

## Transparenz: Bessere Einblicke in Ihre Geschäftsservices mit IBM Business Service Management





## **Stellen Sie Business- und IT-Verantwortlichen stets die benötigten Informationen zur Verfügung**

Die Bereitstellung der richtigen Informationen für die richtigen Personen zur richtigen Zeit bildet die Grundlage für effektive Entscheidungen in Unternehmen. Doch heute brauchen Unternehmen Informationen öfter, in größeren Mengen und aus mehr Quellen als je zuvor, um den wachsenden geschäftlichen und technologischen Herausforderungen zu begegnen.

Die Geschäftsbereiche stehen unter zunehmendem Druck, den Umsatz zu steigern. Die Kunden fordern Mehrwert und mehr Komfort. Neue gesetzliche Bestimmungen verlangen eine erweiterte Rechenschaftspflicht durch externe Prüfungen und Compliance-Berichte. Fusionen und Übernahmen erfordern eine umfassende IT-Integration und erhöhen die Komplexität für Business und IT.

Infolge dessen gerät auch die IT-Abteilung immer mehr unter Druck. Sie muss IT-Lösungen entwickeln, die auf die geschäftlichen Ziele des Unternehmens abgestimmt sind und die präzise, aktuelle und umfassende Informationen für die Benutzer bereitstellen sowie Service-Level-Agreements (SLAs) im gesamten Unternehmen unterstützen.

## Ihre Vorteile mit den IBM Business-Service-Management-Lösungen



Unternehmen, die diese Herausforderungen meistern und ihre geschäftlichen Ziele erreichen wollen, müssen eine ganzheitliche Sicht auf geschäftskritische Services, Prozesse und Transaktionen – sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens – erlangen.

Die Geschäftsbereiche und die IT-Abteilung benötigen insbesondere kontextbezogene Serviceinformationen, die die Infrastruktur mit den zugehörigen Services, Prozessen und Kunden verbinden. Gleichzeitig brauchen die Business- und IT-Verantwortlichen Informationen, die sie in konkrete Maßnahmen umsetzen können. Dazu gehören Informationen über Transaktionen, Compliance, Umsatz, Service-Levels und weitere Erfolgsindikatoren, die für das effektive Management der Servicebereitstellung gemäß den definierten Zielen erforderlich sind.

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen stellen zielgruppenspezifische Serviceinformationen in Echtzeit über Business- und IT-Dashboards bereit. Mit diesen IBM Lösungen erhalten Entscheidungsträger, Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Geschäftsbereichen und der IT-Abteilung genau die Informationen, die sie brauchen, um die tatsächliche Leistung des Unternehmens im Vergleich zu definierten Umsatz-, Wachstums- und Betriebszielen zu messen.

Geschäftsbereiche	Für den operationalen Betrieb
<ul style="list-style-type: none"> <li>Echtzeitinformationen zu Indikatoren für den geschäftlichen Erfolg</li> <li>Einblicke in die tatsächliche Kundenerfahrung</li> <li>Ermittlung von Engpässen bei Geschäftsprozessen</li> <li>Sicherstellung der Einhaltung von SLAs</li> <li>Planung von Investitionen in Übereinstimmung mit geschäftlichen Prioritäten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priorisierung von Maßnahmen nach geschäftlichen Auswirkungen</li> <li>Verbesserung der Servicebereitstellung in Übereinstimmung mit SLAs</li> <li>Ermittlung der Ursachen von Serviceproblemen über mehrere Bereiche hinweg</li> <li>Planung von Investitionen auf der Basis von Priorität und ROI</li> <li>Entlastung wertvoller Mitarbeiter, die für strategisch wichtigere Initiativen eingesetzt werden können</li> <li>Automatisierung der Bereitstellung von Geschäfts-services</li> </ul>



Business-Dashboards stellen Balanced Scorecards und wesentliche Leistungsindikatoren (KPIs) in Echtzeit bereit, die die Geschäftsbereiche für fundierte Entscheidungen und für das effektive Management von Gewinnen und Verlusten benötigen. Dazu zählen Indikatoren wie Umsatz, Transaktionen, Kunden, Engpässe, Anrufvolumen und weitere wichtige Messgrößen.

## Erreichen Sie Transparenz mit Echtzeit-Business- und IT-Dashboards

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen bieten eine zentrale, effektive Schnittstelle für die grafische Darstellung von Services, die vorhandene Tools – von IBM und anderen Anbietern – und Informationen über zielgruppenspezifische Business- und IT-Dashboards integrieren kann.

Die Anzeigen werden an die jeweilige Zielgruppe angepasst und können eine Kombination folgender Informationen enthalten:

- *Echtzeit- und Langzeitindikatoren*
- *Balanced Scorecards*
- *Ansichten zu Serviceabhängigkeiten*
- *Diagramme zu Prozessabläufen*
- *Kundenspezifische Messanzeigen, Diagramme und Grafiken*
- *Geografische Karten und Standortpläne, einschließlich Grundrissen*
- *Topologische Ansichten*
- *Bilddateien oder andere Multimediadarstellungen*

Eine IBM Business-Service-Management-Lösung kann auf der Basis von Informationen über Ereignisse und Aktivitäten im gesamten Unternehmen automatisch eine „Balanced Scorecard“ wesentlicher Leistungsindikatoren (KPIs) erstellen. Damit unterstützt sie Unternehmen dabei, korrelierende Auswirkungen zu verfolgen, und aktualisiert KPIs in Echtzeit, um sicherzustellen, dass die Scorecards ausgewogen bleiben. Gängige Scorecard-Indikatoren sind Transaktionsvolumen, Gewinn- und Verlustindikatoren, SLA-Status, Ausfallzeiten, Vertragsstrafen, Änderungsanforderungen, Incident- und Problemtickets, Six-Sigma-Qualitätsziele oder COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology).

Mit Funktionen für die Erstellung umfassender Echtzeit- und Langzeit-SLA-Berichte können Unternehmen die Erfüllung von Service-Levels definieren und verfolgen, und anhand dieser Berichte können die Mitarbeiter die Einhaltung von SLAs für alle Services, Prozesse, Transaktionen und die zugrunde liegende Serviceinfrastruktur überwachen. Sie können Frühwarnungen bei potenziellen SLA-Verstößen erhalten, Trenddaten zur SLA-Planung nutzen und die Bereitstellung von SLA-Berichten für Führungskräfte, IT-Mitarbeiter und Kunden automatisieren.

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen können zudem Änderungen bei Serviceabhängigkeiten und der Servicekonfiguration effektiv überwachen, indem sie automatische Erkennungsfunktionen nutzen. Vom Servicemodell aus können die Mitarbeiter auf detaillierte Konfigurationsdaten und Änderungsprotokollberichte zugreifen, die ihnen die schnelle Ermittlung der Ursache von Problemen im Zusammenhang mit Änderungen ermöglichen.

Darüber hinaus bieten die IBM Business-Service-Management-Lösungen eine virtuelle Datenvisualisierungs- und Kontrollebene, die mit Ihren verlässlichen Business- und IT-Datenquellen verbunden werden kann. Zu diesen Datenquellen gehören möglicherweise auch Configuration-Management-Datenbanken (CMDBs), Ereignisbusse und weitere externe Quellen. Die IBM Lösung nutzt eine intuitive, webbasierte Schnittstelle, um in Echtzeit auf verteilte Daten zuzugreifen und sie anzuzeigen. Auf diese Weise unterstützt sie Business- und IT-Verantwortliche bei der Erfassung der zielgruppenspezifischen Informationen, die sie für fundierte Entscheidungen benötigen.



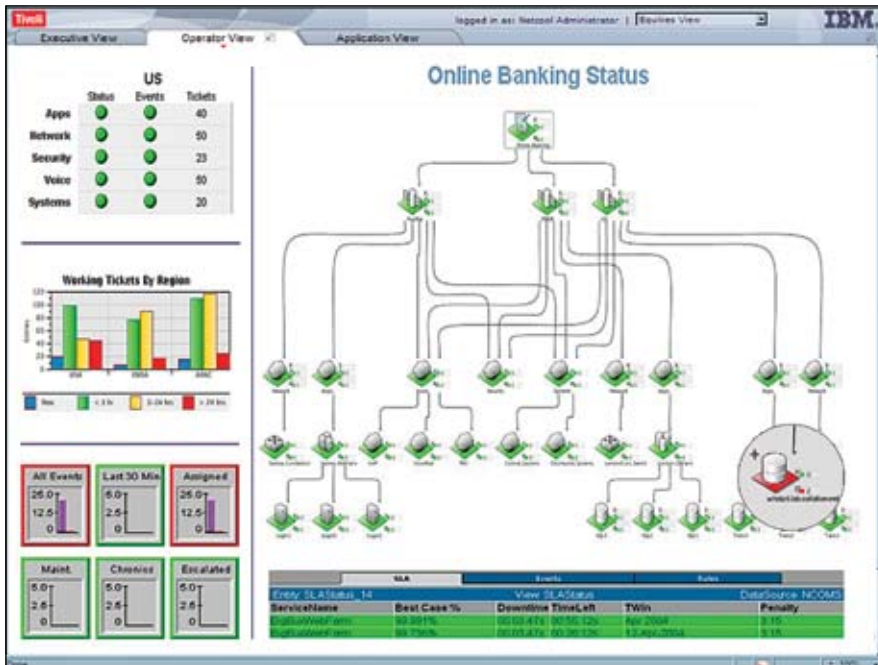
## Automatische Erkennung, Modellierung und Analyse

Die Fähigkeit zur automatischen Erkennung von Änderungen und entsprechenden Aktualisierung des Servicemodells kann kostenintensive manuelle Maßnahmen deutlich verringern und sicherstellen, dass Analysen präzise bleiben. Die IBM Business-Service-Management-Lösungen bieten ein außergewöhnlich breites Spektrum an Erkennungsfunktionen – sie decken die gesamte Bandbreite der Serviceabhängigkeiten (Ebenen 1 bis 7) ab und schließen auch Geschäftsabhängigkeiten in externen Datenspeichern mit ein.

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen nutzen ein dynamisches Informations- und Servicemodell, das Ereignisse und Abhängigkeiten aus praktisch allen Anwendungen, Systemen oder Management-Tools von IBM oder anderen Anbietern automatisch erfasst und analysiert. Ereignisse sind beispielsweise Servicestatusereignisse, Geschäftsereignisse und KPIs. Abhängigkeitsdaten werden aus Erkennungs-, Bestands-, Asset-, Configuration-Management- oder anderen Datenbanken und kundenspezifischen Datenspeichern erfasst.

Zentrale Erkennungs- und Überwachungsfunktionen können über vordefinierte Adapter auf Großrechnerumgebungen ausgeweitet werden. Die Servicemodelle werden automatisch erstellt, um volle Transparenz bei sämtlichen Services zu erreichen, einschließlich aller verteilten Komponenten und Großrechnerkomponenten. Die IBM Business-Service-Management-Software kann zudem als zielgruppenspezifischer Domänenmanager fungieren, der großrechnerorientierte Services erkennt, überwacht und modelliert und gleichzeitig automatische Wirkungs- und Ursachenanalysen für die Großrechnerumgebung bereitstellt.





*IBM wurde im Forrester Business Service Management Wave Report von 2007 als „Leader“ titulierte. Auch im Magic Quadrant für „Event Correlation and Analysis“ von Gartner wurde IBM 2006 in den Kategorien „Completeness of Vision“ und „Ability to Execute“ als „Leader“ positioniert.*

IT-Dashboards liefern Einblicke in Echtzeit in den Status und die Integrität von Services, Serviceabhängigkeiten und KPIs, die zum Erreichen der definierten operativen Ziele erforderlich sind. Sie umfassen die SLA-Verfolgung, Wirkungs- und Ursachensanalysen, Ereignisansichten und Messkriterien für Geschäftsaktivitäten und Prozessabläufe.

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen können zudem Business- und IT-Ereignisse und weitere Indikatoren automatisch im Vergleich zum Servicemodell analysieren, um die Auswirkungen und Ursachen von Serviceproblemen zu bestimmen. Dadurch sind priorisierte Maßnahmen auf der Basis der größten Auswirkungen auf das Unternehmen möglich, während gleichzeitig die durchschnittliche Problemlösungszeit in sämtlichen Bereichen des Unternehmens verbessert werden kann.

Auch eine virtualisierte gemeinsame Zugriffsebene für den Zugriff auf Daten in bestehendem Datenspeicher ist verfügbar, die Daten dort nutzt, wo sie sich befinden. Dies ermöglicht die Verwendung eines zentralen, virtualisierten Datenspeichers und eine flexible Datennutzung, während die Eigentumsrechte an den ursprünglichen Daten sowie die Kontrolle und Integrität dieser Daten beibehalten werden.

### **Durchgängige Überwachung von Services**

Die breite Palette der von IBM angebotenen Überwachungsfunktionen ist herausragend. Damit unterstützt IBM Unternehmen dabei, ihre Serviceinstrumentierung abzurunden und die gewünschte Serviceleistung sicherzustellen. Außerdem können Überwachungsfunktionen von IBM und anderen Anbietern innerhalb einer zentralen Managementkonsole vollständig genutzt und integriert werden.

Funktionen für die Überwachung der Endbenutzererfahrung bieten Einblicke in den Servicestatus aus der Sicht von Endbenutzern. Eine durchgängige Analyse der Transaktionsabläufe erlaubt die schnelle Ermittlung von Engpässen bei Anwendungen und die Vorhersage und Eingrenzung von Problemursachen.

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen zur Überwachung der Serviceinfrastruktur unterstützen sowohl traditionelle als auch neue Umgebungen und Technologien, darunter SOA-, Internet-, Client/Server- und kundenspezifische Anwendungen, verteilte Systeme, Großrechner und Midrange-Systeme, Layer-1- bis Layer-3-Netzwerke und -Protokolle, Sprach- und Videonetze, SANs (Storage Area Networks) und Sicherheitskomponenten.

Zur Verfolgung von Geschäftsaktivitäten bietet IBM Funktionen für die Echtzeitüberwachung und den Echtzeitzugriff auf Ereignisse und Daten an, die auf eine Vielzahl verschiedener Business- und IT-Anwendungen und -Systeme verteilt sind, z. B. Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM), Operational Support Systems und Business Support Systems (OSS/BSS), Nachrichtenbusse und Middleware, Web-Services, Java™- und J2EE-Anwendungen und -Datenbanken sowie Protokolldateien.

Ganz gleich, wo die relevanten Daten gespeichert sind, die IBM Business-Service-Management-Software kann auf diese Daten zugreifen und sie überwachen, analysieren und in Informationen umwandeln, die in effektivere Entscheidungen umgesetzt werden können.

### **IBM Business Service Management in der Praxis**

Eine der zehn größten globalen Investmentbanken steht vor der Herausforderung, die hohe Verfügbarkeit ihrer für den internen Gebrauch und für Kunden bestimmten Trading-Services sowie die Einhaltung strenger Finanzgesetze sicherzustellen. Während der regulären Geschäftszeiten erzeugt die enorm umfangreiche Infrastruktur der Bank mehrere zehn Millionen von Ereignissen. Jeder Serviceausfall kann die Bank bis zu 300.000 US-Dollar pro Minute kosten. Folglich muss sie in der Lage sein, Serviceprobleme innerhalb von nur einer Minute einzugrenzen.

Mit einer IBM Business-Service-Management-Lösung kann die Bank Serviceprobleme jetzt innerhalb von nur zehn Sekunden eingrenzen und die Supportmitarbeiter auf dem Trading-Floor über deren Blackberrys informieren. Die IBM Lösung führte zu einer erheblichen Reduzierung der Zahl von Ereignissen im Verhältnis von 10.000 zu 1 – d. h. von mehreren zehn Millionen auf einige Tausend, von denen die meisten automatisch verarbeitet werden können. Dank dieser Reduzierung konnte wiederum die Effizienz der Supportteams um 20 Prozent gesteigert werden. Die Teams können außerdem gemeinsam mit den Geschäftsbereichen Maßnahmen in Übereinstimmung mit SLAs priorisieren und Anstrengungen zur Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen besser steuern.

### **Die richtige Grundlage für die durchgängige Automatisierung von Geschäfts-services**

Eine effektive Wertschöpfung und ein wirksames Wertmanagement während des gesamten Service-Lifecycles sind Voraussetzung für die Markteinführung neuer Services. Das IBM Service-Management-Portfolio bietet, aufbauend auf den Serviceinformationen, die von den IBM Business-Service-Management-Lösungen bereitgestellt werden, einen umfassenden und modularen Ansatz für die vollständige Bewältigung des Servicemanagements – von der anfänglichen Integration und Bereitstellung bis zur Außerbetriebnahme.

Beispielsweise sind Unternehmen mit der breiten Palette der integrierten Angebote aus dem IBM Service-Management-Portfolio in der Lage, angemessen auf sich rasch ändernde Anforderungen oder unvorhergesehene Probleme zu reagieren. Die IT-Mitarbeiter können neue Servicekomponenten innerhalb kürzester Zeit in Betrieb nehmen, um Serviceanforderungen in Echtzeit zu unterstützen.

Darüber hinaus können die IBM Business-Service-Management-Lösungen direkt mit Provisionierungssoftware von IBM und anderen Anbietern kombiniert werden. Dadurch unterstützen sie Unternehmen beim Management des gesamten Lifecycles verteilter Ressourcen, einschließlich der automatisierten Provisionierung, des Patchings, der Konfiguration und der Wartung, der Wiederverwendung von Ressourcen und der Entsorgung. Werden wartungsintensive Aufgaben automatisiert, können die Mitarbeiter Abläufe effizienter managen und sich auf wichtigere Initiativen zur Unterstützung des Unternehmens konzentrieren.



The screenshot displays the IBM Business-Service-Management interface. It features several panels:
 

- Change Management:** A table listing recent changes with columns for ID, Risk, Scheduled Start, Scheduled End, and Abstract.
- Configuration Management:** A table showing server details including Name, Type, Operating System, and IP Address.
- Contact/Support Details:** A section for contact information with columns for Name, Role, and Details.
- OneView Information:** A summary table with columns for Management Number, Service Impact, Impact Statement, Command Center, and Customer.
- Omnibus Events:** A detailed event log table with columns for Node, Summary, Tally, Severity, Customer, and Last Occurrence.

Über die virtualisierte Bedieneransicht kann der Benutzer von den unterschiedlichsten verteilten Datenquellen auf Informationen zugreifen und diese Informationen in einer zentralen, integrierten, rollenbasierten Webansicht bereitstellen. Dadurch erübrigt sich die Anmeldung an mehreren nicht miteinander integrierten Systemen und die manuelle Korrelation von Informationen aus solchen Systemen.

Eine CMDB spielt eine wichtige Rolle bei der effektiven Kontrolle der Servicekonfiguration und der gemeinsamen Nutzung von Informationen im Servicekontext durch verschiedene Tools, die zu einem höheren Grad der Automatisierung beitragen. IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) erlaubt die sofortige bidirektionale Verbindung mit IBM Business-Service-Management-Lösungen. Auch eine Vielzahl gängiger CMDBs anderer Anbieter kann auf einfache Weise integriert werden. Mit diesen Lösungen können die IT-Mitarbeiter rasch auf Daten zu Servicekonfiguration, Abhängigkeiten, Änderungen, Support, Lizenzen, Wartung, Sicherheit und weiteren relevanten Aspekten zugreifen – in Echtzeit – und so die nötigen Informationen für eine rasche Bestimmung und Behebung von Serviceproblemen erhalten.

Mit den IBM Service-Management-Lösungen können Unternehmen außerdem eine der komplexesten Herausforderungen, vor denen die IT-Abteilung steht, auf einfache Weise bewältigen: die Integration und Automatisierung von Managementprozessen über verschiedene Organisationseinheiten und Tools hinweg. Die Verknüpfung mit IBM Angeboten und Tools anderer Anbieter – einschließlich IBM Business-Service-Management-Software und vordefinierten Workflows auf der Basis bewährter Verfahren – bietet Unternehmen einen effektiven, in sich geschlossenen Ansatz für das Management der Vielzahl an Prozessen in der IT Infrastructure Library® (ITIL®) und aus anderen Quellen.

Ob Release-, Change-, Incident- oder Problem-Management, IBM erlaubt die einfache Verknüpfung aller Bereiche, ohne dass bestehende Tools und Prozesse ersetzt werden müssen.

### Weitere Informationen

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen überzeugen mit einer enormen Bandbreite an Funktionen für das Management von Geschäfts-services und der ihnen zugrunde liegenden Infrastruktur. Sie zeichnen sich zudem durch herausragende Skalierbarkeit für die Servicevisualisierung, Wirkungsanalyse und SLA-Überwachung aus. Da diese Lösungen rasch und effizient implementiert werden können, tragen sie zu einer sofortigen Wertschöpfung und raschem ROI bei. Außerdem können sie auf einfache Weise in vorhandene Management-Tools und -Prozesse eingebunden werden und schaffen so Mehrwert – ohne Unterbrechungen aufgrund von Änderungen an Architektur oder Arbeitsabläufen.

Die IBM Business-Service-Management-Lösungen können flexibel angepasst und konfiguriert werden. Das bedeutet, sie können den speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden – nicht umgekehrt.

Wenn Sie mehr über die IBM Business-Service-Management-Lösungen erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com](http://ibm.com)



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.

Tivoli ist eine Marke der 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 sind.

Java und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

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

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 Auslegung aller relevanten Gesetze und gesetzlichen Bestimmungen beraten zu lassen, die sich auf seine Geschäftstätigkeit und die Maßnahmen des Kunden auswirken können, die dieser 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 2008  
Alle Rechte vorbehalten.