erkennung
- Level 3 Support - Spezialisten

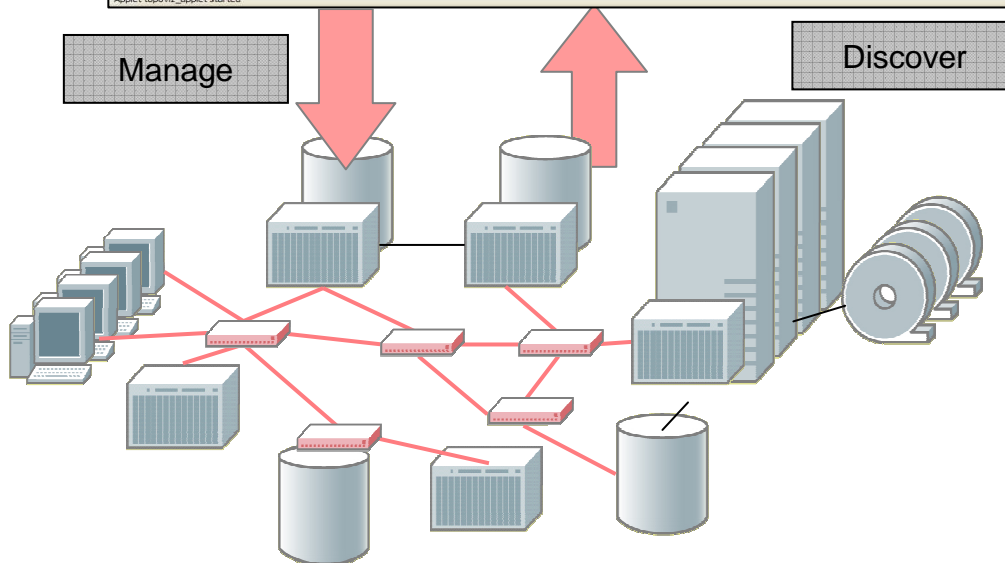
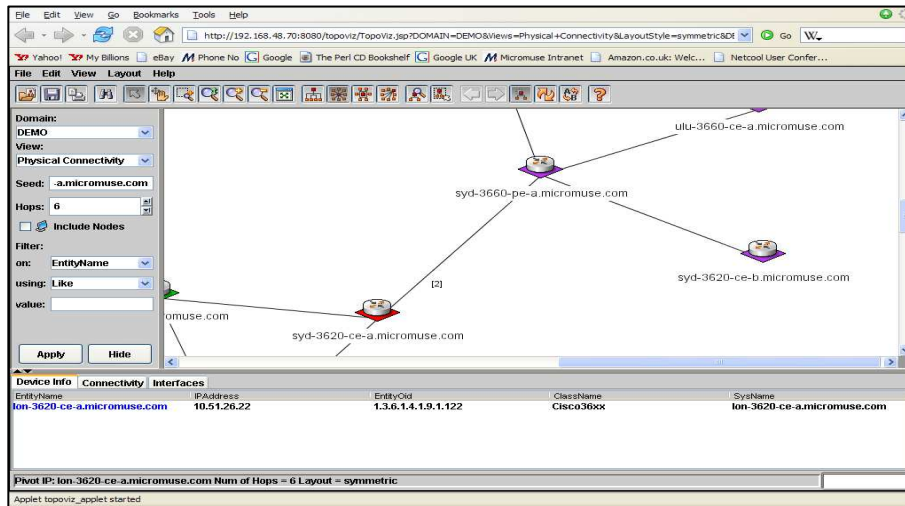
### Infrastruktur

The screenshot displays three main views of the IBM Tivoli Integrated Portal:

- Business View:** Shows a dashboard with icons for e-Banking, Spar2003, CallCenter, e-Credit, and HelpDesk. A yellow callout box labeled "Dynamische Workspace-Verlinkung" points to the HelpDesk icon.
- Application View:** Displays a WebSphere Application architecture diagram including components like Internet Availability, Internal Availability, Oracle UDB, HTTP Server, Edge Server, WebSphere App Server, Sysplex CICS, MQ, MQ Integrator, and DB2.
- Infrastructure View:** Shows performance metrics for IMS/CICS/DB2 Workloads. It includes a table with columns for Service, Class, Goal, Actual, Performance, Worst, Transaction Rate, Actual, and Actual Total. Below the table is a bar chart showing workload distribution across different services.

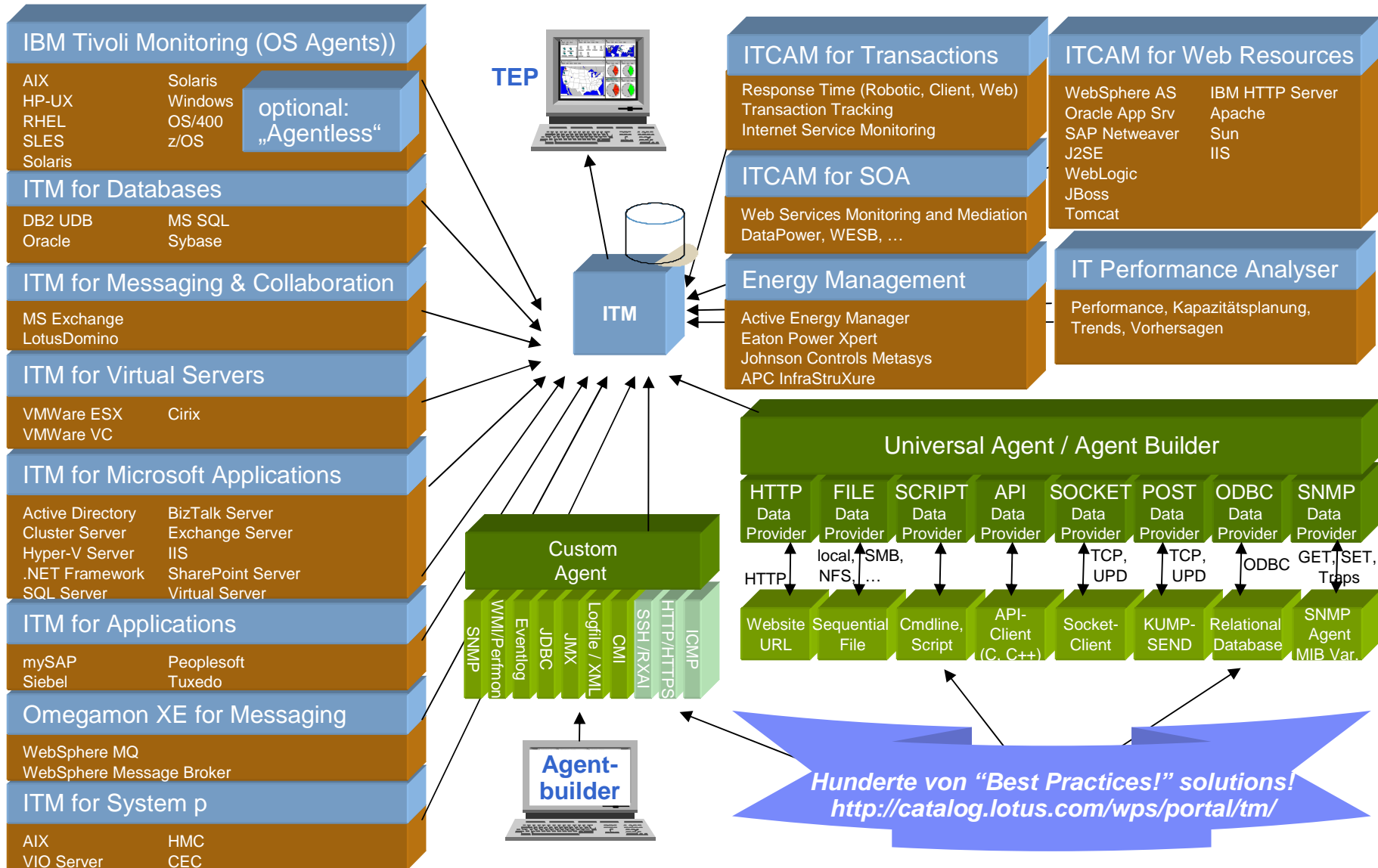


# IBM Tivoli Netzwerk Management



- Auto-Discovery von Netzwerkelementen und Verbindungen
- Netzwerk Visualisierung
- Automatisch konfiguriertes Active Polling
- SNMP Management
- Topologie-basierte Event Korrelation → Root-Cause Analyse ( Omnibus )

# IBM Tivoli Infrastrukturüberwachung



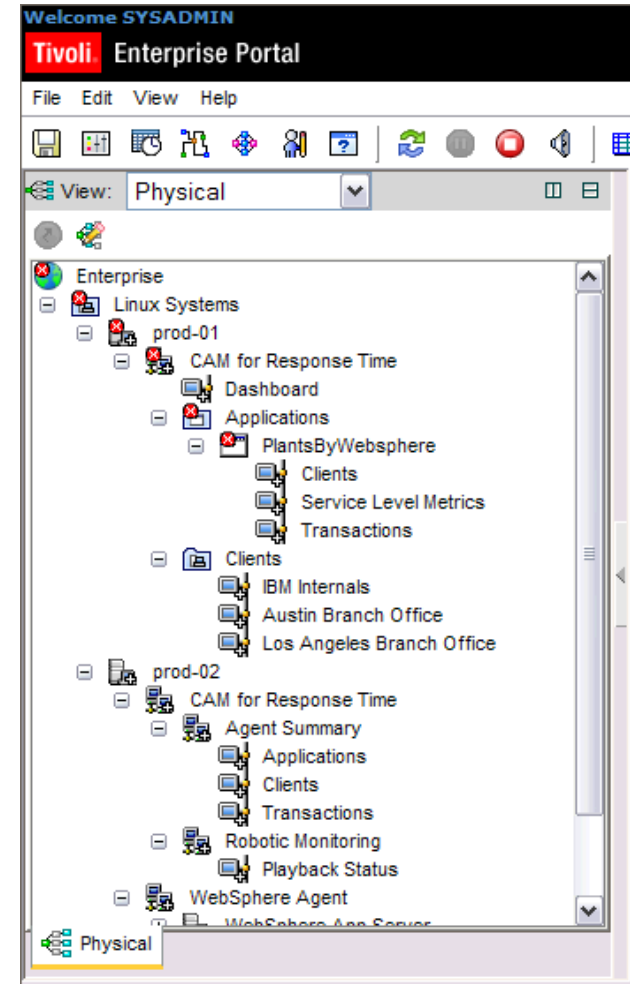
## IBM Tivoli Transaction Monitoring

### Synthetic Transactions

- **Robotic Response Time Monitoring**
  - Synthetic Playback der Robotic Scripts
  - Via Rational Robot, RPT, Mercury LoadRunner, CLI

### Real End User Transactions

- **Web Response Time Monitoring**
  - Monitor für Benutzer Web Transactions (HTTP/S)
- **Client Response Time Monitoring**
  - Monitor für Windows Application Transactions
  - i.e. Lotus Notes, Microsoft Outlook, SAP, 3270, etc.



## Quickstart Paket: IBM Tivoli Network Manager / Omnibus

### - Leistungsumfang

#### - Projektvorbereitung

- Abstimmung und der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe, etc.)

#### - Projekteinführung

- Abstimmung der Implementierungsinhalte und Vorgehensweise anhand der kundenseitigen Gegebenheiten vor Ort (als Kickoff-Workshop)
- Definition der Pilotumgebung (max. 10 % der Kundenumgebung)

#### - Basisinstallation

- Installation und Best Practice Basiskonfiguration
- Basisdiscovery der Pilotumgebung entsprechend der Definition der Kundenumgebung
- Konfiguration eines grundlegenden aktiven Monitoring der Netzkomponenten
- Aktivierung und Konfiguration der Root Cause Analyse basierend auf den mitgelieferten Best Practice Regeln
- Basisanpassung der mitgelieferten Regeln und Korrelationen an die Kundenumgebung
- Basiskonfiguration von Benutzern bzw. Systemoperatoren und Netzwerksichten
- Konfiguration des EIF Probes zur Anbindung von ITM und ITCAM for RT
- Konfiguration des SNMP Trap Probes
- Basisanpassung der mitgelieferten Regeln und Korrelationen an die Kundenumgebung
- Konfiguration von bis zu 3 verschiedenen Benutzern

### - Basisaufwand

- 10 Personentage
- 11.000 € ( zzgl. Reisekosten und USt.)

### - Erweiterungen basierend auf Best Practice

- Eventlisten in TEP & WebTop – 2 PT
- ISM-Anbindung – 2 PT
- Basic Rule-File Prog. – 2 PT
- Ergänzende Produktivsetzung
- Erweiterungen als DL auf Zeit & Mat. Basis
- Der Personentag (PT) wird mit 1.100 € ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

### - Ansprechpartner

- Jürgen Fischell +49-172-7322448
- eMail: j.fischell@de.ibm.com

## Quickstart Paket: IBM Tivoli Monitoring

### - Leistungsumfang

#### - Projektvorbereitung

-Abstimmung und Umsetzung der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe, etc.)

#### - Projekteinführung

-Abstimmung der Implementierungsinhalte und – vorgehensweise anhand der kundenseitigen Gegebenheiten vor Ort (als Kickoff-Workshop )

#### - Basisinstallation

-Installation des eines (1) Monitoring Servers (TEMS) und eines (1) Enterprise Portal (TEP) im nicht-produktiven Bereich

-Customizing der Kundenumgebung nach Best Practices (Situations, Benutzer, Agent Depot)

-Ausrollen von Agenten (max. 5 unterschiedlichen OS Agenten und 2 unterschiedlichen Datenbank Agenten – inkl. Skilltransfer)

-Dokumentation der kundenspezifischen Implementierung

-Übergabe an den Kunden

### - Basisaufwand

- 5 Personentage

- 5.500 € ( zzgl. Reisekosten und USt.)

### - Erweiterungen basierend auf Best Practice

- Erweiterungen als DL auf Basis Zeit & Material

- Vertiefende Einweisung –2 PT

- Exchange Monitoring - 2 PT

- SAP Monitoring – 2 PT

- Data Warehousing - 2 PT

- Ergänzende Produktivsetzung

- Erweiterungen als DL auf Zeit & Mat. Basis

- Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

### - Ansprechpartner

- Jürgen Fischell +49-172-7322448

- eMail: j.fischell@de.ibm.com

## Quickstart Paket: IBM Tivoli for Transaction Monitoring

### - Leistungsumfang

#### - Projektvorbereitung

- Abstimmung und der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe, etc.)

#### - Projekteinführung

- Abstimmung der Implementierungsinhalte und – Vorgehensweise anhand der kundenseitigen Gegebenheiten vor Ort (als Kickoff-Workshop )
- Definition der Pilotumgebung: eine Anwendung (z.B. SAP) und daraus 5 usertypische Transaktionen (Eine Transaktion ist ein Schritt des Benutzers, z.B. Logon)

#### - Basisinstallation

- Installation der ITCAM for RT Komponenten (ein bestehende ITM-Infrastruktur wird vorausgesetzt)
- Basiskonfiguration der ITCAM for RT Komponenten gemäß best practice
- Überwachen von max. 5 kundenspezifischen Transaktionen
- Implementierung, Aufzeichnung und Verifikation der Messergebnisse (Robottechnologie)

### - Basisaufwand

- 5 Personentage
- 5.500.- € ( zzgl. Reisekosten und USt.)

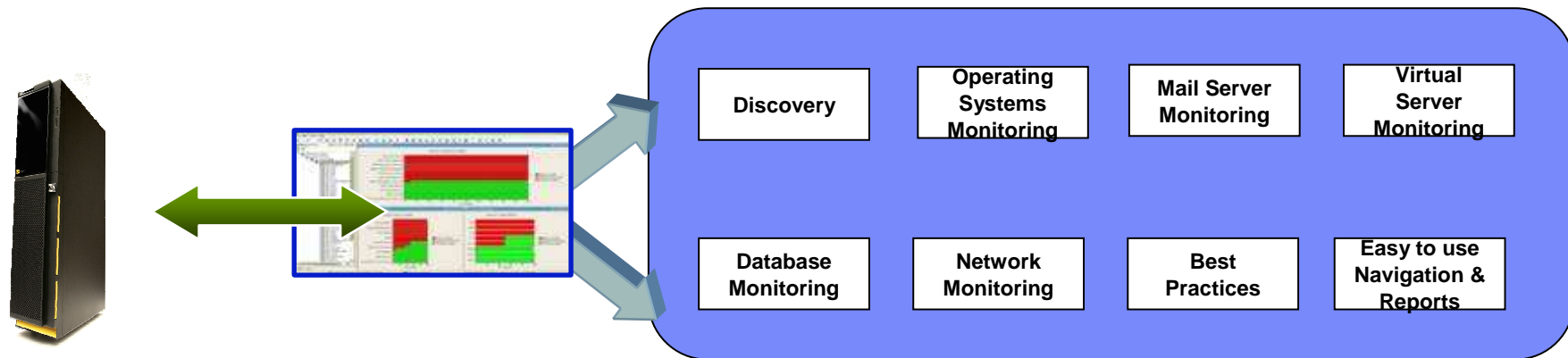
### - Erweiterungen basierend auf Best Practice

- Erweiterungen als DL auf Zeit & Mat. Basis
- Vertiefende Einweisung
- Ergänzende Produktivsetzung
- Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

### - Ansprechpartner

- Jürgen Fischell +49-172-7322448
- eMail: j.fischell@de.ibm.com

## Alternative Problemlösung für Monitoring : IBM Tivoli Foundations Application Manager



- **“Anwendungsüberwachung für den Mittelstand” in Stunden betriebsbereit!**
- Performance & Verfügbarkeitsüberwachung mit **IBM Tivoli Monitoring**.
- Agentless Monitoring für die schnelle und einfache Überwachung von Servern und Netzwerk.
- Server- und Netzwerk-Discovery.
- Operating Systems, Email, Datenbanken, Virtual Servers, Netzwerkgeräte.
- Intuitives Berichtswesen für die Realtime- und historische Performance.
- Automatische Problemlösung.
- Out-of-the-Box Best Practices!
- Integration mit Service Manager Appliance
- Basierend auf Lotus Foundations

## IBM Tivoli Foundations Application Manager Hardware \*

IBM zertifizierte Server HW:

**IBM 3250**  
(4365-6BU)



- At a minimum 4 GB RAM,
- 500 GB HD space
- Two single core CPUs or one dual core CPU.  
Recommended processors: two dual core CPUs or one quad core CPU.
- At least one IDE or SCSI hard disk.
- At least one Network Interface Card (NIC).

oder

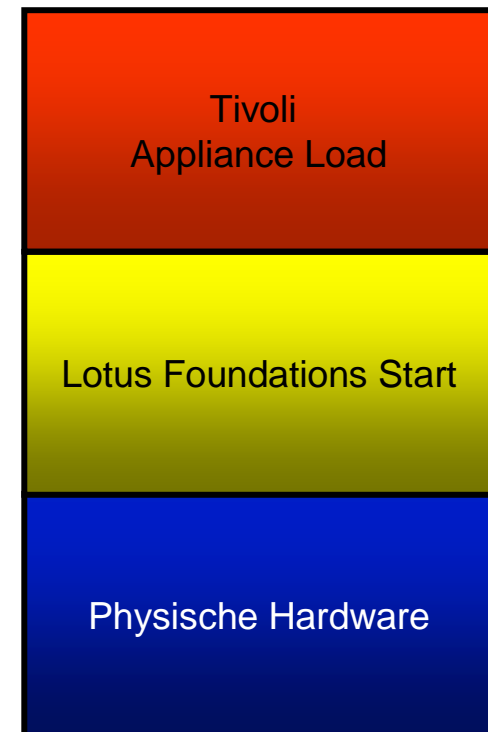
**IBM Lotus Foundations Appliance**  
(9234-CNx and 9234-DNx)



Weitere IBM Hardware, die von Lotus Foundations unterstützt wird:  
(Anm: Diese funktionieren mit Tivoli Appliances, sind aber nicht zertifiziert.)

- IBM x3200 M2 Simple Swap SATA model number 4367-E1U.
- IBM x3200 M2 Hot Swap SATA model number 4367-EIU
- IBM x3200 M2 Hot Swap SAS model number 4367-42U.
- IBM x206 model number 8482-3MU.
- IBM x226 model number 8646-0AU.
- IBM x346 model number 8840-01U.
- IBM 3105 model number 4347-64x or model number 4347-22x.
- IBM 3200 (SATA Simple/Hot Swap models) model number 4363-2DU/4362-12U.
- IBM 3400 model number 7975-5AU.

Eine Tivoli Appliance besteht aus 3 Hauptkomponenten:



\* auch Hardware von anderen Herstellern möglich



## Quickstart IBM Tivoli Foundations Application Manager

### - Leistungsumfang

#### - Projektvorbereitung

- Abstimmung und Umsetzung der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe, etc.)

#### - Projekteinführung

- Abstimmung der Implementierungsinhalte und – vorgehensweise anhand der kundenseitigen Gegebenheiten vor Ort (als Kickoff-Workshop )

#### - Basisinstallation

- Installation des eines (1) Monitoring Servers (TEMS) und eines (1) Enterprise Portal (TEP) auf der Appliance
- Customizing der Kundenumgebung nach Best Practices (Situations, Benutzer, Agent Depot)
- Ausrollen von Agenten (max. 5 unterschiedlichen OS Agenten und 2 unterschiedlichen Datenbank Agenten – inkl. Skilltransfer)
- Dokumentation der kundenspezifischen Implementierung
- Einweisung und Übergabe an den Kunden
- Abschlussmeeting sowie Planung der weiteren Vorgehensweise

### - Basisaufwand

- 3 Personentage
- 3.300 € ( zzgl. Reisekosten und USt.)

### - Erweiterungen basierend auf Best Practice

- Exchange Monitoring - 2 PT
- SAP Monitoring – 2 PT
- Data Warehousing - 2 PT
- Ergänzende Produktivsetzung – X PT
- Erweiterungen als DL auf Zeit & Mat. Basis
- Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

### - Ansprechpartner

- Jürgen Fischell +49-172-7322448
- eMail: j.fischell@de.ibm.com

# IBM Tivoli Provisioning Management



## Herausforderungen Provisioning

- Steigende Betriebskosten (Desktop TCO)
  - Hardware und Software Diversität
  - Hoher Wartungsaufwand
- Verwaltung des gesamten Desktop-Lebenszykluses
- Unzureichendes Bestandsmanagement
- Hohe Anzahl zu verwaltender Systeme (Skalierbarkeit)
- Integration in Service Management
- Management verteilter Standorte von zentraler Stelle
- Hohe Bandbreitenauslastung im Unternehmensnetzwerk
- Strenge Sicherheitrichtlinien für Desktops

## Problemlösung: Der “Work Ready” Ansatz

### **Meine zu verwaltenden Arbeitsplatzgeräte in einen betriebsbereiten Zustand bringen und halten!**

- Desktops konform mit IT Richtlinien halten... und dies wissen
- Schnell und akkurat Korrekturen auf Desktops einspielen... und dies wissen
- Sicherstellen, dass Desktops die richtige Software für jeden Benutzer zur richtigen Zeit haben... und wissen, das dem so ist
- Hardware und Software-Bestände verfolgen, welche die Desktops und Laptops repräsentieren
- Sicherstellen, dass unsere Mitarbeiter ihre Aufgaben unter Nutzung ihrer Arbeitsplatzgeräte erledigen können
- Unseren Benutzern ein Selbstbedienungsportal zur Verfügung stellen und die Befähigung Bereitstellungs-Operationen zu beeinflussen
- Über eine Policy wird der Zustand auf dem Arbeitsplatz vom TEM Agenten geprüft und wiederhergestellt

## Quickstart Paket: IBM Tivoli Endpoint Manager

### - Leistungsumfang

#### -Projektvorbereitung

- Abstimmung und Umsetzung der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe)

#### -Projekteinführung

- Abstimmung der Implementierungsinhalte und – Vorgehensweise anhand der kundenseitigen Gegebenheiten vor Ort (als Kickoff-Workshop )

#### -Basisinstallation

- Installation eines (1) TEM Servers, sowie weiterer benötigter Kernkomponenten (Endpoint-Controller und Depots). Gegebenenfalls Firewall-komponenten.  
> 2 Tage.
- Konfiguration des TEM-Servers und der TEM-DB, sowie Roll-Out von max. 5 TEM-Agenten.  
> 1 Tag
- Zwei Standard-Software-Pakete erstellen und zur Verteilung bereitstellen  
> 1 Tag
- Inventarisierung der o.g. fünf Agenten
- > 1 Tag

### - Basisaufwand

- 5 Tage

### - Erweiterungen basierend auf Best Practice

- Erweiterungen als DL auf Basis Zeit & Material
- Compliance Checks (1 Tag)
- Reporting z.B. Patch-Stände, der über Compliance Checks identifizierten Abweichungen (2 Tage)
- Einbindung von TPM for OS Deployment in TEM, (3 Tage)
- Ergänzende Produktivsetzung
- Dokumentation (1 Tag)
- Vertiefende Einweisung
- Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

### - Ansprechpartner

- Jürgen Fischell +49-172-7322448
- eMail: j.fischell@de.ibm.com

# IBM Tivoli Change und Configuration Management Database



## Herausforderungen Application Dependency Discovery Management

- Zunehmend komplexe Beziehungsgeflechte durch komponenten-basierte n-tier Anwendungen (Client-Server, J2EE, .net, ...)
- Beziehungen und Abhängigkeiten sind nicht ausreichend transparent
- Wachsende Veränderungsgeschwindigkeit, Dokumentation selten „up-to-date“
- Changes sind immer schwerer nachvollziehbar (was wurde wo geändert ?)
- Changes sind eine Hauptursache für IT-Probleme
- Verifikation von Konfigurationen ist aufwendig
- Informationen zu Konfigurationselementen sind über mehrere Anwendungen, Dokumente und Dateien verteilt (Config-Dateien, Properties, ...)
- Abteilungsspezifische Management-Views erlauben keinen Gesamtüberblick über die IT-Landschaft
- Schwierigkeiten, IT- bzw. Business-Services zu managen

## Problemlösung : Application Dependency Discovery mit IBM Tivoli

- IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager bietet einen schnellen Überblick über komplexe IT- und Anwendungs-Infrastrukturen und -Abhängigkeiten (abteilungsübergreifende Ende-zu-Ende Sicht)
- Reduzierte Problemlösungszeiten (was wurde zuletzt geändert)
  
- Geringer Aufwand bei der Erfassung, Pflege, Dokumentation der Konfiguration
- Schritt halten mit der wachsenden Veränderungsgeschwindigkeit
- Soll-Ist Vergleiche, Konfigurations-Verifikation, Bestandskontrolle
  
- Besseres Verständnis für die Auswirkungen / Impacts von Changes
- Geringeres Risiko von Service-Ausfällen bei Changes und Inkonsistenzen
- Schnellere Erkennung nicht autorisierter Changes
  
- Geringer Aufwand bei der Pflege von Anwendungs-/Service-Topologien im Rahmen eines Business Service Management
- Transparenz in den Beziehungen, IT-Ressourcen und Business-Prozessen
- Kosteneffizientere Implementierung von Business Service Management





# Discovery zu CCMDB – Einsatz und Nutzenaspekte



## Service Desk

Bereitstellen der zur Beurteilung von Incidents notwendigen Konfigurations-Informationen

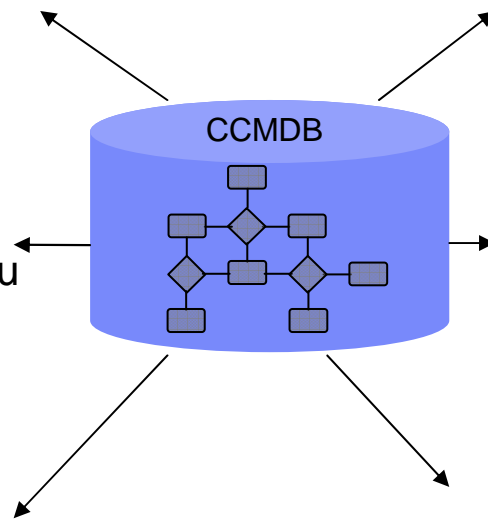
## Problem Management

Analyse von Problemen auf Basis von fundierter Informationen über Veränderungen an CIs



## Asset&Lizenz Management

Inventar- und Lizenzinformationen aus der IT Umgebung, erweiterbar bis hin zu einem Facility Management



## Change Management

Nutzung der Relationship Informationen zum Abklären von Auswirkungen bei Änderungen (Change Impact)

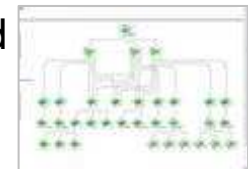


## Configuration Management

Automatisiertes Erfassen von Configuration Items (CIs) auch wenig Dokumentierten Umgebungen

## Automation – Effizienz im Betrieb

Ableitung von Korrelationsregeln und automatisiertes Bereitstellen von IT Service Bäumen



# Quickstart Paket: IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager

## ▪ Leistungsumfang

### – Projektvorbereitung

- Abstimmung und Definition der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe, etc.).

### – Projekteinführung

- Abstimmung der Implementierungsinhalte und der Vorgehensweise anhand der kundenseitigen Gegebenheiten vor Ort (als Kickoff-Workshop).

### – Basisinstallation

- ITADDM Installation und Konfiguration in einer (1) IT-Umgebung.  
Folgende Komponenten werden installiert:

1 Discovery Server

1 Windows Gateway

1 Anchor Discovery Server

1 Anchor Windows Gateway

- Discovery der Pilotumgebung (max. 30 Server) und Darstellung verschiedener Sichten mittels ITADDM.
- Einweisung in die Funktionsweise von ITADDM und die Benutzung der ITADDM Administrator- und Produktkonsole.
- Dokumentation der kundenspezifischen Implementierung

## - Basisaufwand

- 10 Personentage
- 11.000 € ( zzgl. Reisekosten und USt.)

## - Erweiterungen basierend auf Best Practice

- Discovery weiterer Server
- Installation weiterer Windows Gateways und Anchor Server
- LDAP Integration
- Erstellung einer Architektur für weitere Umgebungen
- Unterstützung bei der Implementierung in weitere Umgebungen
- Anbindung an die CCMDB – 5 PT
- Erweiterungen als DL auf Zeit & Mat. Basis
- Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

## - Ansprechpartner

- Jürgen Fischell +49-172-7322448
- eMail: j.fischell@de.ibm.com

# IBM Tivoli Identity Management



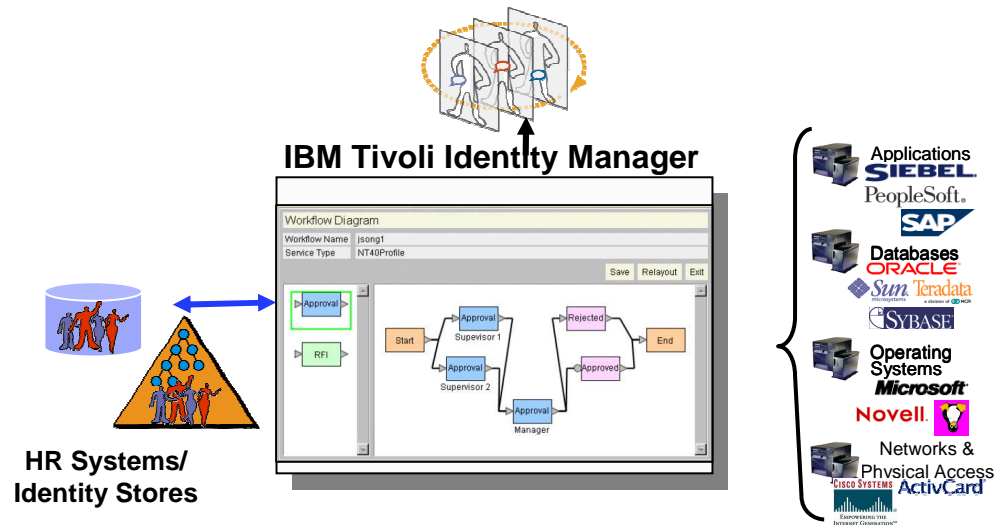
## Herausforderungen Identity Management

- **Wieviel kostet das einfache Zurücksetzen von Kennwörtern?**
  - 3-4 mal im Jahr pro Benutzer und ca. € 15 pro Anruf
  
- **Wie lange dauert es, einen neuen Mitarbeiter mit allen notwendigen Rechten auszustatten?**
  - Bis zu 12 Tage, um den Mitarbeiter mit allen Zugriffsrechten auszustatten
  
- **Wieviele der früheren Mitarbeiter haben noch Zugriff auf sensitive Daten?**
  - 30-60% aller Accounts sind verwaist
  
- **Wie sicher sind wir, das nur die richtigen Mitarbeiter Zugriff auf Kundendaten haben?**
  - 70% aller Betrugsfälle mit Kundendaten werden von Insidern begangen
  
- **Wie lange dauert es alle Berichte für die Revision zusammenzustellen?**
  - Kann Wochen dauern und einige Unternehmen haben hierfür dedizierte Vollzeitkräfte

## Problemlösung : Identity Management mit IBM Tivoli

- Basierend auf den „Autonomic computing“ Prinzipien
  - IBM Tivoli Identity Management erzeugt Accounts und bewilligt Zugriffsrechte weitgehend automatisch
    - Basierend auf Attribute der Person (HR Daten)
    - Basierend auf Rollen und Policies
  - Zusätzliche Kontrolle kann mit Genehmigungsverfahren implementiert werden
  
- Die „Zugangskontrollsysteme“ der Anwendungen können nicht ersetzt werden — TIM versorgt sie mit Daten
  
- IBM Tivoli Identity Management unterscheidet zwischen Benutzermanagement und Systemmanagement
  - Benutzermanagement wird durch IBM Tivoli Identity Management abgedeckt (tägliche Aktivitäten)
  - Systemmanagement (z.B. Erzeugen von Gruppen, ...) sollte sinnvollerweise mit den systemspezifischen Werkzeugen durchgeführt werden (seltene Aktivitäten)

# IBM Tivoli Identity Manager



- Wissen welche Accounts welchen Benutzern gehören.
- Beheben von Compliance Verstößen
- Automatisiertes Life Cycle Management von Benutzern und deren Rechten im ganzen Unternehmen

**Visibility**

See your business

- Geschäftsrelevante Sicht auf Security
- Kontrolle durch Audits & Reports

**Control**

Govern your assets

- Kontrolle durch Workflows
- Sichere Provisionierung

**Automation**

Build agility into Operations

- Self-service password reset
- Automatisiertes Provisionieren & De-Provisionieren

## Quickstart Paket: IBM Tivoli Identity Management

- **Leistungsumfang**
  - **Projektvorbereitung**
    - Festlegung der Anforderungen im Rahmen des Quickstart Programms
    - Erstellen des Feinkonzepts auf Basis der Anforderungen, die im Kickoff-Meeting abgestimmt wurden
  - **Basisinstallation**
    - Anpassen Personenobjektklasse, Definition des Vorgesetzten, Anpassung ITDI Assembly-Line, Test des HR Feeds, Einrichtung der Identity Policy
    - Installation/Konfiguration der Agenten, Anpassung der Services in ITIM, initiale Reconciliation, Installation Password Interceptor, Konfiguration der Password Policies, Account Default Parameter
    - Anpassen der 4 Master-Policies, Definieren und konfigurieren der 3 Organisationsrollen und Policies sowie der 6 Accesses
    - Anpassen eines Genehmigungsprozesses
  - **Nachbereitung**
    - Anpassen der Dokumentation für aktuelle Konfiguration
- **Basisaufwand**
  - 12 Personentage
  - 13.200€ ( zzgl. Reisekosten und USt.)
- **Erweiterungen basierend auf Best Practice**
  - Erweiterungen als DL auf Zeit & Mat. Basis
  - Einbinden der HW in bestehendes Netzwerk, DNS, Hostnamen, Aufbau Entwicklungsumgebung (Arbeitsplatz, ICE, ...), Funktionstest
  - Betriebshandbuch
  - Einführung in das System für Administratoren
  - Unterstützung in der Produktivsetzung
  - Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet
- **Ansprechpartner**
  - Jürgen Fischell +49-172-7322448
  - eMail: j.fischell@de.ibm.com

# IBM Tivoli Single Sign-On





## Herausforderungen zentrale Zugangs- und Zugriffskontrolle

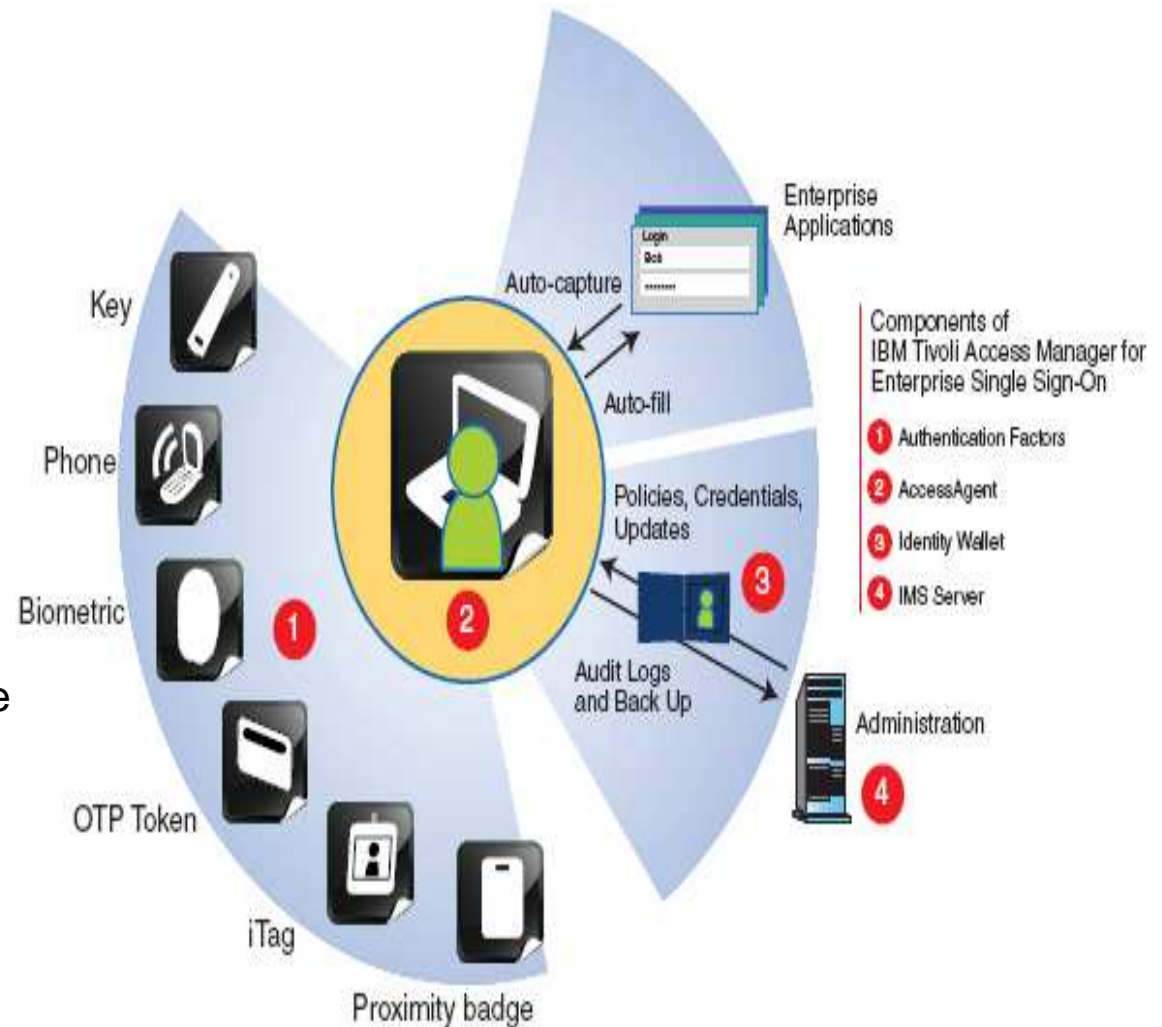
- Single Sign-on, einmalige Registrierung und Personalisierung um die Benutzerfreundlichkeit aller Web-basierten e-business Anwendungen zu optimieren.
- Effizientes Management der Benutzer aller e-business Anwendungen im Unternehmen — einschließlich Partner und Kunden.
- Zentrale Sicherheitsregeln anstelle von zusammengestricken Sicherheitsmechanismen in den einzelnen Anwendungen.
- Beschleunigt die Entwicklung und reduziert die Kosten von neuen Web-basierten Anwendungen. Es entsteht kein Bedarf eigene Sicherheitsmechanismen in allen e-business Anwendungen zu implementieren.

## Problemlösung : Enterprise Single Sign-On mit IBM Tivoli

- IBM Tivoli Access Manager for Enterprise Single Sign-On (TAM-ESSO) ermöglicht durch ein einmaliges Anmelden am Windows System den automatischen Logon zu weiteren Systemen wie Web, 3270, 5250 oder generischen Anwendungen mit Userid und Kennwort
- Integration in ein vorhandenes Microsoft Active Directory, Microsoft ADAM, IBM Tivoli Directory Server, Novell eDirectory, Oracle Directory Server, SUN Java System Directory Server, OpenLDAP, MS SQL Server, Oracle, DB2 oder File System
- Out-of-the-box Agent Software, Disconnected Agent Support
- TAM-ESSO erkennt automatisch neue Anwendungen und integriert diese ins SSO, Administratoren können Vorgaben zentral festlegen, innerhalb derer der Benutzer agieren kann (z.B. Kennwort Policies)
- Mobility Support ( Benutzer kann an verschiedenen Workstations arbeiten, mehrere Benutzer an einem )
- Kann mit verschiedenen Anmeldesystemen umgehen
  - Userid/Kennwort, Smartcard, Biometrie, Zertifikate

## IBM Tivoli Access Manager for Enterprise Single Sign-On

- Enterprise-SSO
- 'Two-Factor' Authentifikation & Benutzer Tracking
- Kiosk - ein Rechner, mehrere Benutzer
- Zentrales Management von Benutzern, Richtlinien & Überwachung
- Keine Modifikation der Zielsysteme



## Quickstart Paket: IBM Tivoli Manager for Enterprise Single Sign-On

### - Leistungsumfang

#### -Projektvorbereitung

- Abstimmung und Umsetzung der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe)

#### -Projekteinführung

- Abstimmung der Implementierungsinhalte und – vorgehensweise anhand der Gegebenheiten beim Kunden

#### -Basisinstallation

- Konfiguration des TAM ESSO Client gemäß gewählter Authentifizierungsmethoden
- Integration von bis zu fünf (5) zuvor vereinbarten kundenspezifischen Applikationen für das SSO inkl. abgestimmter Password-Policies
- Konfiguration des TAM ESSO Repository
- Bereitstellung eines (1) MSI-Packages für die SW-Verteilung durch den Kunden
- Übergabe an den Kunden

### - Basisaufwand

- 8 Personentage
- 8.800 € ( zzgl. Reisekosten und USt.)

### - Erweiterungen basierend auf Best Practice

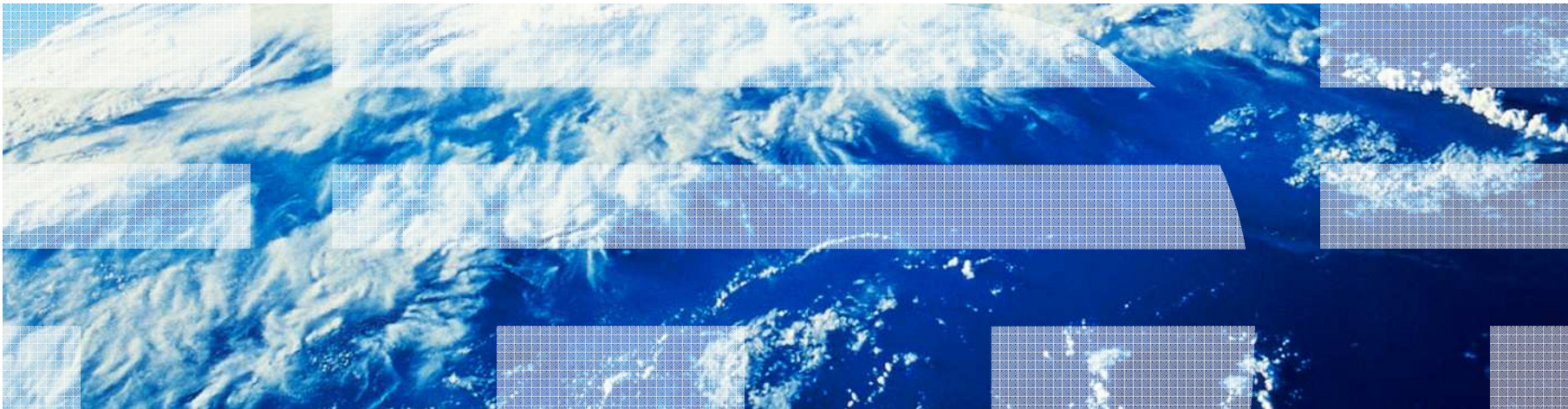
- Dokumentation der kundenspezifischen Implementierung – 2 PT
- Vertiefende Einweisung an den Kunden – 2 PT
- Provisioning Adapter - 2 PT
- Kiosk Adapter - 2 PT
- Desktop Password Reset Adapter- 2 PT
- Ergänzende Produktivsetzung
- Erweiterungen als DL auf Zeit & Mat. Basis
- Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

### - Ansprechpartner

- Jürgen Fischell +49-172-7322448
- eMail: j.fischell@de.ibm.com

---

# IBM Tivoli Incident & Problem Management



## Herausforderungen Help Desk

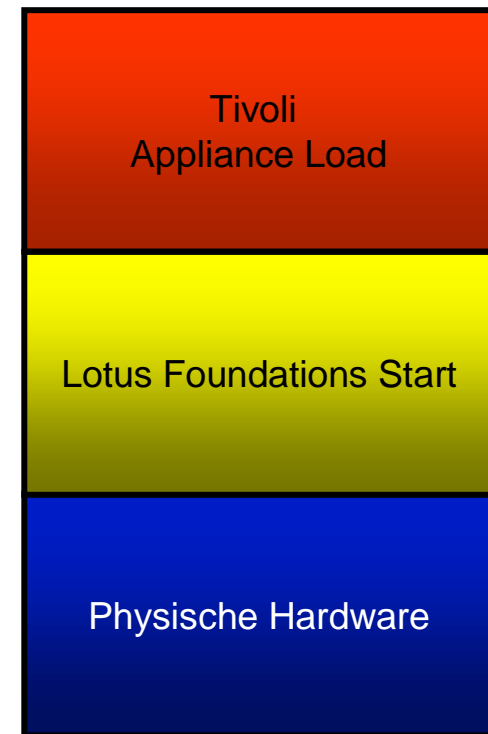
- Den Service Level verbessern und die Kosten minimieren.
- Die Produktivität der Help Desk Mitarbeiter verbessern.
- Zuordnung der Problem Tickets nach der Dringlichkeit.
- Aussagen über die Zufriedenheit der Kunden/Mitarbeiter
- Welche Dienstleistungen werden wirklich zur Verfügung gestellt werden?
- Wie oft wird um diese Dienstleistungen gebeten?
- Wie ausreichend werden diese Dienstleistungen erfüllt?

## Problemlösung : IBM Tivoli Foundation Service Manager

- Erhöhen der Verfügbarkeit kritischer IT-Dienste
- Nutzen von ITIL-Richtlinien und anderen Best Practices
- Erhöhen der Produktivität der Service-Desk- Mitarbeiter und Endbenutzer
- Schaffen einer gemeinsamen Lösung für den globalen Support
- Stärken der Stabilität und Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur
- Angleichen der IT-Zielsetzungen an die Geschäftsziele

## IBM Tivoli Foundation Service Manager – Funktionen

- Incident und Problem Management, ITIL v3
- Wissensdatenbank
- Key Performance Index (30 Best Practices KPIs vorgefertigt )
- Standard Service Desk Prozesse
- Eskalationsfunktionen ( 20 Best Practices Eskalationsroutinen vorgefertigt )
- Konfigurations Werkzeuge für flexible Anpassungen
- Auftragsmanagement
- Dashboard
- Email Verbindung
- Templates für Tickets ( 13 Best Practices vorgefertigt )
- Remote Zugriff Werkzeug
- Event Intergration zu TFSM, ITM
- Bulleting Board, Nachrichtenverteilung
- Mandanten Fähigkeit
- Rollen- und Sicherheitskonzept
- MS Activ Directory Integration
- Web Replay





## Quickstart Paket: IBM Tivoli Foundation Service Manager

### - Leistungsumfang

#### - **Projektvorbereitung**

- Abstimmung und Umsetzung der kundenseitigen Voraussetzungen (HW, SW, Personal, Zugriffe, etc.)

#### - **Projekteinführung**

- Abstimmung der Implementierungsinhalte und – vorgehensweise anhand der kundenseitigen Gegebenheiten vor Ort (als Kickoff-Workshop )

#### - **Basisinstallation**

- Installation der Tiv.Foundation Service Management auf ggf. bereitgestellter fertig installierter Hardware
- Interaktion in ein bestehendes MSAD
- Anlage von zwei Service Desk Mitarbeitern
- Anlage eines Service Desk Managers
- Reportgenerierung
- Anpassung Workflow (max.1 Tag)
- Einweisung in TFSM
- Abbildung der Unternehmensstruktur
- Integration von Assetdaten aus Excel (CSV)
- Useranbindung an TFSM (max 100)

### - **Basisaufwand**

- 5 Personentage
- 5.500 € ( zzgl. Reisekosten und USt.)

### - **Erweiterungen basierend auf Best Practice**

- Erweiterung Reporting- 2PT
- Anbindung Assetdatenbank – 2 PT
- Integration ans ITM - 0,5 PT
- Erweiterung Eskalation – 3 PT
- Erweiterung Workflows
- Erstellung weiterer Service Desk User – x PT
- Der Personentag (PT) wird mit 1.100€ ( zzgl. Reisekosten und USt.) berechnet

### - **Ansprechpartner**

- Jürgen Fischell +49-172-7322448
- eMail: j.fischell@de.ibm.com

## Kontakt Daten:

<b>Jochen Schneider</b>		
Certified IT Specialist, SWG Technical Sales		
 <b>Tivoli</b> software	Mobile	+49 170 9245359
	Email	Jochen.schneider@de.ibm.com

