



Highlights

- Stellen Sie effektivere und effizientere Services im Banken-, Finanzmarkt- und Versicherungswesen bereit.
 - Verbessern Sie Ihre Flexibilität durch bessere Geschäftstransparenz.
 - Steigern Sie die Effizienz Ihres Geschäftsmodells mit Qualität und Beweglichkeit durch höhere Automatisierungsgrade.
 - Reduzieren Sie Betriebsrisiken, Kosten und Komplexität durch die unternehmensweite Integration von Geschäfts- und IT-Services.
 - Nutzen Sie eine servicezentrierte Basis für Serviceleistungen von höherer Qualität, die die Kundenzufriedenheit steigern.
-

Integrated Service Management für Banken, Finanzmärkte und Versicherungen

Gewinnen Sie Wettbewerbsvorteile

Unternehmen im Banken-, Finanzmarkt- und Versicherungswesen sehen sich einer Reihe gewaltiger Herausforderungen in Bezug auf Kosten, Betriebsrisiken und Änderungen von Kompatibilitätsanforderungen ausgesetzt. Ein Beispiel dafür sind Zahlungssysteme: Finanzinstitute verkürzen hierbei ihre Abrechnungszeiträume und damit auch ihre Float-Einnahmen. Die Finanzinstitute unterstützen mehrere Transaktionskanäle, haben Zahlungsabwicklungskosten für diese Kanäle und tragen die Gemeinkosten für die Wartung von Altsystemen in Silos. Außerdem sind die Institute wegen höherer Risiko- und Kompatibilitätsanforderungen zu einer Aufbewahrung der Datensätze über einen längeren Zeitraum gezwungen. All diese Faktoren führen zu höheren Betriebskosten, die die Substanz angreifen.

Zudem hat der technische Fortschritt ganz neue Bankmitbewerber auf den Plan gerufen wie Mobiltelefonanbieter, Einzelhändler und Geldüberweisungsanbieter, die Bankdienstleistungen wie Gehaltsabrechnungen und Überweisungen übernehmen. Um an Rentabilität zu gewinnen, suchen Bank- und Finanzdienstleister nach neuen Wegen, um Marktanteile zu gewinnen, die Kundenbindung zu stärken und gleichzeitig eine Wirtschaftlichkeit zu erreichen, wodurch die Geschäftskosten gesenkt werden. Sie suchen nach neuen Lösungen für die Integration von Geschäft und IT – innovative Ansätze, die durch die Beschleunigung der Markteinführungszeit Wettbewerbsvorteile bringen, Kundendaten für Wachstum nutzen und auf den Wandel der gesetzlichen Konformitätsanforderungen eingehen können.



Das Service Management kann service-intensive Firmen, beispielsweise der Finanzwirtschaft, dabei unterstützen, die einzigartigen Komponenten des Service-Geschäftsmodells zu optimieren. Die Integrated Service Management-Software von IBM ist eine integrierte Lösung, die über IT Service Management hinausgeht und umfassende Tools und Prozesse bietet, mit denen wettbewerbsfähige Innovationen möglich werden. Integrated Service Management hilft Firmen der Finanzwirtschaft, ihre Dienstleistungen für ihre Kunden, die darauf vertrauen, effektiver und effizienter zu gestalten.

Hindernisse für Innovationen überwinden

Es gibt überall Hindernisse, die Innovationen und Wettbewerbsfähigkeit im Finanzdienstleistungssektor hemmen können:

- Ein ungenauer oder unvollständiger Überblick über die Geschäftslage kann dazu führen, dass die Betriebsrisiken zunehmen und Marktchancen ungenutzt bleiben. Wenn Informationen nicht in Echtzeit verfügbar sind, ist es schwieriger Entscheidungen zu treffen oder Chancen unmittelbar zu nutzen.
- Wenn das Unternehmen unzulänglich geführt wird, kann dies zu unnötigen Risiken sowie zu der Unfähigkeit, effektiv mit Prüfungs- und sich ändernden Kompatibilitätsanforderungen umzugehen, führen.
- Betriebsunterbrechungen können die Effizienz beeinträchtigen und die Rendite schwächen.

Heute müssen sich Unternehmen auf ihre IT-Abteilungen verlassen, die ihnen die Daten und das Leistungsspektrum für die Überwindung dieser Hindernisse bereitstellen. Als Teil einer effektiven Integrationsstrategie von Geschäft und IT kann Integrated Service Management die Transparenz, Kontrolle und Automatisierung sicherstellen, die Sie benötigen, um den Herausforderungen an Finanzdienstleister auf dem heutigen konkurrenzbetonten Markt zu begegnen:

- Integrierte Transparenz im Geschäft und in der IT kann zu einem besseren Verständnis des Geschäfts führen und neue Flexibilitätsstufen erschließen.
- Integrierte Steuerungsprozesse in Geschäft und IT führen leichter zu besseren Ergebnissen von Qualität, Governance und der Einhaltung von Vorschriften.
- Eine integrierte Automation in Geschäft und IT kann die Operationen flexibler gestalten.



Mithilfe von Integrated Service Management können Sie Hindernisse für Innovationen überwinden; denn es sorgt für die Transparenz, Kontrolle und Automatisierung, die Sie benötigen, um sich den Herausforderungen zu stellen, die Finanzdienstleister auf dem heutigen konkurrenzbetonten Markt antreffen.

Schaffung von Lösungen, die auf das jeweilige Geschäft abgestimmt sind

Integrated Service Management kann Finanzdienstleister dabei unterstützen, auf das jeweilige Unternehmen zugeschnittene Lösungen zu schaffen, indem die wichtigsten Leistungsmerkmale in Schlüsselbereichen für Ihre dringlichsten Bedürfnisse bereitgestellt werden.

IT-Leistungen

Die operativen IT-Leistungen von Integrated Service Management decken eine große Bandbreite von Bereichen des Service Managements ab, darunter Servicebereitstellung und Prozessautomation, Serviceverfügbarkeit und -leistung und das Management einer serviceorientierten Architektur (SOA). Durch die Optimierung der Servicebereitstellung und der Verbesserung der Prozessautomation können Finanzdienstleister die Kosten besser kontrollieren und ihre Servicequalität verbessern. Die Verbesserung der Serviceverfügbarkeit und Leistung kann Unternehmen dabei unterstützen, Betriebsrisiken zu reduzieren, die Infrastrukturnutzung zu optimieren und durch den Übergang von einem reaktiven in ein proaktives Management ihre Verfügbarkeit zu verbessern. Und die SOA-Managementfunktionalität unterstützt bei der Schaffung einer Web-Serviceinfrastruktur, die mehr Flexibilität, eine höhere Leistung und größere Sicherheit bietet.

Sicherheitsoperationen

Eine stabile IT-Sicherheitsumgebung ist integraler Bestandteil einer jeden Infrastruktur von Finanzdienstleistern. Sicherheits-, Risiko- und Kompatibilitätsmanagement-Fähigkeiten helfen Finanzdienstleistern, sich gegen Bedrohungen von Daten, Systemen und Anwendungen von außen und innen zu wappnen. Integrated Service Management ermöglicht ein rechtzeitiges Erkennen der Business-Continuity-Risiken sowie eine umfassende Richtlinien-treue. Darüber hinaus bietet es kritische Funktionalität für das Management von Sicherheitsoperationen, darunter Identifizierungs- und Authentifizierungsservices, Datenschutz, Überwachung von Benutzeraktivitäten, Echtzeit-Bedrohungs- und Störungsbehandlung, Bewertung und Durchsetzung von Richtlinien sowie die Erstellung von Konformitätsberichten.

Speicheroperationen

Die Speicher- und Informationsmanagementfunktionalität im Rahmen von Integrated Service Management kann Finanzdienstleister bei der Schaffung von sehr widerstandsfähigen Speicherinfrastrukturen unterstützen, wertvolle Datenbestände schützen und bei der Erfüllung der strengen Richtlinien für die Aufbewahrung, den Schutz und den Abruf von Daten behilflich sein. Das Endergebnis ist eine optimierte Speicherinfrastruktur im Hinblick auf eine effektivere Planung für unterbrechungsfreie Geschäftsabläufe und Kompatibilitätsaufwand.

Auf Geschäftsziele fokussiertes Service Management

Die anhaltende Konvergenz von Geschäfts- und IT-Betrieb bietet eine Möglichkeit, Serviceorientierung und Service Management in allen Prozesstypen im Unternehmen zu integrieren, wobei die Geschäftsziele im Fokus stehen. Durch das Bereitstellen einer dynamischen und vereinheitlichten Infrastruktur ermöglichen Integrated Service Management-Lösungen Transparenz, Kontrolle und Automatisierung für alle Geschäfts- und IT-Ressourcen und erleichtern so Kooperation, Workflow-Management, Problemlösung und Prozessautomatation. Dadurch können Führungskräfte unternehmensweit Einblick in Ressourcen nehmen und sie verwalten, um die Unternehmensziele zu erreichen.

Integrated Service Management verbindet alle Elemente einer dynamischen Infrastruktur, wodurch Unternehmen Dienstleistungen im Top-down-Verfahren messen und verwalten können, von den festgelegten, Umsatz generierenden Geschäftsservices bis zu den ihnen zugrunde liegenden, sie unterstützenden physischen und IT-Komponenten. Zudem können Unternehmen Dienstleistungen aus der Perspektive der Endbenutzer als Dienstleistungsempfänger messen und verwalten.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Integrated Service Management für Finanzdienstleistungen erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Business Partner oder besuchen Sie unsere Website ibm.com/tivoli

Über Tivoli Software von IBM

Tivoli Software ist eine Service Management-Plattform für Transparenz, Kontrolle und Automatisierung, die Unternehmen befähigt, Service von hoher Qualität zu liefern. Dank der Transparenz sind die geschäftlichen Arbeitsabläufe besser zu überblicken und zu verstehen; die Kontrolle ermöglicht es, das Geschäft effektiv zu steuern, Betriebsrisiken zu minimieren und die Marke zu schützen; während die Automatisierung eine Optimierung des Geschäfts, eine Reduzierung der Betriebskosten und eine schnellere Realisierungszeit für neue, qualitativ hochwertige Services bewirkt. Anders als ein IT-zentriertes Service Management sorgt Tivoli Software für eine einheitliche Basis im Hinblick auf das Management, die Integration und die Berücksichtigung der Anforderungen sowohl des Geschäfts als auch der Technologie. Tivoli Software wurde entwickelt, um in kürzester Zeit den wichtigsten Service Management-Bedürfnissen einer Organisation zu begegnen und diese proaktiv bei den sich ändernden Geschäftsanforderungen zu unterstützen. Das Tivoli-Portfolio kann sich auf IBM Services der Weltklasse, den IBM Support und auf ein aktives Ökosystem der IBM Business Partner stützen. Tivoli-Kunden und Business Partner können darüber hinaus die jeweiligen Best Practices nutzen und sich den unabhängigen IBM Tivoli-Benutzergruppen in der ganzen Welt anschließen - Besuchen Sie www.tivoli-ug.org

IBM Global Financing

Zusätzlich können Finanzierungslösungen dank IBM Global Financing auf Ihre besonderen IT-Bedürfnisse zugeschnitten werden. Weitere Informationen zu attraktiven Raten, flexiblen Rückzahlungsplänen und Darlehen, Ressourcenrückkauf und -entsorgung finden Sie unter der Website: ibm.com/financing



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 und Tivoli sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den Vereinigten Staaten 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

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

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Die Produktdaten wurden zum Datum ihrer ersten Veröffentlichung auf ihre Korrektheit überprüft. Die Produktdaten können von IBM jederzeit ohne vorherige Mitteilung geändert werden. Die oben genannten 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.

Jeder 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 2010
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte der Wiederverwertung zuführen