

IBM Tivoli Unified Process Composer

Highlights

- Schneller Einstieg in die Implementierung von IT-Service-Management-Lösungen mit Hilfe eines umfassenden, anpassbaren Prozessmodells auf der Basis von Best Practices
- Nutzung von Tools zur Anpassung des Prozessmodells an die Anforderungen des Unternehmens und Bereitstellung des Contents als Website oder PDF
- Implementierung von IT-Prozessen, mit denen das Unternehmen seine Geschäftsprioritäten wesentlich effizienter und effektiver umsetzen kann
- Verbesserung der Abläufe und der Konsistenz beim IT-Service-Management durch die optimale Anwendung von Best Practices und die umfassende Dokumentation von Prozessen und Prozeduren
- Vereinfachung der Automatisierung durch ausführliche Anleitungen für Einsatz von geeigneten Tools bei der Ausführung von Prozessen und Aufgaben

Management der IT als Business

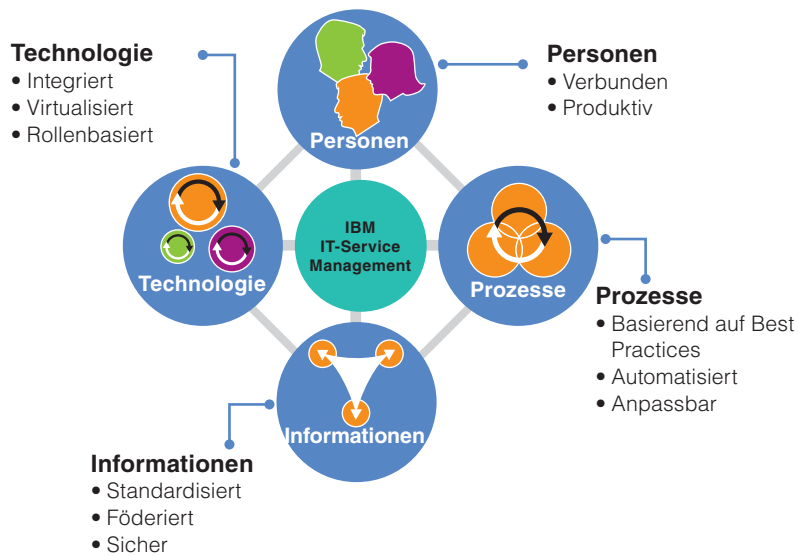
Viele IT-Unternehmen haben mittlerweile erkannt, dass die IT als Business und nicht mehr wie bisher nur als Technologie betrieben werden muss. Dieser Ansatz wird auch als IT-Service-Management bezeichnet. Da das IT-Service-Management den Unternehmen hilft, ihre Servicequalität zu verbessern, ist gerade dieser Bereich ein wichtiger Faktor, wenn es darum geht, den dynamischen Veränderungen in der heutigen Zeit und Problemen wie zunehmender Komplexität, Kostensteigerungen oder der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zu begegnen.

Sobald Unternehmen damit beginnen, Best Practices zur Optimierung ihrer IT-Prozesse zu dokumentieren und zu implementieren, orientieren sich viele an bereits bestehenden Frameworks wie ITIL (IT Infrastructure Library). Obwohl diese Prozessframeworks und Qualitätsmanagementsysteme zwar sehr gut beschreiben, was zu tun ist, enthalten sie dennoch keine ausführlichen Erläuterungen dazu, wie dies zu tun ist. Viele Unternehmen haben daher Probleme, Initiativen zum IT-Service-Management zu definieren und zu implementieren.

Anstatt ganz von vorne zu beginnen, können Sie den IBM Tivoli Unified Process Composer nutzen, wenn Sie bewährte Best Practices zur Optimierung von IT-Service-Management-Prozessen schnell dokumentieren möchten. Die vorkonfigurierte, anpassbare Wissensdatenbank in IBM Tivoli Unified Process Composer stellt Ihnen bereits die meisten Informationen zur Verfügung, die Sie für die Dokumentation Ihrer Prozesse und die Implementierung der Best Practices benötigen. Effiziente IT-Services lassen sich auf diese Weise wesentlich schneller bereitstellen, wodurch Ihre Geschäftsziele besser unterstützt werden.

Schnelle und einfachere Implementierung von Best Practices

In der umfassenden Wissensdatenbank des IBM Tivoli Unified Process Composer sind bereits Best Practices für eine Vielzahl von IT-Service-Management-Prozessen beschrieben. Dies hilft Ihnen dabei, Ihre Prozesse konsistent zu dokumentieren und einzuführen. Der IBM Tivoli Unified Process Composer selbst basiert auf weithin anerkannten Best Practices und auf den Erfahrungswerten aus Tausenden von erfolgreichen Kundenprojekten. Die Wissensdatenbank baut auf dem IBM Process Reference Model for IT (PRM-IT) auf, das wiederum eng an ITIL angelehnt ist und von den Spezialisten von IBM Global Services und IBM Tivoli gemeinsam entwickelt wurde.



Die Optimierung von Geschäftsprozessen hängt vom Zusammenspiel sowie vom Management der Personen, Technologien und Informationen ab, die die Prozesse unterstützen – und natürlich von den Prozessen selbst.

Da der IBM Tivoli Unified Process Composer alle Bereiche des IT-Service-Managements abdeckt, bietet diese Lösung einen idealen Schnelleinstieg für das Verständnis der Zusammenhänge und die Gestaltung des Zusammenspiels von Personen, Prozessen, Informationen und Technologien im Unternehmen.

Durch die enge Verknüpfung dieser Komponenten können Sie die wertschöpfenden Vorteile von Best Practices voll ausschöpfen – unabhängig davon, ob Sie neue gesetzliche Bestimmungen einhalten, IT-Branchenstandards erfüllen oder eine entsprechende Governance einrichten müssen.

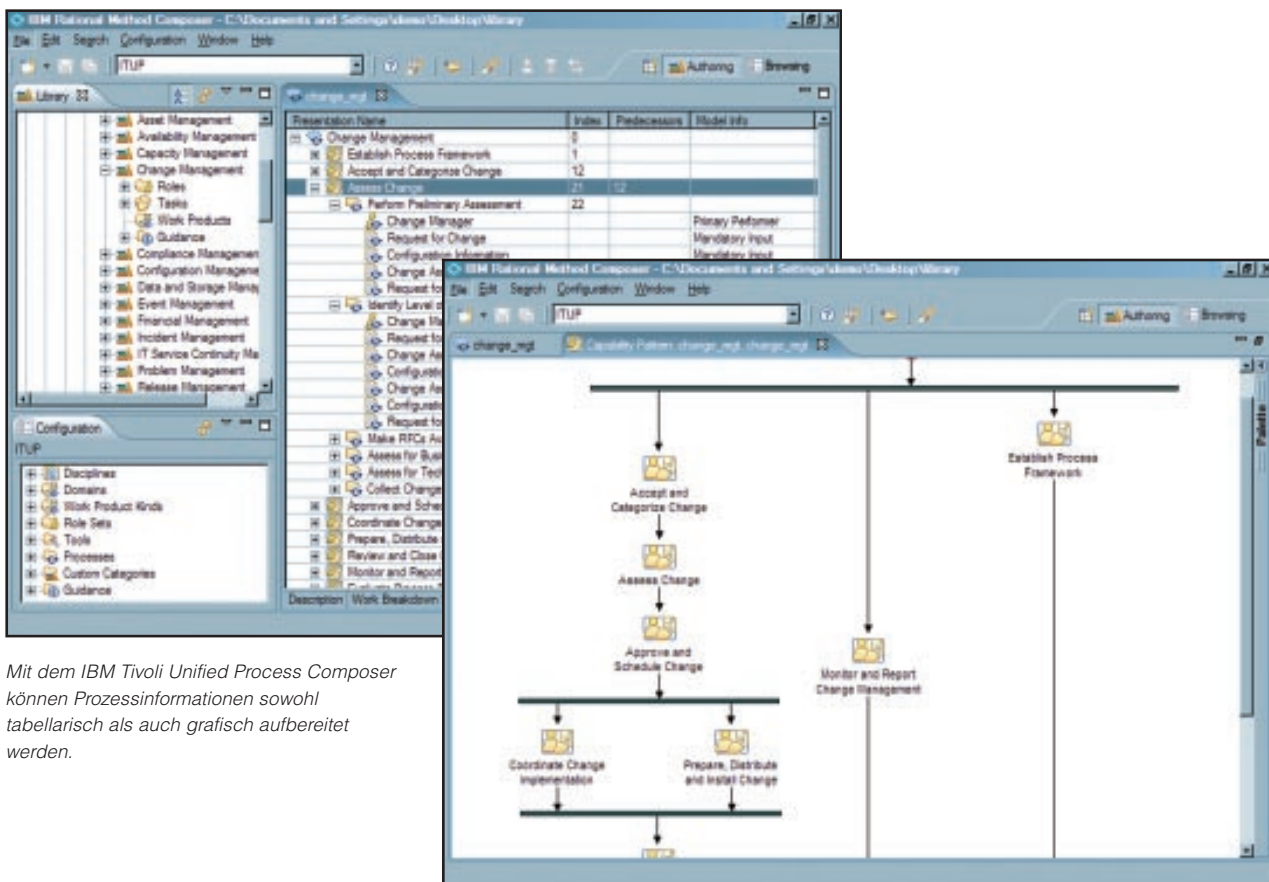
Einfacher Zugriff auf die für die Dokumentation von Prozessen benötigten Informationen erleichtert die Prozesseinführung.

Automationsgrad der IT-Service-Management-Prozesse erhöhen, um die Kosten zu senken und die Reaktionsfähigkeit zu verbessern

Alle in die Implementierung und Bereitstellung von IT-Service-Management-Prozessen im Unternehmen eingebundenen Personen können den IBM Tivoli Unified Process Composer nutzen, um sich ein grundlegendes Verständnis über die Einzelheiten von Prozessabläufen zu verschaffen – und dadurch die Effizienz der vorhandenen Services zu verbessern. Will ein IT-Service-Manager beispielsweise den Incident Management-Prozess optimieren, kann er die Wissensdatenbank wie folgt nutzen:

- *Einzelheiten zu den Beziehungen zwischen dem Incident Management-Prozess und anderen Prozessen abrufen. Dazu zählen die einzelnen Aufgaben zur Verwaltung von Ereignissen (Incidents), die Abfolge der erforderlichen Schritte, die für jeden Schritt verantwortlichen Personen sowie alle Arbeitsergebnisse zwischen den einzelnen Schritten.*
- *Einen Überblick über die Verwendung von Tools für die Automatisierung bestimmter Aufgaben erlangen, wodurch die Abläufe im Unternehmen intelligenter gestaltet werden können.*

Darüber hinaus kann der Benutzer einen individuell gestalteten privaten Bereich, einen so genannten „My Space“, im IBM Tivoli Unified Process Composer erstellen, in den relevante Inhalte wie beispielsweise Informationen zu den jeweiligen Benutzerrollen eingestellt und auf einfache Weise abgerufen werden können.



Mit dem IBM Tivoli Unified Process Composer können Prozessinformationen sowohl tabellarisch als auch grafisch aufbereitet werden.

Der IBM Tivoli Unified Process Composer liefert Details zu den IT-Servicemanagement-Workflows – heruntergebrochen bis zur Aufgabenebene.

Durch die Überbrückung von organisatorischen Grenzen im Unternehmen, die Automatisierung und die Integration der IT-Managementprozesse trägt der IBM Tivoli Unified Process Composer dazu bei, die Reaktionsfähigkeit, Flexibilität und Zusammenarbeit zu optimieren – und verbessert dadurch auch die Entscheidungsfindung. Die kontextbezogene Benutzerführung hilft dem Anwender dabei, zu verstehen, wann und wie bestimmte Tools eingesetzt werden.

Auf diese Weise trägt die Lösung dazu bei, den Automatisierungsgrad für einzelne Aufgaben sowie für übergreifende Prozesse im Unternehmen insgesamt zu erhöhen.

Dokumentation, Implementierung und Änderung von Inhalten aus der Wissensdatenbank und geeigneten Tools

Die IBM Tivoli Unified Process Composer-Wissensdatenbank besteht aus zwei Hauptkomponenten: Inhalten (Content) und Werkzeugen

(Tooling). Mit den integrierten Prozess-Tools können Sie Prozessdefinitionen erstellen oder verändern und diese auf einfach gestalteten Websites oder im PDF-Format bereitstellen. So werden den IT-Mitarbeitern entsprechende Hilfsmittel an die Hand gegeben und die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen gewährleistet. Sie haben dabei die Möglichkeit, nur die Prozesskomponenten auszuwählen und zu implementieren, die Sie für die einzelnen Phasen Ihres Projekts benötigen.

IBM Tivoli Unified Process Composer-Inhalte

Die Inhalte der Wissensdatenbank zeigen auf, wie bewährte IT-Service-management-Prozesse funktionieren und welche Probleme mit deren Hilfe gelöst werden können. Die Wissensdatenbank umfasst Beschreibungen der folgenden Elemente und ihrer Beziehung untereinander:

- **Prozessbeschreibungen** – Die Wissensdatenbank enthält detaillierte Prozessdiagramme und -beschreibungen, die zum besseren Verständnis der Prozesse und deren Abhängigkeiten beitragen. Dadurch können ITIL-spezifische Best Practices-Empfehlungen einfacher implementiert werden. In diesem Bereich werden Prozesse auch anderen Prozessmodellen wie COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) sowie eTOM (enhanced Telecom Operations Map) zugeordnet.
- **Arbeitsergebnisse** – Diese Ergebnisse werden als Ausgaben erstellt oder als Eingaben für Prozesse benötigt. Hierzu gehören auch Informationen wie die Definitionen von Schlüsselbegriffen und Konzepten.
- **Rollen** – Sie sind verknüpft mit der Ausführung bestimmter Aufgaben durch IT-Mitarbeiter, die in der Regel für eine oder mehrere Rollen verantwortlich sind. Diese Rollen und Zuständigkeiten sind im Detail in der Wissensdatenbank beschrieben. Zudem enthält diese Wissensdatenbank Links zu Hinweisen, wie Mitarbeiter Tools für die effizientere Ausführung ihrer Rollen nutzen können.

- **Werkzeuge (Tools)** – Tools stehen in der Form von „Toolmentoren“ zur Verfügung. In diesem Bereich werden die Produkte und Lösungen von IBM identifiziert, die Sie für die Automatisierung oder die Ausführung bestimmter Prozessaktivitäten verwenden können.
- **Szenarien und Beispiele aus der Praxis** – Szenarien und Beispiele machen den Prozessinhalt verständlicher, indem sie ihn mit bestimmten Situationen wie der Implementierung eines neuen Servers oder der Reaktion auf einen Systemausfall in Beziehung setzen. Solche Szenarien beschreiben Schritt für Schritt den Prozessablauf, die Rollen, die Arbeitsergebnisse und die Werkzeuge (Tools) bei der Lösung eines bestimmten Problems.

Tools im IBM Tivoli Unified Process Composer

Der IBM Tivoli Unified Process Composer enthält den IBM Rational Method Composer, ein hoch entwickeltes, Eclipse-basiertes Tool für die Dokumentation und Anpassung von Prozessen, das auch im IBM Rational Unified Process Verwendung findet. Mit Hilfe des IBM Rational Method Composer können Sie die auf XML (Extensible Markup Language) basierende Method Library anpassen und anpassen und die Inhalte veröffentlichen.

Der Benutzer kann dabei für folgende Aktivitäten formularbasierte oder grafische Bearbeitungsfunktionen verwenden:

- Erweiterung vorhandener Inhalte durch neue Beschreibungen
- Erstellung vollständig neuer Inhalte
- Änderung von Inhalten z. B. durch Abänderung der Schrittfolge in einem Prozess, damit diese mit der Ausführung des Prozesses im Unternehmen übereinstimmt.
- Veröffentlichung von Inhalten als Website oder im PDF-Format, wodurch Prozesse als Referenz für Mitarbeiter oder Prüfer dokumentiert werden.

Tivoli Software von IBM

Tivoli Software unterstützt Unternehmen bei der effizienten Verwaltung von IT-Ressourcen, -Aufgaben und -Prozessen, um den sich ständig ändernden geschäftlichen Anforderungen gerecht zu werden, eine flexible und reaktionsschnelle Verwaltung von IT-Services zu ermöglichen und gleichzeitig die Kosten zu senken. Das IBM Tivoli Portfolio umfasst Softwarelösungen für die Bereiche Sicherheit, Compliance, Speicher, Leistung, Verfügbarkeit, Konfiguration, Prozesse und IT-Lebenszyklusverwaltung. Gestützt wird dies durch die weltweit erstklassigen IBM Leistungen in den Bereichen Service, Support und Forschung.

Systemvoraussetzungen für den IBM Tivoli Unified Process Composer

Zugriff auf die veröffentlichte Website über einen der folgenden Browser:

- Microsoft® Internet Explorer 6.0 SP
- Internet Explorer 5.5 SP2
- Mozilla 1.7.12
- Firefox 1.0.7 oder 1.5

Hardwarevoraussetzungen (nur für die Ausführung von IBM Rational Method Composer):

- Intel® Pentium® III-Prozessor mit 800 MHz oder eine aktuellere Version
- 768 MB RAM (mehr Hauptspeicher verbessert die Reaktionsfähigkeit)
- 400 MB für die Installation; 800 MB im Verzeichnis in TEMP während der Installation
- Anzeigauflösung von 1024x768, Bildschirmauflösung von 256 Farben oder höher; High-Color oder True-Color empfohlen

Unterstützte Betriebssysteme (nur für die Ausführung von IBM Rational Method Composer):

- Microsoft Windows® XP SP1, SP2
- Windows 2003 Enterprise Edition SP1
- Windows 2000 SP4

Hinweis: Die Leistungswerte des Produkts hängen von der jeweiligen Konfiguration und den kundenspezifische Anpassungsmaßnahmen ab.

Weitere Informationen

Damit Sie möglichst schnell mit der Implementierung von Best Practices beginnen können, um die Prozesse in Ihrer IT-Abteilung zu optimieren, bietet IBM eine kostenlose, nicht anpassbare Version von IBM Tivoli Unified Process an, die Sie zu einem späteren Zeitpunkt auf IBM Tivoli Unified Process Composer aktualisieren können. Weitere Informationen zu IBM Tivoli Unified Process Composer erhalten Sie von Ihrem IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder auf folgender Website:

ibm.com/tivoli/products/Unified-Process-composer

Das kostenlose Tool IBM Tivoli Unified Process können Sie von folgender Website herunterladen:

ibm.com/tivoli/itservices



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Rational, Rational Unified Process und Tivoli sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Intel und Pentium sind Marken der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Andere Namen von Unternehmen, Produkten und Services können Marken oder Servicemarken anderer Unternehmen sein.

Hergestellt in den USA
06-06

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.