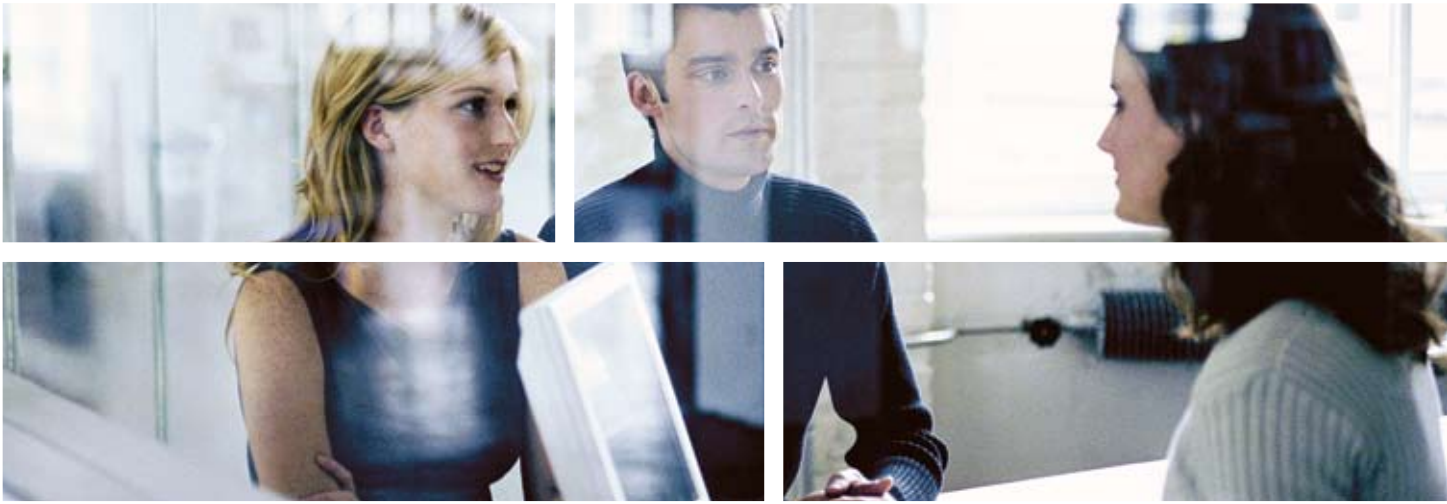


Wählen Sie die Service-Management-Lösung, welche die Innovation Ihrer Geschäftsprozesse und der Informationstechnologie integriert





Schließen Sie die „Integrationslücke“ zwischen den Innovationen der Geschäftsprozesse und der IT

Nach einer aktuellen Global IBM CEO Study erwarten zwei von drei CEOs in den nächsten beiden Jahren grundlegende Änderungen für ihre Unternehmen. Im Einzelnen glauben sie, dass durch Innovationen bedeutende Geschäftschancen ergriffen und neue Trends entdeckt werden können. Außerdem wird eine Erweiterung ihrer Produktpalette und eine Verbesserung ihrer gesamten Wettbewerbsfähigkeit möglich. *

Die meisten CEOs gaben an, dass Innovationen von der erfolgreichen Integration von Geschäftsprozessen und Technologie abhängig sind. Und tatsächlich bewerteten fast 80 Prozent der Befragten die Integration von Geschäftsprozessen und Technologie als „sehr wichtig“. Aber dieselben CEOs berichteten von einer „Integrationslücke“ zwischen der Innovation der Geschäftsprozesse und der Innovation der IT. Sie würden diese Lücke gerne schließen, aber viele wüssten nicht, „wie sie dies machen sollten“, oder fanden die Aufgabe „zu kompliziert“.

Der Ausgangspunkt zur Verwirklichung von Innovationen und zur Überwindung der Lücke liegt im Service-Management. Dies bietet die Möglichkeit, qualitativ hochwertige und kosteneffiziente Services über den gesamten Lebenszyklus hinweg innerhalb des gesamten Unternehmens bereitzustellen. Bei der Steuerung der Geschäftsservices, sowie beim Risikomanagement, ist Service-Management eine Schlüsselkomponente. Die zeitnahe Bereitstellung erstklassiger Services ist zunehmend entscheidend für den Geschäftserfolg und hat sich zu einem Schlüsselement für die Behauptung der Wettbewerbsposition entwickelt. Und dennoch ist es heute schwieriger denn je, eine Service-Management-Lösung zu finden, die die Flexibilität der Geschäftsabläufe verbessert, Innovation vorantreibt und zugleich Ausfallzeiten minimiert.

Eine erfolgreiche Service-Management-Lösung muss im Hinblick auf eine ganze Reihe von Problemen entwickelt werden, wie z. B.:

- **Zunehmende Komplexität** auf der Basis unterschiedlicher Technologien und Serviceinfrastrukturen
- **Schneller, konstanter Wandel**, bezogen auf Fusionen und Übernahmen unter Kunden und Lieferanten, sowie auf umfassende Innovationen und Konvergenz der Technologie
- **Steigende Kosten** vor dem Hintergrund ineffizienter Prozesse, erweiterter administrativer Aufgaben und einer zunehmend komplexer werdenden IT-Verwaltung
- **Schwierigere Einhaltung von Vorschriften**, verursacht durch zusätzliche weltweite Sicherheits-, Überprüfungs- und rechtliche Anforderungen
- **Fehlen sachgerechter Servicekontexte** infolge fragmentierter Silos von Mitarbeitern, Prozessen, Technologien und Informationen
- **Begrenzte Finanzausstattung** der IT-Abteilungen, die permanent „mehr mit weniger“ vollbringen müssen, um Services bereitzustellen, Umgebungen zu schützen und die IT-Infrastruktur weiterzuentwickeln

Schaffung und Verwaltung von Nutzen über den gesamten Lebenszyklus der Services hinweg

Um ein effektives Service-Management-Modell zu erhalten, müssen IT-Entwickler damit beginnen, Nutzen zu schaffen, indem sie Services am Anfang ihres Lebenszyklus mit einer hohen Servicequalität ausstatten. Und IT-Operationen müssen diesen Nutzen verwalten, indem sie Prozesse erstellen, die die Servicequalität während der Dauer des Lebenszyklus sichern.



Um Nutzen zu schaffen, benötigen IT-Entwickler einen integrierten Ansatz für die Servicebereitstellung, der Unternehmensentwicklung und -aktivitäten sowie die Stakeholder des Unternehmens mit dem Prozess- und Portfoliomanagement, dem Änderungs- und Freigabemanagement, dem Anforderungsmanagement sowie dem Architekturmanagement in Einklang bringt. Dieser erwirtschaftete Nutzen muss an den Geschäftsprozessen und Unternehmensaktivitäten ausgerichtet werden. Hierzu ist eine umfassende Lösung, welche Funktionen des Prozessmanagements, professionelle Datenebenen, Visualisierung und Automatisierung enthält, vonnöten.

Übersicht über die Leistungsmerkmale einer integrierten Service-Management-Lösung

Eine vollständig integrierte Service-Management-Lösung bietet den Unternehmen mehr Handlungsspielraum und die Möglichkeit zu effektiver unternehmensweiter Innovation.

Folgende Möglichkeiten sollte eine ideale Service-Management-Lösung bieten:

- *Voraussicht: Durch einen verbesserten Einblick in den aktuellen Status von Services und Projekten kann die Nichteinhaltung der Serviceziele verhindert werden.*
- *Anpassung: Durch die Integration bewährter Verfahren zur Verbesserung der Produktivität.*
- *Innovationen: Durch die Verwaltung von Services innerhalb der neuesten Architekturen.*
- *Bereitstellung: Durch die Optimierung des Änderungsmanagements wird die Servicebereitstellung verbessert.*
- *Verwaltung: Durch die Verkürzung der Zeit, die für die Behebung von anwendungsbezogenen Qualitätsproblemen benötigt wird.*

Auf der Basis dieser Leistungsmerkmale ermöglicht eine erfolgreiche Service-Management-Lösung die effektive Steuerung und Verwaltung von Serviceprozessen im Einklang mit den Unternehmensstrategien und -zielsetzungen. Dies ermöglicht mehr Produktivität, Wirtschaftlichkeit und eine bessere Servicequalität. Darüber hinaus beinhaltet eine solche Lösung auch flexible Zahlungsoptionen, um für jedes Unternehmen eine individuell anpassbare Finanzierung zu ermöglichen. Erst hieraus ergibt sich eine wirkliche „End-to-End-Lösung“ für Unternehmen. Die ideale Service-Management-Lösung bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- *Die effektive Steuerung umfassender Softwareprozesse, unter Einbeziehung bewährter Verfahren zur Integration der Entwicklung und der Geschäftsprozesse*
- *Die Integration von Build-to-Manage-Leistungsmerkmalen*
- *Die Integration von Lösungen für das Prozess- und Portfoliomanagement*
- *Das Aufzeigen der Abhängigkeiten der Anwendungen untereinander innerhalb der Infrastruktur*
- *Die Steuerung der Auswirkungen von Änderungen aus Sicht der Geschäftsprozesse, der Entwicklung und der Unternehmensaktivitäten*
- *Die Feststellung des Status einer Änderung in jeder Phase des Prozesses*
- *Die Implementierung einer durchgängigen Lösung für das Management der Servicequalität*

Bei korrekter Konstruktion und Implementierung versetzt Service-Management die IT in die Lage, das Wachstum des Unternehmens zu unterstützen und so einen deutlichen Wertbeitrag zu liefern. Hierdurch kann sich die Art, wie die IT-Abteilung wahrgenommen wird, grundlegend ändern. Sie wird von einer Kostenstelle zu einer Abteilung, die entscheidend zum allgemeinen Erfolg des Unternehmens beiträgt.

Nutzen Sie die Vorteile von IBM Service Management

IBM Service Management stellt IT-Abteilungen einen einzigartigen, voll integrierten Ansatz für die Schaffung und Verwaltung von Geschäftswerten zur Verfügung, indem es ein umfangreiches Portfolio an Hardware, Software, Unterstützungs- und Finanzierungsservices kombiniert. Dieser Ansatz erstreckt sich über den gesamten Lebenszyklus des Service-Managements und ist für Unternehmen unterschiedlichster Größen, Geschäftsmodelle und Branchen geeignet. Unternehmen, die IBM Service Management nutzen, profitieren von folgenden Vorteilen:

- *Verbesserte Servicebereitstellung durch die Integration von IT-Entwicklung und -Operationen*
- *Ein modularer Ansatz ermöglicht dem Unternehmen, den Einstiegspunkt in das Service-Management zu wählen, der seinen Anforderungen gerecht wird*
- *Eine Lösung von einem einzigen Anbieter auf der Basis bewährter Verfahren der Branche*

In Übereinstimmung mit den fünf oben aufgeführten Kriterien bietet IBM Service Management ein umfassendes Spektrum an Managementlösungen mit folgenden Leistungsmerkmalen:

Vorhersage:

Unternehmen sind stets bemüht, ihre echtzeitorientierte Übersicht über den Status von Projekten und Services zu verbessern. IBM stellt Kunden ein umfassendes Portfolio an Hardware-, Service- und Softwarelösungen zur Verfügung, einschließlich des IBM Rational Portfolio Manager und des IBM Tivoli Business Service Manager. Mit diesen Lösungen erhalten Unternehmen einen besseren Einblick in den Status ihrer IT-Projekte. Dadurch wird die Prognose der Geschäftsergebnisse verbessert.

Die Nutzung von Services sowie von Hardware- und Softwarelösungen, welche der Prognose dienen, bietet den Unternehmen die folgenden Vorteile:

- *Bessere Ausrichtung der Investitionen an den Unternehmenszielen durch Transparenz innerhalb des IT-Projekt-Portfolios.*
- *Überwachung des Status von IT-Projekten und Identifizierung von Warnzeichen zu einem früheren Zeitpunkt im Projektlebenszyklus.*
- *Statusüberwachung der Geschäftsservices ermöglicht ein Einschreiten, bevor die Service-Levels beeinträchtigt werden.*
- *Durchführung von Trend- und Vorhersageanalysen zur Software- und Servicebereitstellung.*

Anpassung:

IT-Prozesse sind oft nicht streng definiert und gelten nur für ein bestimmtes Silo innerhalb des Unternehmens. Manuelle Prozesse können nur unter Schwierigkeiten konsistent ausgeführt werden, wodurch die Produktivität sinkt und die Servicequalität sich verschlechtert. Service-Lösungen wie IBM IT Management Consulting Services und IBM IT Lifecycle Management and Governance Services sollen sicherstellen, dass wichtige Prozesse der IT-Entwicklung und der Unternehmensaktivitäten an bewährten Verfahren ausgerichtet, für eine konsistente Ausführung automatisiert und in Bezug auf die Einhaltung von Vorschriften überprüfbar werden.

Diese Servicelösungen dienen in Verbindung mit IBM Softwarelösungen wie IBM Tivoli Unified Process, IBM Rational Software Delivery Platform und IBM Tivoli Change and Configuration Management Database auch dazu, die Produktivität durch Ausrichtung an bewährten Verfahren wie z. B. der IT Infrastructure Library® (ITIL®), Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) und der enhanced Telecom Operations Map (eTOM) zu steigern.

Durch eine solche Ausrichtung bieten IBM Management Solutions Unternehmen folgende Vorteile:

- *Verwendung von Tools für die Prozessmodellierung, die Konstruktion und die Kommunikation*
- *Nutzung einer einheitlichen Rahmendefinition für Tools und Services in Bezug auf das Servicequalitätsmanagement für IT-Entwicklung und IT-Operationen*

Innovationen:

Der Übergang zu neuen Infrastrukturen auf der Grundlage neuester Technologien, wie z. B. serviceorientierte Architekturen (SOAs), Virtualisierung und Grid-Computing, erfordert erweiterte Service-Management-Lösungen. Denn sie verwalten effektiv die Services, welche von den neuen Technologien verwendet werden. IBM bietet mit IBM SOA Infrastructure Consulting Services, IBM Tivoli Composite Application Manager for SOA, IBM Tivoli Identity Manager und IBM Tivoli Access Manager Unterstützung für die Entwicklung und Verwaltung einer SOA-Umgebung an.

Unterstützung für die Virtualisierung wird durch IBM Accelerator for Service Management, IBM Systems Director und das IBM Tivoli Portfolio für die dynamische Workload-Automatisierung bereitgestellt. Grid-Lösungen werden von Lösungen wie z. B. IBM Emerging Server Technology Services und IBM Grid and Grow Services unterstützt.

Innovation durch IBM Service Management-Lösungen kann Unternehmen folgende Möglichkeiten eröffnen:

- *Aufbau einer Hardware- und Software-Basis, die eine optimale Flexibilität der Geschäftsprozesse und eine effektive Servicebereitstellung gewährleistet*
- *Verbesserung der Gesamtbetriebskosten (Total Cost of Ownership, TCO) und der Auslastung durch Steuerung und Anpassung der Kapazität, um On-Demand-Anforderungen zu erfüllen*
- *„Build to Manage“ durch schnelle und kosteneffiziente Integration neuer Technologien in ihre Umgebungen*
- *Optimierung der Auslastung, Bereitstellung, Verfügbarkeit und Sicherheit über neue Architekturen hinweg*

Bereitstellung:

Unternehmen müssen Services schnell und zuverlässig bereitstellen und gleichzeitig die Auswirkungen geplanter und ungeplanter Änderungen steuern können. Allerdings stellen Aufbau und Automatisierung eines zuverlässigen, zur Überprüfung bereiten Änderungsmanagementprozesses eine erhebliche Herausforderung dar. Um die Servicebereitstellung zu verbessern, unterstützen die IBM Service Management-Lösungen einen reibungslosen Änderungsmanagementprozess – vom IT-Entwicklerteam bis zum IT-Operationsteam. Zu diesen Lösungen gehören IBM IT Lifecycle Management and Governance Services, IBM Tivoli Provisioning Manager und IBM Rational ClearCase.

Die Lösungen von IBM eröffnen Unternehmen folgende Möglichkeiten:

- *Integration und Automatisierung von Entwicklungs- und Implementierungsprozessen*
- *Automatisierung und Beschleunigung der Softwareentwicklung und der Servicebereitstellung*
- *Steuerung eines kontrollierten Prozesses von der Entwicklung über den Aufbau des Testszenarios und den Produktionstest selbst bis hin zur Freigabe*
- *Feststellung von Fehlern, die durch Änderungen in der Organisation und der Infrastruktur verursacht werden*

Verwaltung:

Betriebliche Ausfallzeiten moderner geschäftskritischer Services verursachen oftmals Umsatzeinbußen in Millionenhöhe. Um die Anwendungsqualität über den gesamten Lebenszyklus des Service-Managements hinweg sicherzustellen, benötigen Unternehmen einen ganzheitlichen, proaktiven Ansatz. Der umfassende Ansatz des IBM Service Managements ermöglicht eine schnellere Problemerkennung sowie die Diagnose und Beseitigung der eigentlichen Fehlerursachen. Zu diesen Lösungen gehören Tivoli Business Service Manager, IBM Tivoli Composite Application Manager, IBM Rational Performance Tester, IBM Rational Functional Tester und Manual Tester sowie IBM IT Management Consulting Services für Strategie, Entwicklung, Planung, Entwurf und Implementierung.

Die Management-Tools von IBM bieten Unternehmen folgende Möglichkeiten:

- *Bereitstellung qualitativ hochwertiger Softwareanwendungen, die die Anforderungen an Funktionalität und Leistung erfüllen*
- *Nutzung der Build-to-Manage-Leistungsmerkmale, die den durchgehenden Service und die permanente Unterstützung optimieren*
- *Verhinderung von Problemen bei der Servicequalität durch umfassende Instrumentierung, Überwachung und ein Service-Level-Management*
- *Beschleunigte Erkennung von Serviceproblemen, Diagnose, Ursachenanalyse und Problemlösung*
- *Bereitstellung eines durchgängigen Qualitätsmanagements, das sich durch ein umfassendes Portfolio an Software, Hardware und Beratungsleistungen über den gesamten Lebenszyklus des Service erstreckt*

Nutzen Sie die Vorteile der Beratungsleistungen und Finanzierungsmöglichkeiten von IBM

Der Consulting Service von IBM ermöglicht es Ihrem Unternehmen, schnell Möglichkeiten für das Service-Management zu identifizieren, die beste Einstiegslösung zu wählen und die Implementierung zu beschleunigen. Zu diesem Service gehört das IBM Service Management Adoption Model, ein strategischer Fahrplan. Dieser hilft den Unternehmen dabei, Verbesserungen und Vorteile beim Service-Management zu erreichen.

Darüber hinaus bietet IBM mit IBM Global Financing Finanzierungsmöglichkeiten an. Diese vielseitige Ressource sorgt für die Unterstützung von Wachstum, Instandhaltung und Weiterentwicklung der gesamten IT-Infrastruktur. Die Angebote von IBM Global Financing umfassen marktorientiertes Leasing und Darlehen, zentralisierte oder dezentralisierte internationale Finanzierung, Tools für ein durchgängiges Ressourcenmanagement sowie Know-how für die Strukturierung und Verwaltung umfangreicher, komplexer Geschäfte.

Unterstützen Sie das Wachstum Ihres Unternehmens mittels der IBM Service-Management-Lösungen

IBM bietet einen integrierten Ansatz für die Servicebereitstellung, durch den Entwicklung, Unternehmensaktivitäten und Stakeholder des Unternehmens miteinander in Einklang gebracht werden. IT-Entwickler benötigen Service-Management, um einen Mehrwert zu schaffen, indem sie sicherstellen, dass die Services das vorhandene Budget einhalten und an den Unternehmenszielen ausgerichtet sind. Lösungen von IBM ermöglichen IT-Entwicklern die Schaffung eines Mehrwertes, indem sie die Innovationsmöglichkeiten und die Flexibilität des Unternehmens erweitern, Effizienzen steigern und Entwicklungszeiten innerhalb des Unternehmens verkürzen. Mit IBM Service Management können IT-Operationen diesen Nutzen effizient, effektiv und zu für das Unternehmen kalkulierbaren Kosten verwalten. Dies hilft dabei, Service-Level-Agreements einzuhalten, den Return-on-Investment zu steigern und Realisierungszeiten zu verkürzen.

Das IBM Angebot ist insofern einzigartig, als es Prozess- und Portfoliomanagement, Änderungs- und Freigabemanagement, Anforderungsmanagement sowie Architekturmanagement zur Verfügung stellt. IBM bietet eine umfassende Lösung an, die die Ausrichtung an den Geschäftsprozessen und an den Unternehmenszielen gewährleistet.

Service Management-Lösungen wurden sorgfältig entwickelt, um folgende Vorteile zu bieten:

- *Servicebereitstellung für geschäftliche Zwecke*
- *Service-Level-Agreements*
- *Vereinfachte Entscheidungsfindung*

Mit IBM Service Management-Lösungen können Unternehmen IT-Investitionen besser an ihren Unternehmenszielen ausrichten und den praxistauglichen Wert der IT-Entwicklung und der IT-Operationen für die Unterstützung des Unternehmenswachstums besser nachweisen.

Checkliste für Lösungen

Suchen Sie eine Lösung, die Ihnen Folgendes ermöglicht:

- ✓ Integration der IT-Innovation mit der geschäftlichen Innovation
- ✓ Erzielung von Wettbewerbsvorteilen durch hervorragende Services
- ✓ Effizientere Gestaltung der Geschäftsabläufe durch Begrenzung der Kosten
- ✓ Unterstützung bei der Einhaltung von Vorschriften
- ✓ Verbesserung der Reaktionsfähigkeit der IT auf Serviceanforderungen
- ✓ Unterstützung einer besseren Governance durch IT-Innovation
- ✓ Auswertung und Nutzung bewährter Verfahren

Checkliste für Lieferanten

Vergewissern Sie sich, dass Ihr Lieferant Folgendes zur Verfügung stellen kann:

- ✓ End-to-End-Lösungen für unternehmensweites Service-Management
- ✓ Lösungen, die an Ihren Unternehmenszielen ausgerichtet sind
- ✓ Anwendungsunterstützung über den gesamten Lebenszyklus hinweg sowie eine generelle Kundenunterstützung
- ✓ Eine Produktsuite, die Leistungsmerkmale eines nahtlos integrierten Service-Managements unterstützt
- ✓ Führende Technologie und Weitsicht
- ✓ Erwerb aus einer Hand
- ✓ Stabilität und Funktionsfähigkeit

Weitere Informationen

Weitere Informationen über IBM Service Management-Lösungen erhalten Sie von Ihrem IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder auf folgender Website:

ibm.com/itsolutions/servicemanagement

IBM Lösungen für Governance and Risk Management in der IT

IBM ermöglicht IT-Abteilungen, Governance and Risk Management durch Ausrichtung der IT-Richtlinien, -Prozesse und -Projekte an den Geschäftszielen zu unterstützen. Unternehmen können IBM Dienstleistungen, Software und Hardware dazu nutzen, Initiativen für IT-Service-Management, Business Resilience und Security unternehmensweit zu planen, durchzuführen und zu verwalten. Die flexiblen, modularen IBM Angebote decken Betriebssteuerung, IT-Entwicklung und IT-Prozesse ab. Des Weiteren zeichnen die IBM Angebote sich durch umfangreiche Kundenerfahrungen, bewährte Verfahren und auf offenen Standards basierende Technologien aus. Unternehmen jeder Größe können hiervon profitieren. IBM, als strategischer Partner, unterstützt die Kunden bei der Implementierung der richtigen IT-Lösungen, mit dem Ziel, schnell die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erreichen. Weitere Informationen zu IBM Governance and Risk Management finden Sie auf der Website:

ibm.com/itsolutions/governance



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.

ClearCase, Rational und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency, die jetzt Bestandteil des Office of Government Commerce ist.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce und im Patent- und Markenamt der USA eingetragen.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Service-namen können Marken anderer Hersteller sein.

Haftungsausschluss: Jeder Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen verantwortlich. Es obliegt allein dem Kunden, sich von kompetenter juristischer Stelle über Inhalt und Auslegung aller relevanten Gesetze und Bestimmungen beraten zu lassen, die das Unternehmen des Kunden betreffen, sowie über alle Maßnahmen, die der Kunde ergreifen muss, um diese Gesetze einzuhalten. IBM erteilt keine Rechtsberatung und übernimmt keine Gewährleistung, dass seine Services oder Produkte die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicherstellen.

* IBM Global CEO Study, 2006

Hergestellt in den USA
03-07

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.