

## Mehr Umsatz für IBK durch Tivoli Software von IBM



IBK (Innovative Business Knowledge) ist spezialisiert auf die Bereitstellung von Enterprise-Management-Lösungen z.B. für Bedarfsanalyse, Projektplanung und -design, Produktimplementierung, Beratung und Schulung. IBK ist IBM Business-Partner und aktiver Wiederverkäufer von Tivoli Enterprise-Management-Software. Ergänzend zum Beratungsgeschäft betreibt das Unternehmen eine Tivoli University in Singapur.

### Fakten in Kürze

#### ■ Die Herausforderung

Zusammenstellung eines Managed-Service-Angebots auf der Grundlage marktführender Produkte und Dienstleistungen

Rasche Time-to-Value für Kunden

Stärkung der Kundenloyalität und Gewinnung neuer Kunden

#### ■ Die Lösung

Tivoli Performance- and Availability-Lösungen: IBM® Tivoli Enterprise Console®, IBM Tivoli® Monitoring, IBM Tivoli NetView®

Tivoli Configuration and Operations-Lösungen: IBM Tivoli Configuration Manager

#### ■ Die Ergebnisse

Erfolgreiche Markteinführung eines neuen Managed-Service-Angebotes

Höherer Umsatz

Expansion in den mittelständischen Markt

IBK wurde 1996 gegründet und meldet einen aktuellen Umsatz von \$A 4 Mio. (US\$ 2,2 Mio.). IBK hat Kunden in Ostasien, Europa, Südamerika und Nahost. Die Unternehmenszentrale befindet sich in Melbourne/Australien; IBK hat weitere Niederlassungen in Sydney sowie in Singapur.

*„Tivoli Software ist einfach überlegen. Sie bietet eine gemeinsame Plattform, die andere Produkte übertrifft, und trägt durch seinen umfassenden Leistungsumfang erheblich zum effizienteren Betrieb von Rechenzentren bei.“*

Ron Lunt  
Geschäftsführender Direktor  
IBK

### **Die Herausforderung: Aufbau eines internationalen Unternehmens**

Für Entscheidungen im IT-Bereich sind Kosten heute ein entscheidender Faktor. Vor diesem Hintergrund erkannte IBK ein wachsendes Interesse am Outsourcing von Enterprise-Management-Lösungen. „Die Unternehmen versuchen, ihre Kosten zu reduzieren und gleichzeitig das Service-Niveau zu heben,“ erklärt der geschäftsführende Direktor von IBK Ron Lunt. „Sie müssen ihre IT-Infrastrukturen verwalten, wollen aber nicht den damit verbundenen Personal- und Ressourcenaufwand auf sich nehmen.“

Anhand der Rückmeldungen von Kunden entwarf IBK eine Vision und eine Strategie für sogenannte Enterprise-Management-Appliances – das sind „Managed Services“, also koordinierte Dienstleistungen, die Unternehmen ein effektives Outsourcing des Supports für eine Enterprise-Management-Infrastruktur ermöglichen. Ein Erfolg auf diesem Markt würde IBK die Chance bieten, seine internationale Reichweite zu vergrößern, die Präsenz im mittelständischen Markt auszubauen und einen erheblichen Umsatzzuwachs zu erzielen.

Um ein Angebot zusammenstellen zu können, benötigte IBK ein

Instrumentarium, das alle Erfordernisse des Systems-Management großer Unternehmen berücksichtigte und diesen Unternehmen rasch zu einem positiven Gesamtergebnis verhelfen würde.

„Das Managed-Services-Konzept fördert die Kundenloyalität und steigert unseren Umsatz. Es eröffnet uns ausgezeichnete Möglichkeiten, mehr potenzielle Kunden zu erreichen,“ meint Lunt. „Um erfolgreich sein zu können, müssen wir unseren Kunden eine vollständige, koordinierte Lösung bieten, die Produkte, Services und Schulung umfasst.“

### **Die Lösung: Eine Lösung aus besten Komponenten**

Die „Enterprise Management Appliances“ von IBK, genannt „ibk.em“, beruhen auf Tivoli Software von IBM. Das Angebot von IBK setzt sich aus Prozess-Design, Produktimplementierung und Schulung sowie fortlaufendem Management der Enterprise-Management-Infrastrukturen der Kunden zusammen. IBK wartet die Hardware und Software, die mit der Implementierung der Tivoli Lösung am Kundenstandort zusammenhängen, so dass sich die Anwender auf die Verbesserung der Servicequalität konzentrieren können.

„Es ist unser Ziel, Unternehmen mit der Implementierung einer Enterprise-Management-Lösung zu einer raschen Time-to-Value zu verhelfen. IBM hilft uns, dies zu erreichen,“ kommentiert Lunt. „IBM hat die schnelle Bereitstellung von Tivoli Software erleichtert und die Qualität und Benutzerfreundlichkeit der Software verbessert – das nützt uns ebenso wie dem Anwender.“

Die Availability-Management-Services des Unternehmens beruhen auf Tivoli Performance & Availability-Software wie Tivoli Enterprise Console und Tivoli Monitoring. Tivoli Monitoring hilft Systemadministratoren, Engpässe und potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und nach kritischen Situationen automatisch den Normalbetrieb der Systeme wiederherzustellen, so dass sich das manuelle Durchsuchen von Leistungsprotokollen erübrigt. Mit Tivoli Enterprise Console können Administratoren Ereignisse aus der Hardware, der Software und Netzwerkgeräten in einer einzigen Konsole zusammenfassen und analysieren.

Im Rahmen der Bereitstellungsdienste von IBK kommt Tivoli Configuration Manager zum Einsatz – er hilft bei der Verteilung von Software, und er erfasst Hardware-

und Software-Konfigurationsdaten in Berichtform. Die Netzwerkverwaltungsdienste von IBK nutzen Tivoli NetView zur Identifizierung der Ursachen von Netzwerkfehlern, so dass der Kunde rasch Abhilfe schaffen kann.

„Der Markt verändert sich ständig. Deshalb müssen wir weiterhin unser Angebot ausweiten und schneller zur Marktreife bringen, damit es immer den Anforderungen unserer Kunden entspricht. Ohne Tivoli Software wäre das nicht zu schaffen,“ ergänzt Lunt.

Zu der Entscheidung zugunsten von Tivoli Software trugen mehrere Faktoren bei – die Vielfalt der Infrastruktur-Management-Aufgaben, die damit bewältigt werden können, die plattformübergreifende Systemunterstützung, und die Zusammenfassung von Ereignissen und Warnmeldungen nicht nur von Tivoli Software, sondern auch von Dritthersteller-Tools in einer einzigen Konsole.

„Tivoli Software ist einfach überlegen. Sie bietet eine gemeinsame Plattform, die andere Produkte übertrifft, und trägt durch seinen umfassenden Leistungsumfang erheblich zum effizienteren Betrieb von Rechenzentren bei,“ so Lunt.

„Bedenkt man dann noch die Fähigkeit von IBM, eine starke Produktstrategie zu realisieren, so ergibt sich eine überzeugende Enterprise-Management-Gesamtkonzeption.“

Für IBK war ausschlaggebend, dass die Tivoli Tools nahezu alle in der ITIL (IT Infrastructure Library) definierten IT-Management-Prozesse unterstützen konnten. Die von einem Firmenkonsortium gemeinsam entwickelte ITIL definiert Standardprozesse für verschiedene Enterprise-Management-Bereiche wie Veränderungsmanagement, Problemmanagement, Kosten- sowie Netzwerk-Management. ITIL entwickelt sich in Europa und Ostasien rasch zu einem anerkannten Standard, der Unternehmen hilft, Systems-Management-Prozesse auf der Basis sogenannter Best Practices zu entwickeln.

#### **Das Ergebnis: Aufbau eines profitablen Unternehmens**

IBK konnte seine unternehmerische Vision und Strategie mit Tivoli Software erfolgreich verwirklichen. Hätte das Unternehmen nicht diesen Weg gewählt, so betont Lunt, hätte es nie mehr als 5 bis 7 % Gewinn pro Jahr erzielen können. Heute verzeichnet IBK von Jahr zu Jahr ein Wachstum von 15 Prozent.

Außerdem etabliert sich IBK zusehends im Mittelstand.

„Für uns ist Tivoli Software sozusagen das Fahrgestell unseres Geschäfts,“ meint Lunt. „Wir haben dieses Unternehmen vom Nullpunkt an aufgebaut, und sein Wachstum hat sich selbst getragen. Tivoli Software ist einer der Gründe, weshalb wir erfolgreich sind, weiter wachsen und ein profitables Unternehmen aufbauen, selbst in einer schwierigen Wirtschaftslage.“

Das auf Software aufbauende ibk.em-Angebot hilft IBK auch, sich am Markt von anderen Anbietern abzuheben. „Mit Tivoli Software können wir unseren Kunden helfen, die Komplexität des Systems-Management zu verringern,“ so Lunt.

Die Kunden von IBK sind mit den Ergebnissen sehr zufrieden. Durch den Einsatz von Tivoli konnten IBK-Kunden ihre Betriebskosten senken und ihre IT-Dienste ohne Aufstockung der Ressourcen verbessern. So implementierte ein IBK Kunde Tivoli Monitoring, Tivoli Monitoring for Applications, Tivoli Monitoring for Databases und Tivoli Enterprise Console im Rahmen einer ibk.em-Lösung und kann nun die Mehrzahl der IT-Fehler erkennen und beheben, bevor sie zum Problem für die Anwender werden. Diese



Implementierung ersparte dem Kundenunternehmen die Kosten von mindestens zwei zusätzlichen Vollzeitbeschäftigten.

„Tivoli verfügt marktweit über die beste Technologie für Überwachung, Automatisierung und zentrale Administration. Durch die Kopplung dieser Technologie mit unseren Dienstleistungen und Management-Strategien können unsere Kunden rasch und effizient eine höhere Verfügbarkeit ihrer IT-Ressourcen erreichen. Dadurch erhalten sie einen Wettbewerbsvorteil,“ erläutert Lunt.

### Die Zukunft: Sicherheits- und Speicher-Appliances

IBK setzt auch für die Zukunft auf Tivoli Software, um stets die richtige Antwort auf die Systems-Management-Anforderungen seiner Kunden parat zu haben. Derzeit plant IBK die Schaffung eines ibk.em-Sicherheits-Angebots auf der Grundlage von Tivoli Security-Management-Lösungen, mit denen Kunden die Datensicherheit zentral steuern und verwalten können. „Wir sehen eine wachsende Nachfrage nach Sicherheitslösungen für E-Commerce, und Tivoli Software ist auf diesem Gebiet bestens platziert,“ kommentiert Lunt.

Das Unternehmen möchte außerdem eine Speicher-Management-Komponente für ibk.em anbieten, die auf IBM Tivoli Storage Manager aufbaut und Kunden Datensicherheits- sowie Disaster-Planungs- und Disaster-Recovery-Services anbieten wird. Des weiteren

möchte IBK seine Schulungsangebote auf andere IBM Produktgruppen ausdehnen und Integrationsangebote für große Unternehmen aufstellen.

„Tivoli Software entwickelt sich stetig weiter, baut seine Marktführerschaft aus und lässt eine solide Strategie für die Zukunft erkennen,“ meint Lunt abschließend. „Die neue Resource-Model-Technologie in Tivoli Software ist dafür ein gutes Beispiel. Kunden möchten immer gerne mehr zu niedrigeren Kosten; mit Tivoli können wir das bieten.“

### Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Tivoli Lösungen und integrierten Lösungen von IBM erhalten Sie von Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten oder im Internet unter: **tivoli.com**

### Tivoli Software von IBM

Als integraler Bestandteil des umfassenden Angebotes an e-business-Infrastruktur-Lösungen von IBM hilft Tivoli Technologie-management-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 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**  
**ibm.com/services/de**

Printed in the United States of America  
09-02  
Alle Rechte vorbehalten

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

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

Die in dieser Publikation genannten Leistungsdaten und Ergebnisse wurden unter spezifischen Bedingungen erzielt und werden hier nur zu Illustrationszwecken angeführt. Unter anders gearteten Bedingungen können die Ergebnisse anders ausfallen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen über IBM-fremde Dienstleistungen wurden vom Anbieter bereitgestellt. IBM hat diese nicht geprüft und kann die Richtigkeit der Leistungs-, Kompatibilitäts- und sonstigen Angaben bezüglich der Dienstleistungen von Drittanbietern nicht bestätigen. Fragen zu IBM-fremden Dienstleistungen sind an den betreffenden Anbieter zu richten.

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%.