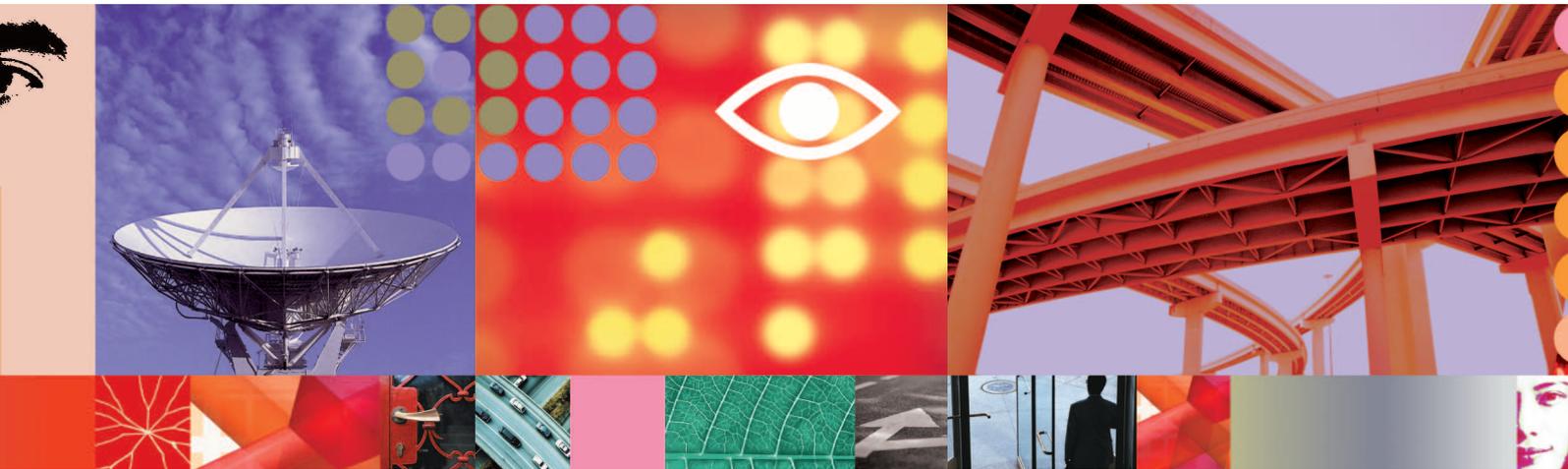


**IBM IT Service Management for SAP:
IBM Tivoli Software sorgt für mehr Transparenz und Kontrolle**



Tivoli software

Messbar bessere IT-Prozesse in Ihrer SAP Umgebung.



*IBM IT Service Management für Ihre SAP Infrastruktur:
IBM Tivoli Software erhöht Transparenz, Flexibilität und Sicherheit.*

Was wissen Sie wirklich darüber, wie performant und sicher Ihre Geschäftsprozesse mit SAP sind?



Veränderungen bei der Konfiguration von komplexen IT-Systemen oder beim Wechsel von Komponenten sind nicht ohne Risiko. Am besten erfolgen solche Operationen kontrolliert, automatisiert, messbar und nach festgelegten Standards. Das ist eine Domäne des IT-Service-Managements nach modernem Konzept.

Heute zielt IT-Management nicht mehr ausschließlich darauf, die Funktionalität in allen Systembereichen der Informationstechnologiemgebung in einem Unternehmen sicherzustellen. IT-Management ist zu einem Geschäftsprozess geworden. IT-Infrastrukturen müssen in ihrer Gesamtheit so zusammenwirken, also integriert sein, dass sie definierte Standards für IT-Services im Unternehmen zuverlässig erfüllen und einhalten.

IBM Tivoli: ergänzende Software-Lösungen und -Methoden für Integrationsaufgaben in SAP Umgebungen.

Das Management der oft komplexen und heterogenen IT-Infrastruktur entscheidet darüber, wie gut das Integrationsziel für jeden Unternehmensteilprozess erreicht wird. Viele Faktoren sind zu berücksichtigen: Wie lange dauert es zum Beispiel, bis neue Komponenten integriert oder bestehende Komponenten aktualisiert sind, ohne dass das Gesamtsystem beeinträchtigt wurde? Lässt sich die Performance bei einzelnen Aufgaben kontrollieren, messen und optimieren?

IBM verfügt mit Tivoli über eine Vielzahl von Lösungen und Erfahrungen, um die Integration von SAP Lösungen in die bestehende Infrastruktur sowie das Management der Infrastruktur zu erleichtern. Dies geschieht an der Schnittstelle zwischen Geschäftszielen und Technologie.

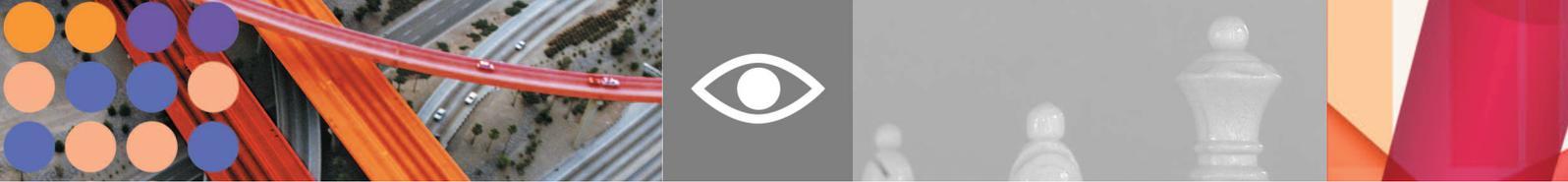
Überwachen, kontrollieren, messen.

Ihre Investitionen in SAP Lösungen zahlen sich schneller aus, wenn Sie den Hebel an der Verwaltung von IT-Prozessen ansetzen. IBM IT Service Management für SAP Landschaften kann Sie dabei unterstützen. Ein hohes Niveau bei IT-Dienstleistungen für Ihre Organisation lässt sich besser sicherstellen, wenn Prozesse automatisiert sind und das System robuster wird (Resilience). Das erhöht die Produktivität und senkt die Risiken, und die Vorgaben werden besser eingehalten (Compliance).

IBM IT Service Management setzt an wichtigen Bereichen wie Service Delivery, Service Support und IT-Betrieb an und ergänzt oder erweitert bestehende Lösungen. Zu den Aufgaben zählen die Überwachung und Kontrolle, die Definition von Qualitätskriterien, die Durchführung von Performance-Messungen sowie die Generierung von Kapazitätsplanung und Berichten (Reporting).

ITIL-Standards in die Praxis überführen.

Viele Unternehmen setzen auf Automatisierung und Standards (Best Practices), wie sie in der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) festgehalten sind. ITIL umfasst IT-Prozessmodelle und dient als Blaupause, die im Unternehmen mit konkreten Inhalten gefüllt werden muss. Es erfordert in der Regel viel Zeit und Aufwand, die abstrakten ITIL-Standards auf reale Unternehmensprozesse zu überführen.



IBM Tivoli-Lösungen liefern anpassbare, vorgefertigte Standardimplementierungen für die ITIL-Prozessschritte. Darüber hinaus bietet IBM Tivoli bewährte Lösungen für die Automatisierung von System-Management-Aufgaben. So können die abstrakt formulierten ITIL-Prozesse konkret und zeitnah in vorhandene Systemumgebungen eingeführt werden. IBM unterstützt Sie darüber außerdem, die richtigen Einstiegspunkte zu finden und die erforderlichen Schritte einzuleiten, um IT-Prozesse abzubilden, zu modifizieren und zu verbessern. Damit wird ITIL zum Beispiel in den Bereichen Release Management, Availability Management, Storage Management und Information Lifecycle Management 'handlungsfähig', das heißt: mit unmittelbarem Nutzen für Ihre Organisation implementiert.

Herausforderung mit SAP Infrastrukturen.

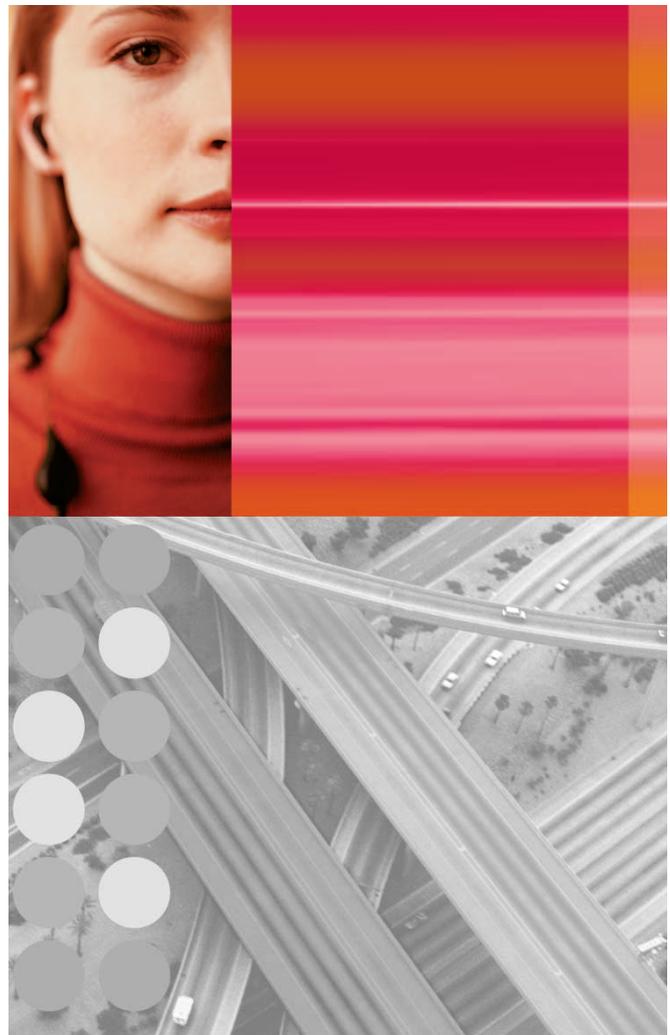
Rechner, Netzwerke, Storage, Sicherheit, Anwendungen, Web – wie steht es um die Integration quer über diese Bereiche mit SAP? SAP Discovery-Mechanismen mit Integration von System Landscape Directory (SLD) in der CCMDB ermöglichen ein automatisiertes Erkennen von komplexen SAP Landschaften und deren Verbindung (zu SAP wie auch zu Nicht SAP Systemen). Darüber hinaus ermöglicht die CCMDB die Anreicherung mit weiteren technischen und betriebswirtschaftlichen Informationen. Dabei helfen Standardisierung, ein integriertes Change and Configuration Management in der CCMDB und ein hohes Maß an Automatisierung.

Bei der CCMDB werden Konfigurationsinformationen aus dem ganzen Unternehmen zentral erfasst und übersichtlich verwaltet. Fehler und Schwierigkeiten bei Änderungen an der Konfiguration können so leichter vermieden werden. Wie ein Lotse an seinem Radarschirm kann der Administrator verfolgen, wie und wo sich seine 'Kursänderungen' bei einzelnen Komponenten auswirken. Er kann Komplikationen vermeiden und sicherstellen, dass Vorgaben und Regeln eingehalten werden. CCMDB ist viel mehr als eine Datenbank: Es stellt ein Werkzeug und eine der Kernkomponenten bei automatisierten ITIL-Prozessen dar, auf der weitere Werkzeuge zur Unterstützung aufsetzen.

IBM IT Service Management für SAP auf der Basis von IBM Tivoli-Lösungen und -Methoden.

Mit IBM Tivoli-Lösungen für Ihre SAP Umgebung können Sie besser sicherstellen, dass Richtlinien und Regelwerke eingehalten werden, Änderungen schnell und zuverlässig erfolgen können, die Kosten transparent und damit unter Kontrolle bleiben sowie komplexe Infrastrukturen beherrschbar und steuerbar bleiben. Die Lösung bietet:

- *Automatisierte Einführung von integrierten IT-Prozessen in allen Organisations- oder Unternehmensbereichen*
- *Praktische Umsetzung für Prozesse nach ITIL-Standards*
- *Integration komplexer, heterogener SAP Umgebungen*
- *Zeit- und Kostenersparnis durch weniger manuelle Eingriffe und ITIL Best Practices*
- *Höhere Betriebssicherheit, Transparenz und Kontrolle innerhalb von SAP Systemumgebungen*
- *Messbare Service Levels*
- *Branchengenaue, vorkonfigurierte Werkzeuge für automatisierte Prozesse rund um IT-Technologien*





Sprechen Sie mit uns darüber,

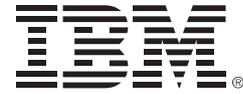
- wie Sie den aktuellen und zukünftigen Anforderungen mit Ihrer SAP Infrastruktur effektiv begegnen können
- welche Verbesserungen Sie bei der Verwaltung von IT-Prozessen erreichen wollen
- wie Sie das Konzept des Service Management in Ihrem Unternehmen umsetzen wollen
- wie Sie durch unsere Erfahrung und Best Practices für Ihre IT-Infrastruktur einen messbaren Nutzen erzielen können.

Kontakt.

Bitte wenden Sie sich direkt an:

IBM Tivoli Sales Team
IBM Deutschland GmbH
Telefon: 0180 5 42 60 14
(0,12 EUR pro Minute aus dem deutschen Festnetz)
ibm.com/software/tivoli

IBM SAP International Competence Center
IBM SAP InfoService
Telefon: 06227 731099
E-Mail: infoservice@de.ibm.com
ibm.com/solutions/sap



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, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Tivoli ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, das SAP Logo, mySAP und alle anderen hier genannten SAP Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

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

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.

