



Highlights

- Kontextgesteuerte Korrelation zur Verringerung symptomatischer Ereignisse und Incident-Tickets sowie Priorisierung von Antworten in Abhängigkeit von den geschäftlichen Auswirkungen
 - Aufrufen und Anzeigen relevanter Informationen unter Einbeziehung des Kontextes in mehreren Unterstützungstools über eine einzige integrierte Webschnittstelle für eine verbesserte Ereignis-, Störungs- und Problembearbeitung
 - Maximierung der Produktivität mit einer einheitlichen Plattform für den uneingeschränkten Zugriff auf Echtzeitdaten, Ereignisse und Änderungen
 - Ausführung automatisierter Abläufe unter Einbeziehung des Kontextes direkt aus einer Ereignis-, Störungs-, Problem- oder Bedieneransicht oder Ausführung von Runbook-Automations zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und Prozesseffektivität
-

IBM Tivoli Netcool/Impact

Prozessoptimierung für Event- und Alert-Management, Incident- und Problemmanagement

In dem Maße, in dem Umgebungen an Umfang und Komplexität zunehmen, wächst auch die Zahl der Ereignisse und Störungen exponentiell an. Systembediener, deren Aufgabe die Gewährleistung hoher Serviceverfügbarkeit und Leistungsfähigkeit ist, stehen vor der Herausforderung, die große Zahl der Ereignisse zu sichten und Aktionen so zu priorisieren, dass Geschäftsziele direkt unterstützt werden.

Traditionelle Event- und Alert-Management-Tools bieten eine solide Grundlage für die Deduplizierung und Filterung von Ereignissen und Incident- und Problem-Management-Tools sind bestens geeignet, um Störungsmeldungen zu erstellen und während ihres gesamten Lebenszyklus zu verfolgen. Die Mehrzahl der Systembediener kann jedoch bestätigen, dass die generierten Ereignisse häufig schwer verständlich sind und die zur Priorisierung und Ergreifung von Maßnahmen erforderlichen Kontextinformationen fehlen. Folglich wird eine Vielzahl symptomatischer Störungen erstellt, die mit mehreren Tools untersucht werden müssen, um herauszufinden, welche Störungen sich tatsächlich auf den Service auswirken.

IBM Tivoli Netcool/Impact optimiert Event- und Alert-Management, Business-Service-Management sowie Incident- und Problemmanagement durch kontextgesteuerte Korrelation, relevante Informationen und Automatisierungen.



Tivoli Netcool/Impact bietet:

- Kontextgesteuerte Korrelation – Ergänzt Ereignisse durch verlässlichen Kontext, ermöglicht somit die automatisierte Ereignisunterdrückung und priorisierte Behandlung bestimmter Ereignisse bei gleichzeitiger Verringerung symptomatischer Incident-Tickets und unterstützt die zügige Bearbeitung von Störungen.
- Kontextgesteuerte relevante Informationen – Ermöglicht den Systembedienern, durch Klicken mit der rechten Maustaste zu jedem Ereignis oder jeder Störung zusätzliche Informationen in einer echtzeitorientierten Webschnittstelle anzuzeigen, um schnellere und effektivere Entscheidungen treffen zu können.
- Kontextgesteuerte Automatisierung – Ermöglicht den Systembedienern, durch Klicken mit der rechten Maustaste eine Liste mit Automatisierungen anzuzeigen, die sie direkt über eine beliebigen Ereignis-, Störungs- oder Bedienersicht (kontextabhängig) ausführen können. Sie können mit diesen Funktionen auch Runbook-Automations definieren.

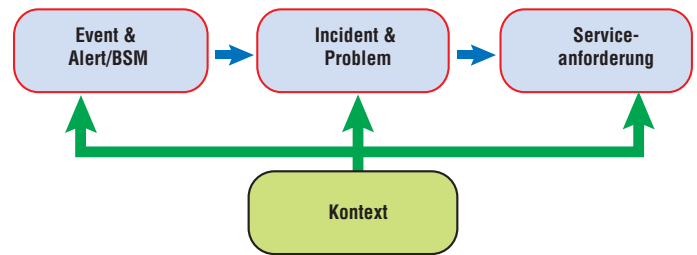
Die wichtigsten Vorteile

- Schnellere Fehlerbehebung durch Echtzeitüberwachung und Analyse der Infrastruktur- und Geschäftsereignisse
- Bereitstellung verlässlicher Informationen in benutzerspezifischen, webbasierten Sichten
- Optimierung der Kundenerfahrung, indem manuelle Bedienermaßnahmen verringert oder überflüssig werden

Kontextgesteuerte Korrelation

Automatische Anreicherung schwer verständlicher Ereignisse und Incident-Tickets durch Kontextinformationen

Wenn der Kundenservice einen Fehler nicht beheben konnte, spielt Zeit eine wesentliche Rolle. Dennoch verfügen Ereignisse und Tickets normalerweise nicht über die Detailinformationen, die zur Priorisierung der Antwort erforderlich sind. Die Mitarbeiter müssen symptomatische Ereignisse und Incident-Tickets sichten und jedes Ereignis und Ticket mit mehreren Tools abgleichen, um den Kontext zu erfassen, der zur Ermittlung der Problemursache erforderlich ist. Tivoli Netcool/Impact erfasst den Kontext automatisch aus vorhandenen Tools und Datenspeichern und fügt ihn direkt in die Ereignisse und Incident-Tickets ein, wodurch dieser zeitintensive manuelle Schritt überflüssig wird.



IBM Tivoli Netcool/Impact verfügt über Funktionen für kontextgesteuerte Korrelation, relevante Informationen und Automatisierungen, die die Systembediener benötigen, um Event- und Alert-Management, Business-Service-Management sowie Incident- und Problemmanagement zu optimieren.

Wertvolle Kontextinformationen sind unter anderem:

- Angaben zum betroffenen Service, Kunden oder Geschäftsprozess
- Gerätestandort
- Details zu Änderungen
- Anwendungseigner
- Details zum Service-Level-Agreement (SLA)
- Wartungsstatus
- Informationen zur Kontaktperson für den Support

Die Anreicherung von Ereignissen und Incident-Tickets durch Kontextinformationen hilft den Systembedienern dabei, die tatsächliche Auswirkung von eingehenden Ereignissen auf Kunden und Services zu verstehen und die Antwort gegenüber weniger wichtigen Ereignissen zu priorisieren.

Drastische Verringerung der Anzahl an Ereignissen und Störungen durch kontextgesteuerte Korrelation

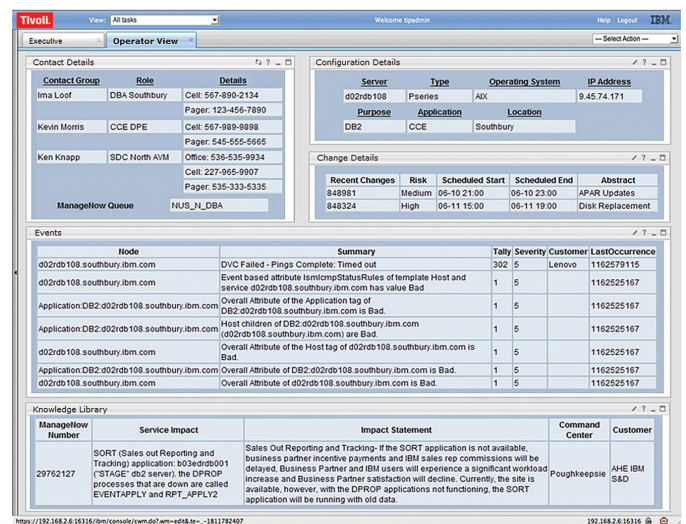
Neben der Tatsache, dass die in mehreren Tools gespeicherten Informationen nicht mehr manuell erfasst und abgeglichen werden müssen, spielt auch der Kontext eine wichtige Rolle bei der Automatisierung der Ereignisverarbeitung. Sobald Ereignisse durch Kontextinformationen angereicht wurden, kann Tivoli Netcool/Impact Funktionen zur kontextgesteuerten Ereignisunterdrückung, Filterung und Korrelation durchführen, und damit die Zahl der symptomatischen Ereignisse und Störungen erheblich verringern. Mit dem Assistenten für die Ereignisunterdrückung in Tivoli Netcool/Impact sind Sie in der Lage, mehrere Ereignisse durch kontextabhängige Korrelation auf ein einziges relevantes Ereignis zu reduzieren. Dadurch wird die Prüfung beschleunigt und die Fehlerbehebungszeit für echte Probleme auf ein Minimum verkürzt. Benutzer können den Ereignisassistenten auch verwenden, um Fehlalarme zu unterdrücken, wie z. B. Alarmmeldungen, die bei einer planmäßigen Wartung für Anwendungen, Systeme, Netze oder andere IT-Ressourcen ausgegeben werden. Der Ereignisassistent wurde zur Vereinfachung dieser Aufgabe konzipiert, sodass Benutzer unabhängig von ihren Erfahrungen von der erweiterten Korrelation profitieren können.

Die folgenden Beispiele für Korrelationen können aufgrund des hinzugefügten Kontextes und der erweiterten Analyse in Tivoli Netcool/Impact ganz leicht umgesetzt werden:

- Fehlerklassifizierung und Eskalation in Abhängigkeit von den geschäftlichen Auswirkungen – Es wird automatisch festgestellt, welche Ereignisse sich auf welche Services auswirken. Die Ereignisse werden basierend auf den höchsten Kosten für die Ausfallzeit priorisiert oder eskaliert. Auf die gleiche Weise lassen sich Ereignisse basierend auf SLA-Zusagen oder anderen Kriterien priorisieren.
- Zeitbasierte Korrelation von Änderungsereignissen mit Status- oder Leistungsereignissen – Status- und Leistungsereignisse werden automatisch mit kürzlich ausgegebenen Änderungsereignissen verglichen, um ein neues Ereignis oder Incident-Ticket zu erstellen, das alle erforderlichen Details für die Problemlösung enthält.
- Filterung oder Unterdrückung von Wartungsereignissen – Es wird automatisch festgestellt, welche Ereignisse Wartungsereignisse sind. Diese werden gefiltert und in einer separaten Wartungssicht angezeigt, während symptomatische Ereignisse unterdrückt werden.

- Unterdrückung von Ereignissen, die sich nicht auf den Service auswirken – Ereignisse, die nicht mit einem kritischen Geschäftsservice in Zusammenhang stehen, werden automatisch unterdrückt oder gefiltert und in einer separaten Sicht angezeigt.
- Abhängigkeitsbasierte Korrelation und Eskalation – Dabei werden physische und logische Abhängigkeiten, Metainformationen und Einschlussbeziehungen innerhalb der Business Process Execution Language (BPEL), in serviceorientierten Architekturen, virtualisierten Umgebungen, virtuellen privaten Netzen und weiteren Strukturen genutzt, um Ereignisse automatisch zu korrelieren.
- Vorhersageanalyse – Bekannte Problemereignismuster, die zu Serviceproblemen geführt haben, werden definiert und automatisch erkannt. Zur Priorisierung der Verarbeitung werden Vorhersageereignisse mit hoher Dringlichkeit ausgelöst.

Durch die Kombination dieser kontextgesteuerten Korrelationsverfahren wird nicht nur die Menge der Ereignisse verringert und ein manuelles Sortieren der symptomatischen und sonstigen Störereignisse quasi überflüssig, sondern auch die Anzahl unnötiger Incident-Tickets drastisch reduziert. Gleichzeitig wird den Systembedienern der Kontext bereitgestellt, der zur schnelleren Behebung von Störungen erforderlich ist.

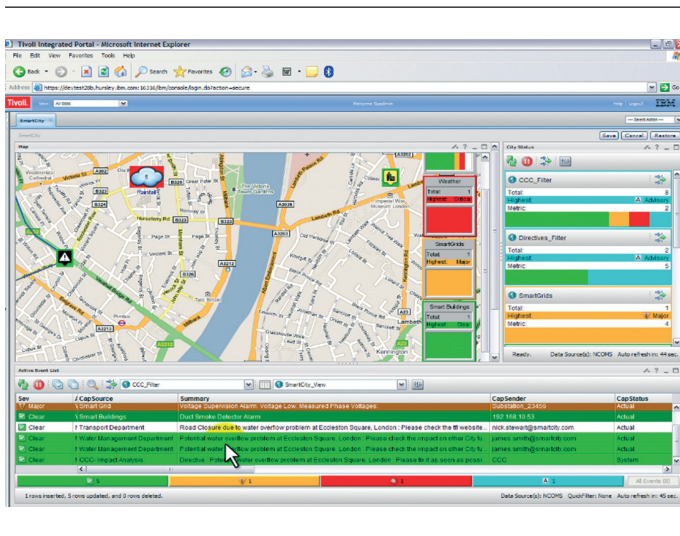


Die Bedieneransicht von Tivoli Netcool/Impact virtualisiert den Aufruf und die Anzeige von Daten entsprechend der Zielgruppe und stellt kontextgesteuerte relevante Informationen in einer flexiblen, webbasierten Schnittstelle bereit.

Kontextgesteuerte relevante Informationen

Nutzung verlässlicher relevanter Informationen über integrierte webbasierte Sichten

Eine der zeitaufwendigsten Aufgaben der Systembediener ist der Abgleich zahlreicher Tools zur Erfassung der Informationen, die für die Bearbeitung von Ereignissen und Störungen sowie zur Problemlösung erforderlich sind. Mit Tivoli Netcool/Impact werden Ereignisse und Störungen nicht nur automatisch direkt durch Kontextinformationen ergänzt, das Programm bietet zudem eine echtzeitorientierte, webbasierte, konsolidierte Sicht, die die Produktivität der Systembediener wesentlich erhöht. Tivoli Netcool/Impact erfasst automatisch Informationen aus mehreren Unterstützungstools und Datenquellen und zeigt diese Informationen mit Kontext in einer einzigen integrierten Websicht an.



Tivoli Netcool/Impact erfasst automatisch Informationen aus mehreren Unterstützungstools und Datenquellen und zeigt diese Informationen mit Kontext in einer einzigen integrierten Websicht an.

Durch die Vereinheitlichung der Informationen und deren Bereitstellung über einen einzigen Referenzpunkt können Unternehmen ihre Aufgaben zur Unterstützung der IT Infrastructure Library® (ITIL®), der enhanced Telecom Operations Map (eTOM) und anderer bewährter Verfahren über sämtliche operativen Bereiche, Prozesse und Funktionen automatisieren. Die erfassten relevanten Informationen können in eine Knowledge Base bekannter Probleme übertragen werden, einschließlich aller relevanten Kennungen und Problemlösungen, die die Mitarbeiter zur Behebung bekannter Probleme oder zur Automatisierung der Problembehebung benötigen.

Zugriff auf wesentliche Leistungsindikatoren in Echtzeit

Tivoli Netcool/Impact kann Daten in vorhandenen Unterstützungstools und anderen Datenquellen direkt überwachen und daraus erfassen, um komplexe Berechnungen durchzuführen. Diese Berechnungen sind nicht auf Daten beschränkt, sondern können auch eine Vielzahl von Ereignissen einschließen, wie z. B. Ereignisse zur IT-Verfügbarkeit sowie Leistungs-, Sicherheits- und Geschäftsereignisse aus praktisch jedem beliebigen Tool. Verlässliche wesentliche Leistungsindikatoren (KPIs, Key Performance Indicators) zu operativen und geschäftlichen Prozessen können aus jeder beliebigen Kombination von Variablen berechnet werden. Wenn sich Leistungsindikatoren nicht bestimmten Parametern zuordnen lassen, ist Tivoli Netcool/Impact in der Lage, Ausnahmen automatisch festzustellen und automatisierte, kontextgesteuerte Aktionen zu ergreifen.

Kontextgesteuerte Automatisierung

Anzeige und Ausführung von Fehlerbehebungsmaßnahmen direkt in Ereignis- und Störungssichten

Tivoli Netcool/Impact ist so konfigurierbar, dass praktisch jede Aktion für eine zügigere Problemlösung automatisiert werden kann. Wenn z. B. ein Ereignis, eine Störung oder ein Problem auftritt, kann Tivoli Netcool/Impact Kontextinformationen wie Dokumentation, Konfigurationsdaten und betroffene Benutzer erfassen und den Systembedienern schrittweise durchzuführende Problemlösungsmaßnahmen vorgeben. Die Systembediener können aus einer Liste relevanter Aktionen eine Auswahl treffen, um das Problem automatisch zu beheben. Nachdem eine automatisierte Aktion ausgewählt wurde, kann Tivoli Netcool/Impact ihre erfolgreiche Ausführung überwachen und dem Benutzer eine entsprechende Rückmeldung liefern.

Ausgerüstet mit kontextgesteuerten relevanten Informationen und Automatisierungen sind Unternehmen in der Lage, eine Reihe bewährter Verfahren für das Event-, Incident- und Problemmanagement einzurichten, die die durchschnittliche Fehlerbehebungszeit erheblich verkürzen.

Das Maintenance Window Management System von Tivoli Netcool/Impact fungiert als zentraler Verteilungspunkt für Wartungsinformationen innerhalb der gesamten Tivoli-Suite. Es fördert die Bedienerproduktivität durch Erkennen neuer Ressourcengruppen, die zur Wartung vorgesehen sind, durch Anzeige des Wartungsstatus, durch Erkennen der Ressourcen, für die in der Zukunft Wartungsmaßnahmen geplant sind, und durch Unterdrücken von Ereignissen für Elemente, die gerade gewartet werden.

| Suppression Filter | Start Time | End Time | Time Zone | Status | Delete |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|---------|--------|
| Node=Jason | 2010-12-25 11:15:12.0 | 2010-12-26 11:15:25.0 | Chicago, Mexico City | Active | ✖ |
| Node=Sungil | 2010-12-06 11:12:52.0 | 2010-12-06 11:12:59.0 | Chicago, Mexico City | Expired | ✖ |
| Node=Suhakar | 2010-12-01 11:15:12.0 | 2010-12-31 11:15:25.0 | Chicago, Mexico City | Future | ✖ |
| Node=Oskar | 2010-11-30 11:14:25.0 | 2010-11-30 11:14:33.0 | Chicago, Mexico City | Active | ✖ |
| Node=Tom | 2010-11-28 11:09:40.0 | 2010-11-30 11:09:46.0 | Chicago, Mexico City | Active | ✖ |
| Node=James | 2010-11-23 11:12:52.0 | 2010-11-25 11:12:59.0 | Chicago, Mexico City | Expired | ✖ |

Das Maintenance Window Management System von Tivoli Netcool/Impact identifiziert und unterdrückt Ereignisse für Elemente, die gerade gewartet werden.

Runbook-Automations für höhere Mitarbeiterproduktivität

Neben der Unterstützung für Event- und Alert-Management sowie Incident- und Problemmanagement durch kontextgesteuerte Korrelation und relevante Informationen kann Netcool/Impact mit operativen Management-Tools und -systemen integriert und zur Automatisierung manueller Schritte eingesetzt werden. Die Systembediener können außerdem Runbook-Automations definieren, die Fehler und Unterbrechungsbedingungen im Workflow von Tools, Rollen und Prozessen abhängig von den von Ihnen festgelegten Parametern erkennen und automatisch korrigieren. Durch die Automatisierung Ihrer Workflows erhalten die zuständigen Bediener Informationen über Ereignisse, die sich auf Services auswirken, sodass sie in kürzester Zeit reagieren können.

Zum Beispiel kann Tivoli Netcool/Impact flexible Links zu externen Systemen wie Configuration Management Databases, Inventar-, Asset-, Bereitstellungs- und Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM-Systemen) herstellen. Anschließend kann in diesen Systemen in Echtzeit nach Engpässen und Unterbrechungen im Prozess gesucht werden. Wird der korrekte Schwellenwert oder Auslöser für einen bestimmten Schritt nicht erreicht, kann Tivoli Netcool/Impact andere Prozessschritte benachrichtigen, automatisch eingreifen, um das Problem zu beheben, oder die Mitarbeiter durch eine Reihe von Maßnahmen informieren.

Optimierung von Benachrichtigung, Eskalation und Problemlösung

Tivoli Netcool/Impact kann Benachrichtigungen in Form von Ereignissen, über Mobiltelefone, PDAs, Pager, Instant Messaging, grafische Benutzerschnittstellen und auf andere Art und Weise ausgeben, um eine zügige Beantwortung zu vereinfachen. Sobald die Fehlerbehebungsmaßnahmen für ein bekanntes Problem feststehen, können die Systembediener Richtlinien für die automatische Erkennung, die Ergreifung von Maßnahmen und das Auslösen von Eskalationsverfahren definieren. Die Bediener können auch die breite Palette der Nachrichtenservices für die bidirektionale Kommunikation mit Tivoli Netcool/Impact nutzen und zur Lösung des Problems zusätzliche Informationen anfordern oder automatisierte Abläufe auslösen.

Verbesserter Datenzugriff, mehr Kontrolle und Integrität

Tivoli Netcool/Impact ermöglicht Ihnen schnellen Zugriff auf Daten in vorhandenen Datenspeichern und deren Nutzung über eine einfache Zugriffsschicht in Form von Metadaten. Es gestattet die Verwendung eines einzigen „virtualisierten“ Datenspeichers mit flexibler Datennutzung, während die Eigentumsrechte und die Kontrolle über den ursprünglichen Dateninhalt unangetastet bleiben.

Tivoli Netcool/Impact kann außerdem den Wert Ihrer vorhandenen Configuration Management Database, Ihres Service-Desks und weiterer Tools steigern, indem Daten in Echtzeit aus verschiedenen Quellen abgerufen, normalisiert und gemeinsam genutzt werden, um sie auf einem aktuellen und exakten Stand zu halten. Sobald Datenquellen aktualisiert oder geändert werden, werden automatisierte Abläufe gemäß den von Ihnen definierten Richtlinien ausgelöst.

Tivoli Netcool/Impact vereinfacht die Anpassung, Erweiterbarkeit und Transparenz durch die Möglichkeit, für komplexe externe Verarbeitungsprozesse Java™ über die Impact-Richtliniensprache aufzurufen. Dadurch werden Zugriff und Abruf von Daten aus unzähligen Datenquellen schneller und flexibler, während die konsistente Konfiguration und Wartung der Datenquellen gewahrt bleiben.

Vielfältige Integrationsmöglichkeiten

Tivoli Netcool/Impact bietet eine äußerst breite Palette an Integrationsmöglichkeiten für Daten- und Ereignisquellen von IBM und anderen Anbietern. Unternehmen können ihre vorhandenen Tools, Technologien, Prozesse und bewährten Verfahren ohne großen Aufwand nutzen und erweitern und dabei ein Niveau an operativer Transparenz, Kontrolle und Automatisierung erreichen, das mit traditionellen Tools nicht möglich ist. Zu den verfügbaren Integrationen gehören:

- Datenbanken, wie z. B. Oracle, IBM DB2, Sybase, Microsoft® SQL, MySQL, IBM Informix, PostgreSQL und ODBC
- Überwachungsfunktionen, Event-Management, Business-Service-Management, Configuration Management Databases, Incident- und Problemmanagement, Serviceanforderungen und weitere Tools von IBM oder anderen Anbietern
- Event-Buses, einschließlich Java Messaging Service (JMS), TIBCO und Vitria
- Branchenübliche Schnittstellen, wie Web-Services, Extensible Markup Language (XML), Simple Network Management Protocol (SNMP), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) und Common Object Request Broker Architecture (CORBA)
- Kundenspezifische Anwendungen über Befehlszeile, TCP/IP-Sockets, Exporte von Flatfiles, E-Mail und Instant Messaging

IBM Tivoli Netcool/Impact auf einen Blick

Tivoli Netcool/Impact unterstützt die folgenden Betriebssysteme:

- Sun Solaris 9, 10; Sparc 32/64 Bit
- IBM AIX 5L v5.3, 6.1; PA-RISC 32/64 Bit
- HPUX 11iv3; PA-RISC 32 Bit
- Redhat Linux® 4.0, 5.0(AS); Intel® x86/IA/PPC 32/64 Bit
- Redhat Linux 4.0, 5.0(AS); z/Series 31/64 Bit
- Novell SLES 9; Intel x86/IA/PPC 32 Bit
- Novell SLES 10; Intel x86/IA/PPC 32/64 Bit
- Novell SLES 10; z/Series 32/64 Bit
- Microsoft Windows® Server 2003 Std x64, Server 2003 Enterprise x64, Server 2003 DataCenter x64 (keine Clusterunterstützung) 64 Bit
- Microsoft Windows Server 2003 Enterprise, Server 2003 Standard, Server 2003 DataCenter (keine Clusterunterstützung), XP Professional, 32/64 Bit
- Microsoft Windows Server 2008 Enterprise, Server 2008 Standard, Server 2008 DataCenter (R2 und Nicht-R2) 32/64 Bit
- Suse 9.2,10 32/64 Bit

Tivoli Netcool/Impact unterstützt die folgenden Browser:

- Microsoft Internet Explorer 6.0 und höher auf Windows-Plattformen
 - Netscape 7.0 und höher auf Windows-Plattformen, Linux und Solaris
 - Mozilla 1.6 und höher
 - Firefox 1.0 und höher
-

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Tivoli Netcool/Impact erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:
www-01.ibm.com/software/tivoli/products/netcool-impact/

Tivoli-Software von IBM

Tivoli-Software von IBM unterstützt Unternehmen durch das effiziente und effektive Management von IT-Ressourcen, Aufgaben und Prozessen dabei, dynamischen Geschäftsanforderungen gerecht zu werden, ein flexibles und reaktionsfähiges IT-Service-Management zu erreichen und gleichzeitig die Kosten zu senken. Das Tivoli-Portfolio umfasst Software für Sicherheit, Compliance, Speicher, Leistung, Verfügbarkeit, Konfiguration, Prozesse und IT-Life-Cycle-Management und wird von erstklassigen IBM Angeboten im Bereich Services, Support und Forschung unterstützt.

IBM Global Financing bietet Finanzierungslösungen, die auf Ihre IT-Anforderungen zugeschnitten sind. Weitere Informationen zu attraktiven Raten, flexiblen Zahlungsplänen und Krediten sowie zum Rückkauf und zur Entsorgung von Komponenten finden Sie auf folgender Website:

ibm.com/financing

Die Produktdaten wurden zum Datum ihrer ersten Veröffentlichung auf ihre Korrektheit überprüft. Die Produktdaten können von IBM jederzeit ohne vorherige Mitteilung geändert werden. Jegliche Erklärungen bezüglich der Produktstrategien und Absichtserklärungen von IBM stellen die gegenwärtige Absicht von IBM dar, unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden, und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Der Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen selbst verantwortlich. Es obliegt allein dem Kunden, sich von kompetenter juristischer Stelle zu Inhalt und Einhaltung aller relevanten Gesetze und gesetzlichen Bestimmungen beraten zu lassen, die sich auf seine Geschäftstätigkeit und alle Maßnahmen auswirken können, die er im Hinblick auf die Einhaltung solcher Bestimmungen durchführen muss. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit jeglichen relevanten Gesetzen und Verordnungen.

© Copyright IBM Corporation 2011
All Rights Reserved.



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
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, ibm.com, Netcool und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Intel und das Intel-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA oder anderen Ländern.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency. Die Central Computer and Telecommunications Agency ist nunmehr in das Office of Government Commerce eingegliedert worden.

ITIL ist als eingetragene Marke und eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce beim US Patent and Trademark Office registriert.

Java und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken der Oracle Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein.



Bitte der Wiederverwertung zuführen