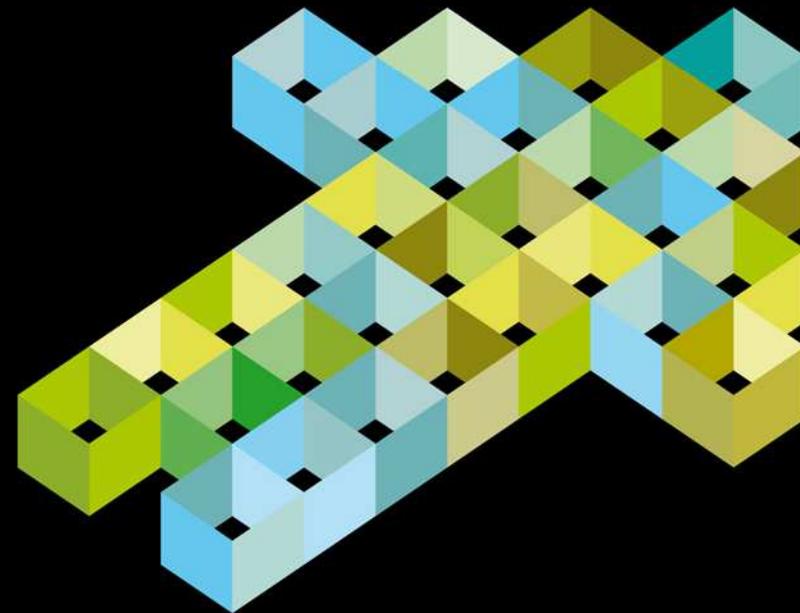


IBM SWG – Tivoli Services

Jürgen Fischell

24. April 2012



Wer wir sind ...

- Das SWG Service-Team ist Teil der IBM SWG...(Ivo Körner/Reinhard Buchholz)
 - Business Analytics (Cognos, SPSS)
 - Collaboration (Lotus)
 - Industry Solutions (ILOG, Sterling)
 - Information Management (DB2, Informix, IMS, Netezza)
 - Rational
 - Security Systems (TIM, TAM, ESSO)
 - **Tivoli (BA, ISM, EAM, TSM)**
 - WebSphere
- Teams mit sehr Produkt- und Lösungserfahrenen....
 - Architekten
 - Projektmanagern
 - Spezialisten
 - IBM Management / Vertrieb

Unser Auftrag

- IBM Software-Lösungen initial in die Infrastruktur und Prozesse des Kunden implementieren
- Bei Veränderungen in bestehenden IBM Software-Implementierungen beraten und unterstützen
(Migrationen, Customizing, Schnittstellenanbindungen, etc.)

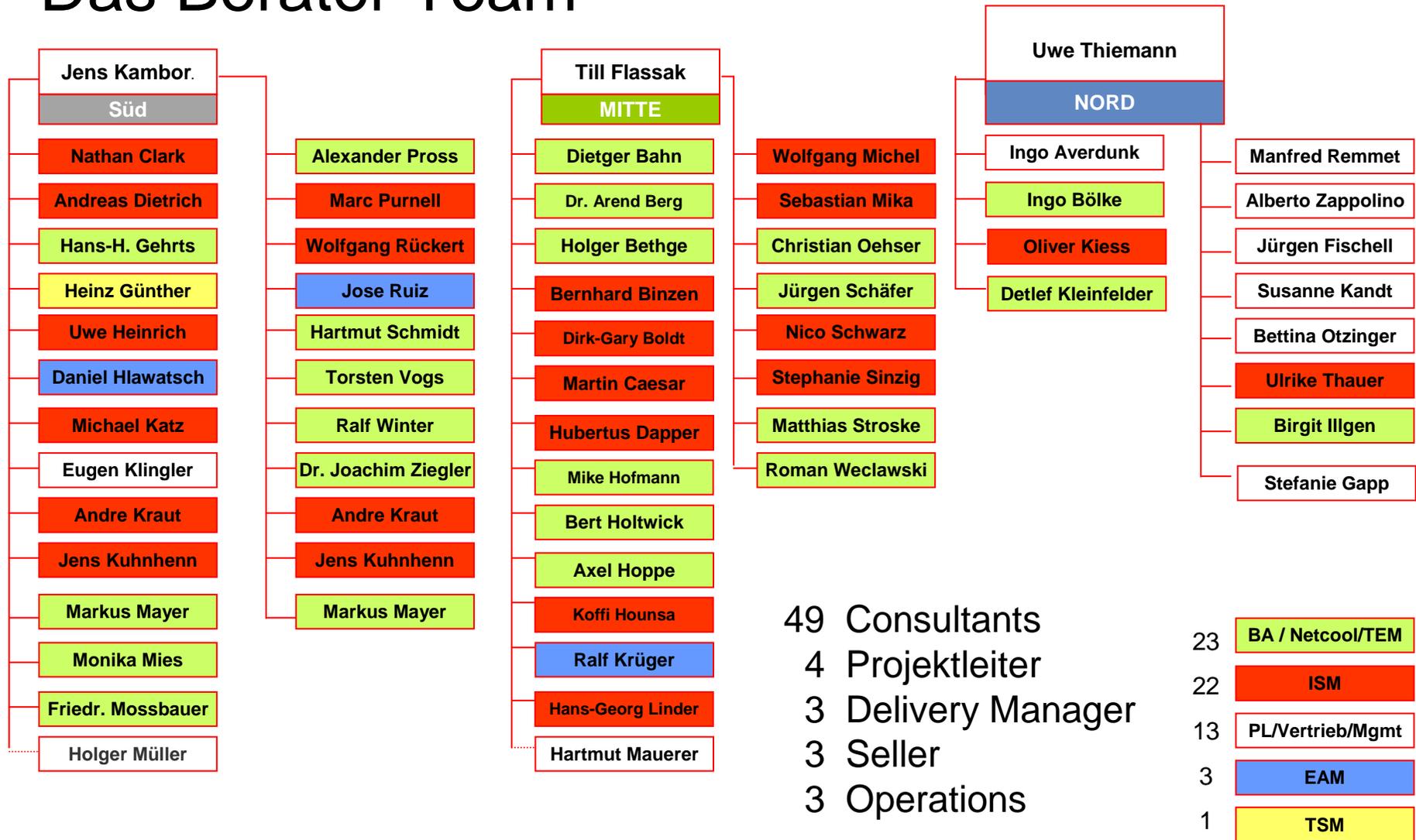
➤ Erfolgreiche Projekte = Zufriedene Kunden

Was bieten wir

- IBM Software-Produktwissen immer auf dem neuesten Stand
- Best practises – wir kennen die „do“ and „do not's“
- Unterstützung des Vertriebs (IBM und Partner) in der PreSales Phase durch Architektur-/Konzeptions-Beratung und Quality Assurance
- direkte Verbindungen zum Development und damit effektive Eskalationen im Problemfall (und ohne Eskalation läuft wenig)
- Erfahrung aus vielen Kundenprojekten / Erfolgreiche Implementierungen
- Nette Kolleginnen und Kollegen

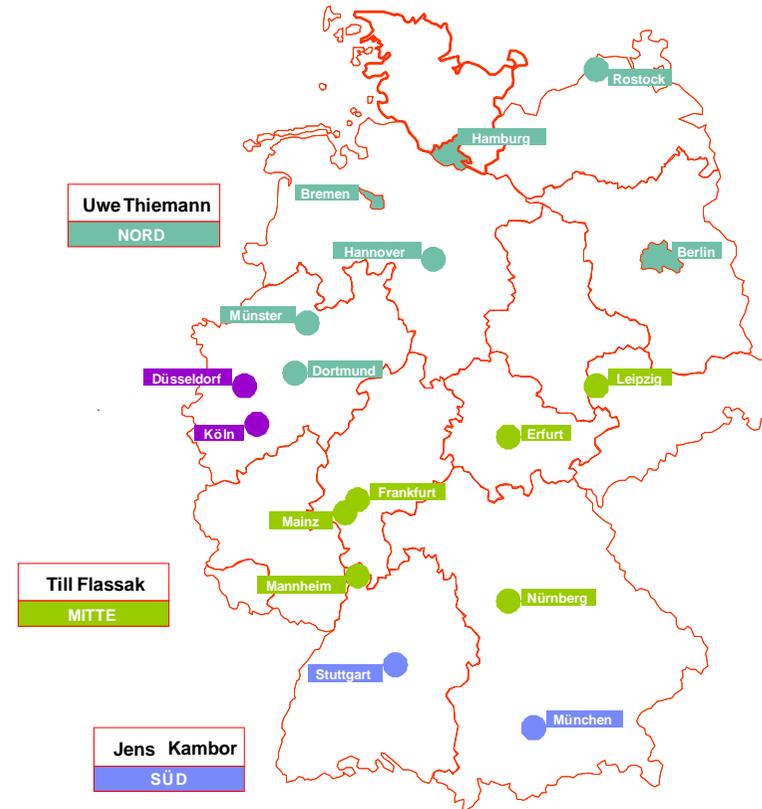
➤ Erfolgreiche Projekte = Zufriedene Kunden

Das Berater Team



SWG Tivoli Services Organisation

Management	
THIEMANN@de.ibm.com mobil: 0171.333.4971	BU Leader Tivoli Services Business Automation
till.flassak@de.ibm.com mobil: 0170 2277644	Service Management EAM
Jens.Kambor@de.ibm.com mobil: 0172 70 88 031	Business Automation Storage
Vertrieb	
Manfred.Remmet@de.ibm.com mobil: (0)171-3334958	Banken, Versicherungen
alberto_zappolino@de.ibm.com mobil: 0172-3517510	Industrie, Telekommunikation Automotive
j.fischell@de.ibm.com mobil: 0172-7322448	Mittelstand, Handel,Transport

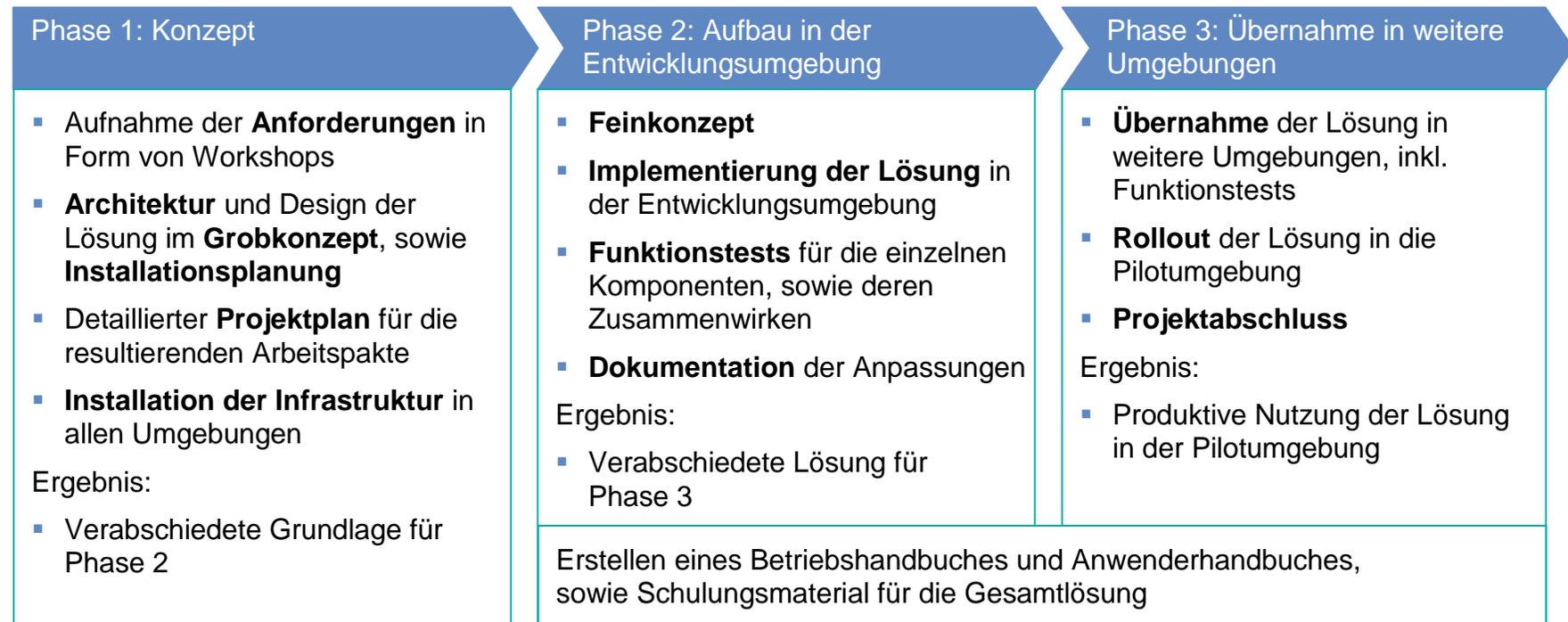


Was uns erfolgreich macht...

- **Wir verfügen über Branchen- und Produkt-Wissen**
- **In unseren Projekten setzen wir auf weltweit erprobte Best Practices / Assets**
- Wir nutzen effektiv die direkten Zugriffsmöglichkeiten zu den SWG Labs, dem IBM Support sowie auf Knowledge-Datenbanken
- Wir betreiben intensives Networking innerhalb der weltweiten Tivoli Community
- Durch stetigen Austausch mit den Tech-Sales Kollegen sind wir stets aktuell über das SW-Portfolio und die dahinterstehende Strategie informiert.
- **Die frühzeitige Einbindung in Pre-Sales Situationen erhöhen die WIN-Chancen in Wettbewerbssituationen.**
- Wir verfügen u.a. über folgende Zertifizierungen : PRINCE2, ITIL V2/V3, IBM cert. IT-Architects / IT Specialists, PMI, (ISC)²...
- Unsere “Quick-Start” Service Offerings erleichtern den Einstieg beim Kunden

Komplexere Projekte

Phasenmodell für *individuelle* für Service Projekte



Hohe Flexibilität und Transparenz durch aufeinander aufbauende abgeschlossene Phasen und mögliche **Parallelisierung/Arbeitsteilung** einzelner Schritte

Standard Projekte Quick-Start Offerings für *standardisierte Services*



Vertragsarten

- Dienstleistung auf Zeit & Material (Z&M)
- Dienstleistung zum Festpreis, Z&M
- Werkleistungsvertrag (Ergebnisverantwortung beim AN)
Abnahmekriterien – Annahmen – Risk-Uplifts - Sicherheit
- Quick-Start-Offerings (Standard-Services für ausgewählte Tivoli SW), z.B.
 - ILMT
 - Monitoring
 - SCCD (Smart Cloud Control Desk)
 - TSM
- POC (Proof of Concept)
- Rahmen-/Kontingentverträge (als Basis für eine längerfristige Zusammenarbeit)



Vertragsformen für Endkunden und IBM Partner

Diese Tivoli Themen sind “Hot”

- **Security**
 - TIM, TAM, TAM ESSO
- **IT Service Management** (Service Desk, Self Services, Servicekatalog)
 - SCCD, TSRM, CCMDB, TADDM
- **E2E Monitoring** (Anwendungsverfügbarkeit- / Performance)
 - ITM, ITCAM
- **Asset-Management** (SW Compliance)
 - ILMT / TAMIT, TEM
- **Storage** (Migrationen auf V.6 / Konzeptionelle Beratung / Healthcheck)
 - TSM
- **IT-Leitstand**
 - ITM, ITCAM, TDW, ITPA, ITNM, TIP, TCR, TSRM

Zusammenarbeit mit Ihnen als IBM Partner

- Enablement Workshops
- Gemeinsame Projektakquisition (nach Validierung)
- Setup beim Projektstart (Architektur- / Konzeptionsberatung durch IBM)
- Projektbegleitung (Projektmanagement durch IBM)
- Gemeinsame Projektdurchführung (inkl. Delivery)
-

entweder ...

- Partner als Subcontractor der IBM
- IBM SWG als Subcontractor des Partners

basierend auf Vertragsarten, s. Folie 9

Nächste Schritte

- Nennen Sie uns Ihre Interessenschwerpunkte
Mit welchen Themengebieten....
 - ... haben Sie schon sehr gute Erfahrung > Einbindung in unsere Projekte ?
 - ... möchten Sie an den Markt > Enablement-Workshop
- Identifizieren Sie Opportunities bei Ihren Kunden
 - Wir validieren gemeinsam
 - Wir entwickeln mit Ihnen einen Lösungsvorschlag
 - Wir unterstützen Sie bei der Delivery



Nutzen Sie SWG Services als Ihre “verlängerte Werkbank” und als Business Enabler

Der Markt

- Kunden kaufen Lösungen und keine Software
- Lösungsanbieter hat den Kundenzugang
(Differenzierung zum Wettbewerb)
- Lösungsimplementierung kann komplex sein und erfordert hohen fachlichen Skill in der Software
- Dienstleistung ist profitabel



Stärken Sie Ihre Markposition, zusammen mit IBM SWG Services

Ich freue mich auf die Zusammenarbeit mit Ihnen und
kommen Sie gerne auf mich zu.....

Jürgen Fischell
IBM Softwaregroup
Tivoli Service Sales



Mobile 0172 7322448
Email j.fischell@de.ibm.com