



**Wie kann man die Produktivität steigern und gleichzeitig Kosten senken?**



## ***Indem man technologische Engpässe für die Mitarbeiter beseitigt.***

Das e-business-Zeitalter entfaltet sich zu voller Blüte. Vielleicht hat sich Ihr Unternehmen bereits mit dem Themenkomplex "Right-Sizing" beschäftigt. Fusionen und Übernahmen haben unterschiedlichste Systeme und Software in Ihr Unternehmen eingebracht. Sie stehen unter Druck, Ihr e-business-Engagement weiterzuentwickeln, doch die bloße Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Desktopsysteme zwingt die Produktivität Ihres Personals in die Knie. Ihre Mitarbeiter sind frustriert. Sie müssen sich mit unzuverlässiger Technologie herumschlagen und Upgrades manuell durchführen, anstatt sich um die Kunden zu kümmern. Ihre Kunden sind ungeduldig – sie müssen auf Antworten warten, anstatt Käufe zu tätigen. Erschwerend kommt die Anforderung der Datensicherheit hinzu.

Eine Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität und die Behebung von Effizienzmängeln in Ihrem Unternehmen können Ihnen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil beschern. Ironischerweise kann gerade die Technologie, mit der sich Ihr Team abkämpft, den Schlüssel zu mehr Produktivität und zu niedrigeren Kosten in sich bergen.

Wie? Durch IT-Konfigurations- und Betriebsmanagement (Configuration and Operations Management) mit IBM® Tivoli®.

IBM Tivoli Software kann die Technologie in Ihrem gesamten Unternehmen verwalten und die Voraussetzungen für eine verbesserte Produktivität Ihrer Mitarbeiter, für einen besseren Kundenservice, für geringere Kosten und optimale Ressourcennutzung schaffen. Im Endeffekt bedeutet dies mehr Profitabilität und ein besseres Gesamtergebnis.

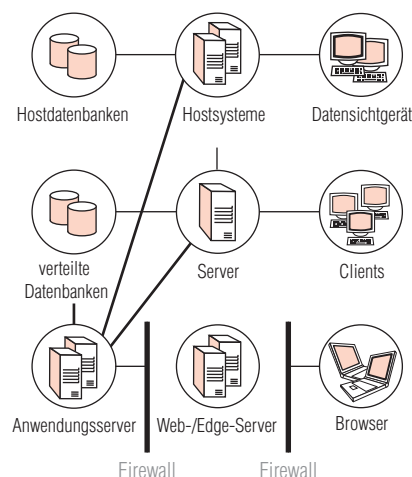
Bevor wir auf die besonderen Vorteile der IBM Tivoli Software eingehen, wollen wir zunächst den Ausdruck "Konfigurations- und Betriebsmanagement" definieren.

### Was bedeutet "Konfigurations- und Betriebsmanagement", und welchen Nutzen bringt es?

Das Konfigurations- und Betriebsmanagement hat die Aufgabe, für die zuverlässige Bereitstellung von Diensten und Software für die Anwender und Systeme eines Unternehmens zu sorgen. Es optimiert die Effizienz und stellt die Verfügbarkeit von Systemen und Anwendungen für alle Nutzer sicher, damit jeder über die IT-Ressourcen verfügen kann, die ihm ein produktives Arbeiten ermöglichen. Vereinfacht ausgedrückt: Konfigurations- und Betriebsmanagement ist vergleichbar mit einer ständigen Konferenzschaltung, die alle Anwender einbezieht.

Ein effektives Konfigurations- und Betriebsmanagement bietet den IT-Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Betriebskosten zu senken, indem sie Aufgaben automatisieren, beispielsweise die simultane Verteilung des neuesten Buchhaltungssoftware-Upgrades an alle Anwender. Darüber hinaus schafft es die Voraussetzungen für die Standardisierung betrieblicher Abläufe, beispielsweise die gestaffelte Datenbanksicherung zur Umgehung der Spitzenauslastungszeiten des Netzwerks. Ohne Konfigurations- und Betriebsmanagement werden Ihre technikbedingten Sorgen und Nöte – und der mit ihrer Beseitigung verbundene Zeitaufwand für Ihre Mitarbeiter – immer weiter zunehmen.

*Mit Hilfe der Tivoli Software von IBM konnte die britische Halifax Bank innerhalb von drei Tagen ihre Geldautomaten mit neuer Software versorgen. Zuvor hatte dieser Vorgang fünf Wochen beansprucht.*



*Mit einem effektiven Konfigurations- und Betriebsmanagement lassen sich unternehmensweit Kosten reduzieren und die Produktivität verbessern.*

### Was die Tivoli Lösung für Sie tun kann

Die Tivoli Lösung für Configuration and Operations Management bietet IT-Mitarbeitern ein effizientes, flexibles Verfahren zur zentralen, unternehmensweiten Verwaltung der Informationstechnologie. Und was noch wichtiger ist: es bietet Ihrem IT-Management die Möglichkeit, vorausschauend statt reaktiv zu handeln.

### Verbesserte Mitarbeiterproduktivität

Die Tivoli Lösung trägt zur Beseitigung von Produktivitätshemmnissen für Ihre Mitarbeiter bei. Durch Automatisieren der unternehmensweiten Aktualisierung wichtiger Geschäftssoftware können Sie Ihren Mitarbeitern ohne Mühe die besten Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

## Versicherer INTEGRIS Health realisiert e-business

### *INTEGRIS Health*

INTEGRIS Health, die größte private Krankenversicherungsgesellschaft des US-Bundesstaates Oklahoma, wandte sich an Tivoli Software mit den folgenden drei Zielen: Kostenreduzierung, eine Netzwerkverfügbarkeit von 100 %, und ein besserer Service im gesamten Einzugsbereich.

INTEGRIS Health brauchte eine Technologiemanagementlösung, die für Verfügbarkeit sorgen und gleichzeitig die Implementierung innovativer e-business-Projekte zur Verbesserung der Qualität und Zugänglichkeit der Dienstleistungen des Unternehmens erleichtern würde. Genau dies konnte dank der Tivoli Configuration and Operations Management-Lösung auch erreicht werden.

Die Tivoli Lösung spielt eine entscheidende Rolle bei der Verwaltung, Steuerung und Überwachung der IT-Infrastruktur von INTEGRIS Health — zu der über

100 Server, 200 Anwendungen und 3500 Desktoprechner gehören, — und schafft wichtige Voraussetzungen für die Verwirklichung der e-business-Vorhaben des Versicherers.

“Wir nutzen e-business als Möglichkeit, den Abstand zwischen uns und unseren Kunden zu verringern”, erläutert Avery Cloud, verantwortlich für Öffentlichkeitsarbeit bei INTEGRIS Health. “Wir haben spezifische E-Commerce-Strategien entwickelt, die die Weiterentwicklung unseres Unternehmens fördern.”

Auch auf die IT-Betriebskosten wirkt sich die Tivoli Lösung deutlich positiv aus. So erwartet INTEGRIS Health eine Steigerung der Mitarbeiterproduktivität im Bereich von 30 bis 50 % und geht davon aus, dass die Kundenbetreuer künftig in der Lage sein werden, über 50 % aller Anfragen gleich beim ersten Anruf zu klären.





Mit Hilfe der Tivoli Lösung können Ihre Mitarbeiter dezentrale Anwender und Systeme sicher mit den benötigten IT-Ressourcen verbinden. IBM Tivoli Software verfolgt das Ziel, die Verbindungen zwischen den Mitarbeitern Ihres Unternehmens ständig aufrecht zu erhalten, die Erreichbarkeit der benötigten technologischen Ressourcen sicher zu stellen und die Sicherheit Ihrer Daten u.a. vor Hackerangriffen zu gewährleisten, selbst wenn unterschiedliche Desktopsysteme, Tausende von Anwendern und viele verschiedene Softwareprodukte im Einsatz sind. Anders ausgedrückt: Es lässt sich verhindern, dass Unbefugte Ihre Konferenzschaltungen belauschen.

Die Quintessenz: Ihre Mitarbeiter vergeuden keine Zeit mehr mit technischen Problemen. Sie können sich stattdessen auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren – und auf Ihre Kunden.

#### **Kosten senken**

Mit IBM Tivoli Configuration & Operations Management lassen sich überraschende Effizienzgewinne erzielen: durch Automatisierung von IT-Aufgaben und durch Standardisierung der Konfiguration von IT-Teilbereichen wird eine Senkung der Kosten sowie eine optimale Nutzung der IT-Ressourcen ermöglicht.

Anstatt Software auf jedem Arbeitsplatzrechner manuell aktualisieren zu müssen – unter Umständen an mehreren Standorten und auf verschiedenen Systemen, – kann die IT-Abteilung mit Hilfe der Tivoli Lösung die neueste Softwareversion von einer Zentrale aus automatisch zeitgleich an alle Anwender übermitteln und auf ihren Systemen installieren. Anstatt eintönige Vorgänge unzählige Male manuell wiederholen zu müssen, können die IT-Mitarbeiter diese zeitlich vorausplanen und automatisch ausführen lassen. So könnten beispielsweise Kundenlisten jeden Sonntag morgen um 3 Uhr automatisch abgeglichen und aktualisiert werden. Hieraus ergibt sich ein erhebliches Einsparpotenzial.

Auch mit der Standardisierung von IT-Konfigurationen lassen sich Kosten einsparen. Mit der Tivoli Lösung können IT-Mitarbeiter rasch und mit Leichtigkeit Hardware- und Software-Konfigurationsinformationen aus dem gesamten Unternehmen erfassen. Dadurch können sie die IT-Ressourcen besser inventarisieren und unautorisierte, kostspielige, eigenmächtige Eingriffe unterbinden. Die IT-Mitarbeiter können Technologiekonfigurationsabläufe problemlos steuern und verwalten. Dies kann bedeuten, dass Mitarbeiter weniger lange auf Reparaturen ihrer Rechner warten müssen und dafür mehr Zeit für ihre Arbeit haben.

Fazit: Ihre wertvollen Ressourcen werden nicht mehr von technischen Alltagsproblemen aufgerieben. Ihre IT-Mitarbeiter können Tätigkeiten automatisieren und Vorgänge zentral steuern; darüber hinaus haben sie stets Zugang zu Informationen, die sie für fundierte Technologieentscheidungen brauchen.

#### **Optimale Ressourcennutzung**

Die Tivoli Lösung für Konfigurations- und Betriebsmanagement zielt auf die optimale Nutzung der jeweils vorhandenen IT-Ressourcen ab – sei es heutige oder zukünftige Technologie. Das ist intelligentes Management – für jede Branche.

*UPS verwaltet mit Hilfe von  
IBM Tivoli Software 120.000  
Kundenkonten.*



Tivoli Software kann rasch eine ansehnliche Investitionsrendite erbringen, da sie die bestehende Infrastruktur unangetastet lässt. Sie beruht auf offenen Standards und integriert unterschiedliche Systeme, Plattformen und Software. Vorhandene Systeme und Softwareprodukte, die viel Geld gekostet haben, brauchen nicht stillgelegt werden, und ein Umschreiben spezieller Software ist nicht nötig.

Tivoli Configuration & Operations Management kann sogar die Grundlage der zukünftigen Technologie Ihres Unternehmens bilden. Es ist skalierbar, passt sich also an wachsende Anforderungen des e-business an. Die Tivoli Lösung kann Ihrem Unternehmen den nächsten Schritt zum dynamischen e-business erleichtern. Sie kann Ihnen helfen, Lieferanten, Partner, Kunden und Mitarbeiter zur Zusammenarbeit in Echtzeit zu befähigen – bis zu den äußersten Grenzen der Reichweite Ihres Unternehmens.

Fazit: Sie können die Tivoli Lösung heute implementieren, um Ihre bestehenden Ressourcen optimal auszuschöpfen, und haben gleichzeitig die Gewissheit, dass diese Lösung langfristig ihren Wert behalten wird.



### **Profitieren Sie von IBM**

Sofern Sie nicht schon ohnehin davon überzeugt sind, dass die Tivoli Lösung für Configuration & Operations die richtige Entscheidung für Ihr Unternehmen ist, sollten Sie noch die folgenden beiden Argumente bedenken: IBM hat wesentlich zur Erfindung der Geschäftstechnologie beigetragen, und Tivoli Software hat einen erheblichen Teil zur Entwicklung von IT-Management-Lösungen beigesteuert.

IBM begründete die e-business-Revolution. IBM ist auch heute noch führend in der Entwicklung und Herstellung zukunftsweisender Lösungen der Informationstechnologie. IBM hilft Unternehmen jeder Größenordnung, ihre Geschäftsziele durch die intelligente Nutzung von Technologie zu erreichen.

Tivoli Lösungen sind Teil der IBM Produktfamilie innovativer Software und werden ergänzt durch die vielfältige Praxiserfahrung und die weltweiten Ressourcen von IBM. Mit Hilfe von Tivoli Technologiemanagement-Lösungen gelingt es Unternehmen in aller Welt, ihre komplexen Systeme zu vereinfachen, mit ihren Technologieinvestitionen einen optimalen Return-on-Investment zu erzielen und eine sichere e-business-Infrastruktur mit hoher Verfügbarkeit bereitzustellen.



Die Tivoli Lösung für Configuration & Operations Management wurde speziell dazu entwickelt, die Potenziale Ihrer IT-Ressourcen dauerhaft und profitabel auszuschöpfen. Ausgestattet mit robusten, effektiven Funktionen, überbrückt diese Tivoli Lösung die verschiedenen Systeme, Softwareprodukte, Plattformen und Netzwerke Ihrer IT-Infrastruktur. Neben den genannten Vorteilen kann Sie Ihr Unternehmen in die Lage versetzen, Ihren Kunden die gewünschten Ressourcen effizient und flexibel bereitzustellen, und leistet so einen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und zur Bildung dauerhafter Kundenbeziehungen.

All dies kann sich für Sie in Form gesteigerter Profitabilität und Ertragsleistung auszahlen. Und das ist sicher ein überzeugendes Argument!

#### **Entfesseln Sie Ihre Leistungspotenziale!**

Dass der Erfolg in der "e"-Geschäftswelt nicht umsonst zu haben ist, wissen wir heute alle. Die Technologie unterliegt einem ständigen Wandlungsprozess. Die Kunden stellen immer höhere Ansprüche. Und Investitionen in Informationstechnologie müssen sich rechnen.

Um technologische Hemmnisse zu beseitigen, die Ressourcen besser zu nutzen und letztlich den Kunden einen optimalen Service bieten zu können, gibt eine überzeugende Lösung: Die Tivoli Lösung für Configuration & Operations Management. Sie wurde von IBM aus leistungsfähigen Bausteinen zusammengestellt, die Ihre gesamte e-business-Infrastruktur umspannen. Sie kann wesentlich zur Steigerung der Produktivität Ihrer Mitarbeiter, zur Senkung Ihrer Kosten und zur optimalen Nutzung Ihrer Ressourcen beitragen.

Ihr e-business ist es wert!

*“Wir nutzen e-business als Möglichkeit, den Abstand zwischen uns und unseren Kunden zu verringern”, erläutert Avery Cloud, verantwortlich für Öffentlichkeitsarbeit bei INTEGRIS Health. “Wir haben spezifische E-Commerce-Strategien entwickelt, die die Weiterentwicklung unseres Unternehmens fördern.”*

### **Integrierte Software-Lösungen von IBM**

Die Tivoli Lösung für Configuration & Operations Management unterstützt eine große Vielfalt anderer IBM Softwareprodukte. IBM Software-Lösungen schaffen wichtige Voraussetzungen, damit Ihr Unternehmen seine vorrangigen Geschäfts- und IT-Ziele erreichen kann.

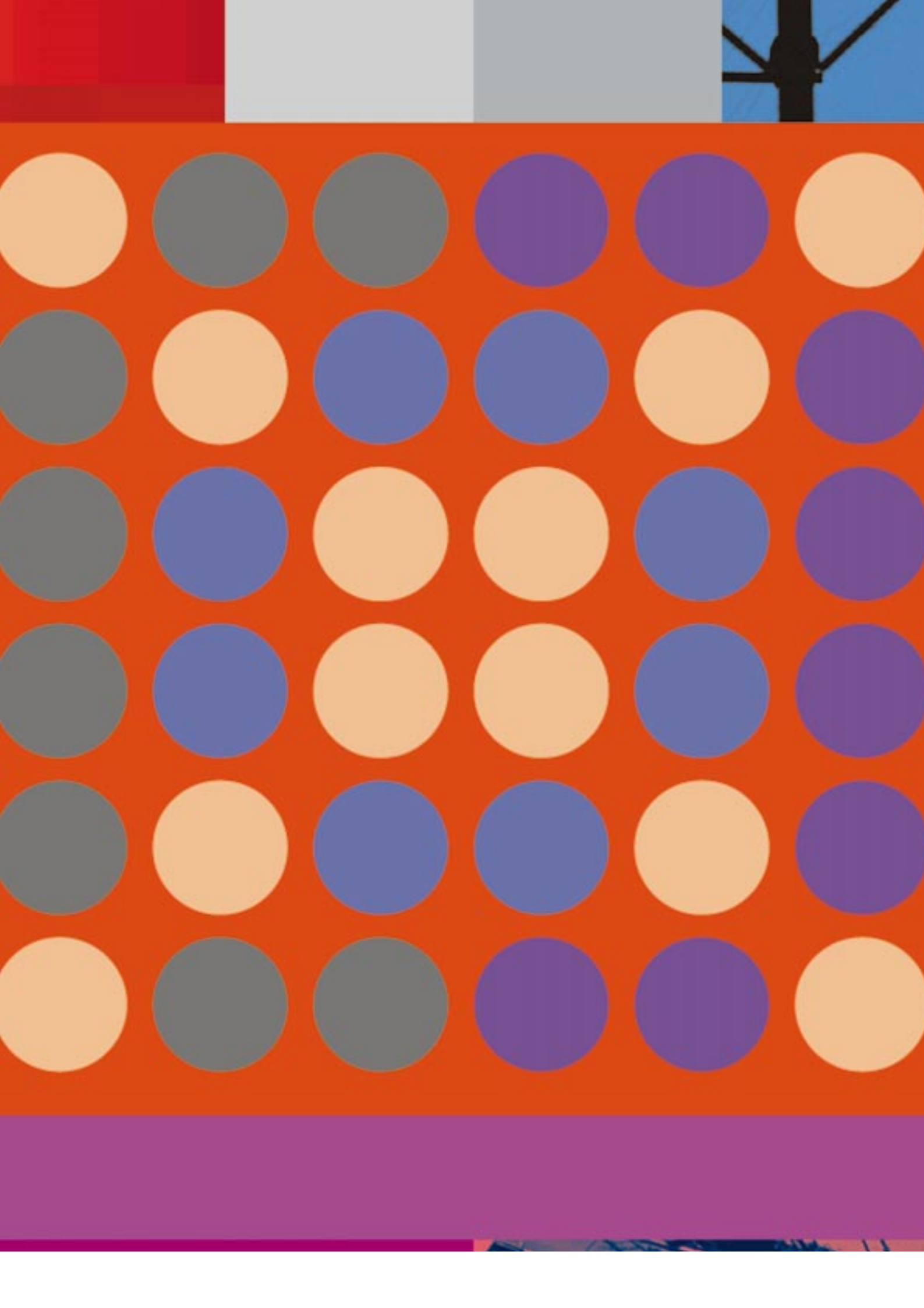
- *DB2®-Software erschließt Informationen mit Lösungen für Datenbereitstellung, Daten-Management und Datendistribution.*
- *Lotus®-Software mit Lösungen für Text- und Objekterstellung, Datenverwaltung, Kommunikation und gemeinsame Datennutzung hilft Ihren Mitarbeitern, produktiv zu arbeiten.*
- *Tivoli Software verwaltet die Technologie, die das Fundament Ihrer e-business-Infrastruktur bildet.*
- *WebSphere®-Software ermöglicht die Einbeziehung des Internet in Ihre wichtigen Geschäftsprozesse.*

### **Weitere Informationen**

Weitere Informationen zur Tivoli Lösung für Configuration & Operations Management sowie zu integrierten Lösungen von IBM erhalten Sie von Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten oder im Internet unter: **[info.tivoli.com/operationalsuccess](http://info.tivoli.com/operationalsuccess)**

### **Tivoli Software von IBM**

Als integraler Bestandteil des umfassenden Angebotes an e-business-Infrastrukturlösungen von IBM hilft Tivoli Technologiemanagement-Software konventionellen Unternehmen, neuen e-business-Unternehmen sowie Internetfirmen in aller Welt, aus ihren bisherigen und zukünftigen Technologieinvestitionen optimalen Nutzen zu ziehen. Tivoli Software, flankiert durch IBM-Services, -Support und -Forschung von Weltrang, bietet eine nahtlos integrierbare, flexible Infrastrukturmanagement-Lösung, die Mitarbeiter, Kunden und Partner in einer robusten, sicheren Umgebung miteinander verbindet.





© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)  
**ibm.com/services/de**

Printed in the United States of America  
04-02  
Alle Rechte vorbehalten

IBM, das e-business-Zeichen, das IBM Zeichen, DB2, Tivoli und WebSphere sind Marken bzw. eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Lotus ist eine eingetragene Marke der Lotus Development Corporation und/oder der IBM Corporation.

Firmen-, Produkt- und Dienstleistungsmarken anderer Firmen werden anerkannt.

Die Tivoli Homepage finden Sie im Internet unter  
**tivoli.com**

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter  
**ibm.com**

Gedruckt in den USA auf Recyclingpapier mit einem Altpapieranteil von 10%.