

Asset- und Service-Management-Lösungen  
Zur Unterstützung Ihrer Geschäftsziele



**Tivoli** software

**Optimieren Sie Ihre IT-Prozesse, maximieren Sie Ihre Rendite, und verbessern Sie die Service-Levels. Implementieren Sie die Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen.**



Die Möglichkeit, alle IT-Geschäftsprozesse zu verwalten und zu optimieren, ist entscheidend für die Bereitstellung kosteneffizienter Service-Levels, die die Geschäftsziele unterstützen und zugleich die Risiken verringern, indem Kompatibilitätsanforderungen festgestellt werden und anschließend der Aufwand für deren Erfüllung überwacht und dokumentiert wird. Ohne einen ressortübergreifenden Ansatz, der in der Lage ist, IT-Prozesse wie das Asset-, Service-, Change- und Konfigurationsmanagement zu verwalten, war es für IT-Abteilungen schwierig, gleichzeitig die Kosten zu minimieren, die Rendite zu maximieren und höchste Service-Levels zu erzielen. Jedenfalls bisher.

Um Ihrer IT-Abteilung zu einer möglichst effizienten Arbeit zu verhelfen, sollten Sie Asset- und Service-Management-Lösungen von IBM Maximo verwenden, damit Ihre IT-Investitionen optimalen Nutzen bringen. Maximo-Produkte gehen über eigenständige Funktionen für IT-Asset-Management und IT-Service-Desks hinaus und bieten einen umfassenden Überblick über alle Ihre entscheidenden IT-Geschäftsprozesse; sie ermöglichen Ihnen die effektivere Verwaltung Ihrer Hardware- und Software-Assets, Ressourcen, Änderungen und Service-Levels – und dies alles auf einer einzigen Plattform.



## Richten Sie die IT-Services an Ihren Gesamtgeschäftszielen aus

Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo bieten einen ganzheitlichen Ansatz, der Ihnen mehr Kontrolle über Ihre IT-Assets gibt und hochwertige Services bereitstellt, die sich eng an Ihren Gesamtgeschäftszielen ausrichten. Sie haben damit folgende Möglichkeiten:

- *Proaktive Identifizierung, Verwaltung und Optimierung aller IT-Assets und Service-Levels.*
- *Maximierung des Investitionsertrags für Ihre IT-Assets und -Ressourcen.*
- *Überwachung und Dokumentation des Aufwands für die Einhaltung von Vorschriften und Softwarelizenzenabkommen.*
- *Minimierung von IT-Störungen und Verbesserung der Service-Levels.*
- *Senkung der Kosten für Assetbeschaffung und -unterstützung.*
- *Steigerung der Produktivität der IT- und Unterstützungsmitarbeiter.*
- *Bessere Ausrichtung der IT-Ziele an den Geschäftszielen.*



### Asset- und Service-Management schafft echte Business-Intelligence

Mit Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo rufen Sie detaillierte Informationen ab, mit denen Sie echte Business-Intelligence erreichen, fundierte Entscheidungen treffen und schnell handeln können. Gemeinsam bieten diese Lösungen folgende Vorteile:

- *Abstimmung eventuell entgegengesetzter Ziele innerhalb der IT, um IT-Arbeitskosten, Service-Levels und IT-Investitionen zu optimieren.*
- *Effektive Überwachung der Service-Level-Agreements (SLAs) und der wesentlichen Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs).*
- *Standardisierung von Prozeduren sowie der Implementierung von Planungen und Zeitplänen.*
- *Vereinfachung, Überwachung und Dokumentierung des Aufwands für die Einhaltung unternehmensinterner sowie gesetzlicher Vorschriften mithilfe umfassender Vertragsverwaltung, automatisierter Abstimmungsprozesse für autorisierte und bereitgestellte Assets sowie Leistungsüberwachung in Echtzeit.*

### Unterstützung von ITIL-Prozessen

Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo stellen eine zentrale Komponente innerhalb der Angebote des IBM Service-Managements dar und wurden technologisch von Anfang an auf der Basis offener Standards konzipiert. Die Maximo-Lösung, die auf bewährten Verfahren der IT Infrastructure Library® (ITIL®) beruht, ermöglicht es Ihnen, auf einer zentralen Plattform ITIL-basierte Prozesse für die Verwaltung von Incidents, Problemen, Änderungen, Releases und Service-Levels zu implementieren. Tatsächlich haben Maximo-Produkte für ihre Ausrichtung an bewährten ITIL-Verfahren die höchste Stufe der PinkVerify-Zertifizierung durch Pink Elephant erlangt.

### Umfassende Verwaltung Ihrer IT-Infrastruktur mit IBM Maximo Asset Management for IT und IBM Tivoli Service Desk

Die komplexen, dezentralen IT-Abteilungen von heute benötigen einen Weg, die IT-Infrastruktur umfassend anzuzeigen und zu verwalten, zu einem effektiven IT-Asset-Management (ITAM) zu gelangen, Incidents und Probleme zu priorisieren und schnell zu beheben und die Verfügbarkeit wichtiger Geschäftsservices zu maximieren.

Maximo Asset Management for IT und Tivoli Service Desk leisten mehr als dieses, indem sie Ihnen eine ganzheitliche Sicht Ihrer IT-Infrastruktur verschaffen. Mit Maximo Asset Management for IT können Sie den vollständigen Lebenszyklus Ihrer IT-Hardware- und -Software-Assets kosteneffizient verwalten; mit Tivoli Service Desk können Sie die Kosten kontrollieren, die Serviceverfügbarkeit steigern und die Prozesse für Ihren Service-Desk optimieren.

## Asset-Management senkt die Kosten für Einkauf, Wartung und Einhaltung von Vorschriften

Entscheidungen für den Kauf von Assets waren bislang allein von Kosten und Anbietern abhängig. Mit Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo können Sie diese Entscheidungen nun auf verlässliche Informationen über Langzeitleistungswerte stützen, z. B. Unterstützungskosten für Komponenten und Arbeit.

Ein standardisiertes und zentralisiertes IT-Asset-Management-Programm bietet folgende Vorteile:

- *Minimierung der Kosten für den Einkauf und die Wartung von Assets.*
- *Feststellung der Anforderungen für die Einhaltung unternehmensinterner und gesetzlicher Vorschriften sowie Überwachung und Dokumentierung Ihres diesbezüglichen Aufwands.*
- *Vereinfachung einer effektiven Planung und Serviceunterstützung.*

Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo verbinden die technischen, finanziellen und vertragsbezogenen Leistungsmerkmale mit einer automatisierten Steuerkomponente, die autorisierte Assets mit tatsächlich bereitgestellten Assets abgleicht. Mit Maximo-Lösungen können Sie Assetkonfigurationsdaten – Details über Hardware, Software, Standort, Kostenstelle und Softwarenutzung – von der Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme effektiv und effizient überwachen und verwalten.

## Asset- und Service-Management



Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo lassen sich leicht in Ihre Business-Systeme – Produkte von IBM und von anderen Anbietern – integrieren und decken damit auf einer einzigen Plattform den gesamten Bereich des Asset- und Service-Managements ab.

Leistungsmerkmale:

- *Assetkontrolle zum Vergleich bereitgestellter Assets mit autorisierten Assets mithilfe von Werkzeugen zur automatischen Erkennung, z. B. Maximo Discovery.*
- *Abgleich der Daten bereitgestellter Assets mit denen autorisierter Assets, der eine Basis für die Bewertung und Dokumentation des Aufwands zur Einhaltung von Vorschriften darstellt und so die Kosten senkt und die IT-Umgebung kontrolliert.*
- *Funktionen zur Verschiebung, Hinzufügung und Änderung, mit denen Sie die IT-Umgebung proaktiv automatisieren und steuern können.*

### Auftragsmanagement hilft, Kosten zu verwalten und Ressourcen zu maximieren

Sie können die Leistungsmerkmale des Auftragsmanagements dazu nutzen, reaktive sowie proaktive Arbeitsgänge zu unterstützen, Auftragsmanagementprozesse aufzubauen, Kosten zu überwachen und aufgrund von Service-Levels Prioritäten zu setzen. Auftragsmanagement gibt Ihnen folgende Möglichkeiten:

- *Gleichen Sie Aufgaben mit den verfügbaren Personalressourcen und dem Bedarf an Materialressourcen ab.*
- *Schätzen Sie die Kosten, und sorgen Sie für ihre Freigabe.*
- *Setzen Sie unternehmensweit Prioritäten, und leiten Sie Maßnahmen ein.*



Features des Auftragsmanagements:

- *Überwachungswerkzeuge zur Analyse der Ressourcennutzung und von deren Kosten.*
- *Grafisch orientierter Arbeitszuordnungsmanager zur Optimierung von Zeitplänen und Arbeitsauslastung.*
- *Standardprozeduren zur Optimierung bekannter Prozesse und zur Erhöhung der Arbeitsqualität.*
- *Analysewerkzeuge und KPIs, um Entscheidungen über Investitionen in Ressourcen und Know-how zu treffen, die die Erwartungen an die Service-Levels unterstützen.*
- *Vereinbarungen zur Verbesserung der betrieblichen Kommunikation und zur Unterstützung für interne oder externe Anbieter bei der Einhaltung von Service-Level-Zusagen an Lieferanten.*

### **Proaktive Verwaltung von Verträgen sowie von Lizenzierungs- und Wartungskosten**

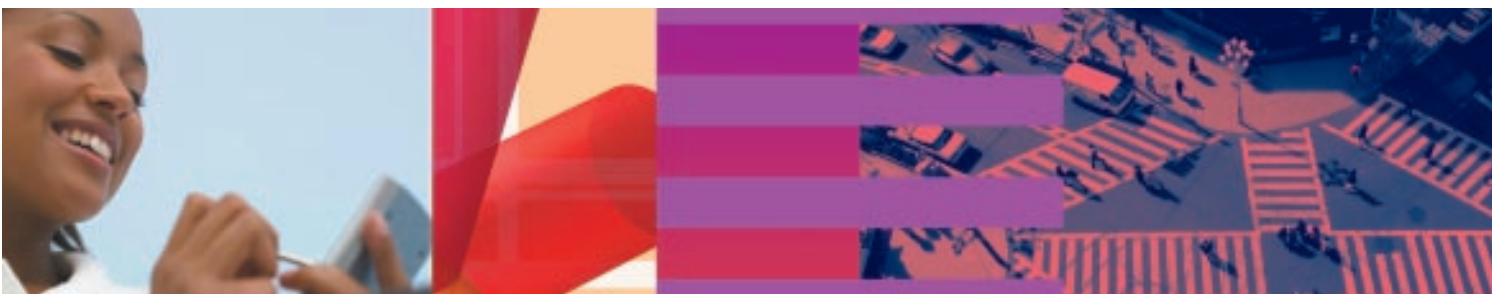
Verwenden Sie Maximo-Lösungen, um proaktiv alle Verträge mit Ihren Lieferanten zu verwalten. Überwachen Sie wichtige Bedingungen von Leasing-, Softwarelizenz-, Gewährleistungs- und Kaufverträgen. Und ordnen Sie diese Vertragsbedingungen geeigneten Assettypen zu. Verwalten Sie entscheidende Informationen über IT-Assets, die für eine Konfigurationsmanagementdatenbank (Configuration Management Database, CMDB) erforderlich sind, mithilfe folgender Features:

- *Bibliothek von Vertragsbedingungen zur unternehmensweiten Einhaltung konsistenter Richtlinien.*
- *Automatische Hinweise und Warnungen, die die Vertragsbedingungen der Lieferanten umsetzen, um Vertragsstrafen zu vermeiden und den Nutzen der Verträge zu steigern.*
- *Zuordnung von SLAs zu den Leistungswerten der Lieferanten, um unzuverlässige Anbieter zu identifizieren und die Verträge effektiv neu auszuhandeln.*
- *Unterstützung für Zahlungspläne zur Senkung der Verwaltungskosten.*

### **Planen Sie Arbeits- und Systembereitstellungen proaktiv durch ein Beschaffungsmanagement**

Die Leistungsmerkmale des Beschaffungsmanagements helfen Käufern proaktiv bei Arbeits- und Systembereitstellungen, indem sie Informationen über Anforderungen, Angebote, Anbieter, Bestellungen und Verträge bereitstellen. Das Beschaffungsmanagement kann leicht in Business-Systeme von Unternehmen, z. B. Oracle und SAP, integriert werden und stellt eine Verbindung zu Onlinemärkten und -börsen her. Leistungsmerkmale:

- *Bewährte Werkzeuge zur Lieferantenkonfiguration und zur Leistungsanalyse, die kostspielige außervertragliche Einkäufe erheblich reduzieren und die Zuverlässigkeit der Lieferanten sowie die Produkt- und Servicequalität steigern.*
- *Unterstützung für weltweiten Einkauf, um durch Mengeneinkauf und geringere Einkaufskosten Einsparungen und Effizienzgewinne zu erzielen.*
- *Automatisierte, intervall- oder ereignisgesteuerte Einkaufsfunktionen, die manuelle Eingriffe minimieren, die Einkaufsprozesse optimieren und durch manuelle Dateneingabe entstehende Fehler reduzieren.*
- *Analysewerkzeuge und KPIs zur Messung der Beschaffungswerte, z. B. Bearbeitungszeit der Bestellungen, Richtigkeit der Rechnungen und Lieferzeit der Bestellungen.*



### **Service-Management reduziert Ausfallzeiten und steigert die Effizienz**

Ob Sie für einen Geschäftsbereich oder für ein globales Unternehmen verantwortlich sind – Tivoli Service Desk stellt eine herausragende Service-Management-Lösung für Unternehmen dar, die Ihnen folgende Vorteile bietet:

- Erhöhen Sie die Effizienz der Serviceunterstützung.
- Reduzieren Sie Serviceausfallzeiten.
- Nutzen Sie professionelle Prozesse zur Erstellung, Verwaltung und Überwachung von SLAs über Benachrichtigungen, Eskalierungen und ein KPI-Dashboard.
- Optimieren Sie die Service-Desk-Operationen.
- Optimieren Sie die Servicebereitstellung durch Überwachung der SLAs und der Leistungswerte.

Implementieren Sie ITIL-Richtlinien für Geschäftsprozesse, und stellen Sie hochwertige, kostengünstige Service-Desk-Operationen sicher. Verwenden Sie Service-Management für folgende Zwecke:

- *Incident- und Problem-Management für besseren Workflow und bessere Überwachung der Tickets, um Probleme schneller zu lösen und Kosten einzusparen.*
- *Change- und Release-Management zur Automatisierung des Änderungsprozesses, um durch Analyse von Prioritäten, Ressourcenbedarf und Auswirkungen die Bereitstellung zu beschleunigen und die Risiken zu minimieren.*
- *SLAs zur Verbesserung der Kommunikation zwischen IT-Abteilung und Geschäftsbereichen und zur besseren Ausrichtung der Service-Levels an den Unternehmensstrategien.*
- *KPIs zum Vergleich der Leistungswerte mit den vereinbarten Service-Levels.*
- *Eskalationsmanagement zur besseren Ressourcenverwaltung, um die vereinbarten Service-Levels zu erreichen.*

### **Die automatische Erkennung dient der Überwachung des Bestandes und der Standorte der IT-Assets**

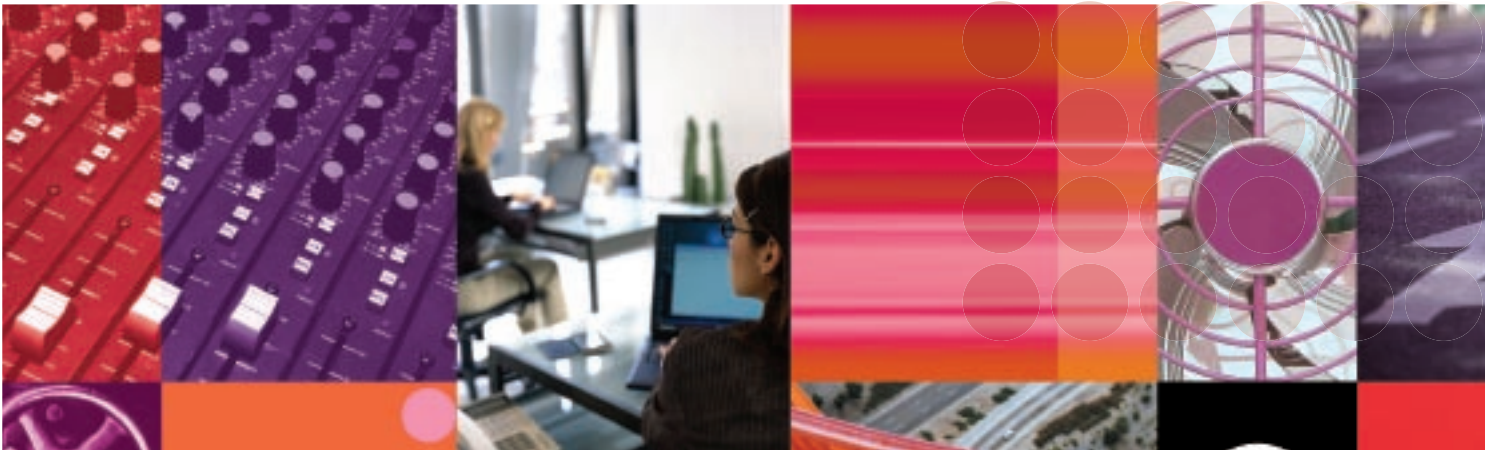
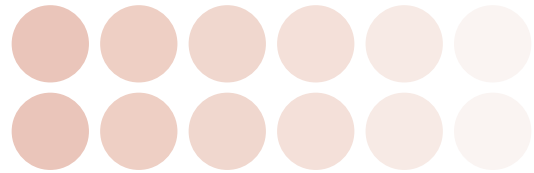
Maximo Discovery gibt Ihnen ein effizienteres Mittel an die Hand, Informationen über bereitgestellte IT-Assets zu erstellen und zu verwalten; es wurde so konzipiert, dass es mit Ihren bestehenden Anwendungen zur automatischen Erkennung zusammenarbeitet. Verwenden Sie Maximo Discovery, um eine umfassende Sicht Ihrer gesamten Hardware und Software im Netz (PCs, Server und Netzeinheiten) zu erhalten und die physische Position der Assets festzustellen. So bekommen Sie eine bessere Übersicht darüber, welche Assets Sie besitzen und wo sie sich befinden.

Umfassende Integrationswerkzeuge ermöglichen Ihnen die Zusammenfassung von Daten und die Nutzung der bereits getätigten Investitionen. Viele Kunden nutzen diese leicht einzusetzende Anwendung, die sich minimal auf den Datenaustausch im Netz auswirkt.

### **Erweitern Sie das Leistungsspektrum des Asset- und Service-Managements**

Es gibt viele Optionen, die das Leistungsspektrum des Asset- und Service-Managements von Maximo erweitern und Ihnen die Möglichkeit geben, die Kosten zu senken, die Einhaltung von Vorschriften zu verbessern und höhere Wirtschaftlichkeit und Flexibilität zu erreichen.





*Maximo SLA Manager* – definiert Serviceangebote, erstellt SLAs, implementiert Eskalierungsprozeduren zur Erreichung von Service-Levels und stellt Messdaten bereit, die die Bereitstellung der Service-Levels überwachen.

*IBM Maximo Change Manager* – bietet Funktionen für Richtlinienverwaltung, Prozessmanagement und Planung, um die Geschwindigkeit, die Effizienz und die Konsistenz von Änderungen zu erhöhen. Definiert Aufgaben, Zeitpläne und die erforderlichen Ressourcen, um Assets für die Produktionsumgebung freizugeben.

*Maximo Contract and Procurement Manager* – verwaltet Leasingvereinbarungen, Gewährleistungen, Verträge, Zahlungsaufforderungsprozesse, Angebote und Bestände, um die Onlinezusammenarbeit mit Lieferanten, Partnern und elektronischen Marktplätzen zu ermöglichen.

*IBM Maximo Mobile Solutions* – ermöglichen offline oder online den Remotezugriff auf Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo, um die Produktivität der Außendienstmitarbeiter zu steigern.

*IBM Maximo Asset Navigator* – eine webbasierte, grafisch orientierte Bibliothek für den sofortigen Zugriff auf detaillierte Abbildungen von Komponenten und Bauteilen, Diagramme, Zeichnungen und Referenzliteratur.

*IBM Maximo Adapter for Microsoft® Project* – stellt eine Verbindung zwischen Maximo und Microsoft Project bereit und bietet einen Zugang zu Arbeits- und Ressourcendaten für die Arbeitseinteilung und Planung.

*IBM Maximo Integration Adapters* – ermöglichen die Integration mit Anwendungen des IT-Asset-Managements, der automatischen Erkennung und des Service-Managements und erstellen ein zentrales Repository „aufgespürter“ IT-Asset-Informationen für die Analyse und Überwachung. Enthalten vordefinierte Adapter für geläufige Werkzeuge des IT-System-Managements.

*IBM Maximo Enterprise Adapters* – integrieren Maximo-Produkte mit Oracle, SAP und weiteren Unternehmenssystemen, um die Bereitstellung zu beschleunigen und Datenaustausch in Echtzeit zu unterstützen. Eine Bibliothek vordefinierter Integrationen unterstützt verschiedene Szenarien wie Web-Services und serviceorientierte Architektur (SOA).

*IBM Maximo e-Commerce Adapter* – eine E-Commerce-Infrastruktur, die Käufer in die Lage versetzt, Kataloge mehrerer Lieferanten zu durchsuchen, Bestellungen auf mehreren Marktplätzen oder direkt bei Anbietern aufzugeben, den Auftragsstatus zu überprüfen und Lieferantenrechnungen elektronisch zu bearbeiten.

*IBM Maximo Online Commerce System (OCS)* – eine internetbasierte Lösung für das Supply-Chain-Management zur Onlinezusammenarbeit mit Anbietern, Partnern und anderen elektronischen Marktplätzen.

## Schützen Sie Ihre IT-Investitionen für maximalen Nutzen

Maximo Asset Management for IT, Tivoli Service Desk und Maximo Discovery sind Teil des IBM Service-Managements und stellen ein umfassendes Paket von Asset- und Service-Management-Lösungen bereit, die Ihnen helfen, Ihre IT-Operationen an den Unternehmenszielen auszurichten.

Verwenden Sie diese leistungsfähigen Anwendungen, um Asset-, Konfigurations-, Vertrags-, Finanz-, Ressourcen- und Servicedaten effizient zu erfassen und abzugleichen. Jede Funktion stellt die Fachkenntnisse und die Kontrolle zur Verfügung, die Sie zur Verbesserung und Optimierung der Aktivitäten in allen Bereichen Ihrer IT-Infrastruktur benötigen. Da Maximo-Anwendungen auf einem flexiblen Modell der Geschäftsprozesskonfiguration basieren, können sie leicht an sich ändernde Geschäftsanforderungen angepasst werden und schützen Ihre Investitionen – jetzt und in Zukunft.

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Asset- und Service-Management-Lösungen von Maximo Ihrem Unternehmen dabei helfen können, Ihre IT-Assets und -Services zu verwalten und zu optimieren, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner, oder besuchen Sie uns unter:

[www.mro.com](http://www.mro.com)

## Tivoli-Software von IBM

Tivoli stellt ein umfassendes Paket von Angeboten und Funktionen zur Unterstützung des IBM Service-Managements zur Verfügung – ein skalierbares, modulares Verfahren, das Ihrem Unternehmen effizientere und effektivere Services bereitstellt. Tivoli deckt den Bedarf für Unternehmen jeder Größe ab und ermöglicht es Ihnen, durch Integration und Automatisierung von Prozessen, Arbeitsabläufen und Aufgaben hervorragende Services für die Unterstützung Ihrer Geschäftsziele bereitzustellen. Die sichere, auf offenen Standards basierende Service-Management-Plattform Tivoli wird ergänzt durch proaktive Lösungen für operatives Management mit durchgängiger Transparenz und Kontrolle. Sie wird außerdem gestützt durch den hervorragenden IBM Kundendienst, die IBM Unterstützungsfunktion und ein aktives Geschäftsumfeld von IBM Business Partnern. Außerdem können Kunden und Partner von Tivoli gegenseitig ihre bewährten Verfahren nutzen, indem sie weltweit an unabhängig betriebenen IBM Tivoli-Benutzergruppen teilnehmen – besuchen Sie:

[www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Tivoli ist eine Marke von IBM Corporation in den USA und/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 eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce, welche beim US Patent and Trademark Office registriert ist.

Microsoft ist eine Marke von Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Hergestellt in den USA  
11-06

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 