



Highlights

- Einheitliches Service Management-Portfolio für die Automatisierung von Prozessen für das Management von IT-Assets, Software, Serviceanforderungen, Incidents, Problemen, Änderungen, Konfigurationen und Releases.
 - Service-Desk- und Servicekatalog-Tools für die schnelle und präzise Problemlösung und die zügige Servicebereitstellung.
 - Mehr Effektivität durch Life-Cycle-Management für Assets für die Verfolgung von Assetanforderungen, Käufen, Lieferantenverträgen, Gewährleistungsverträgen, Installationen, Verschiebungen, Hinzufügungen und Änderungen sowie von Bestandskontrollen und Service-Level-Agreements (SLAs).
-

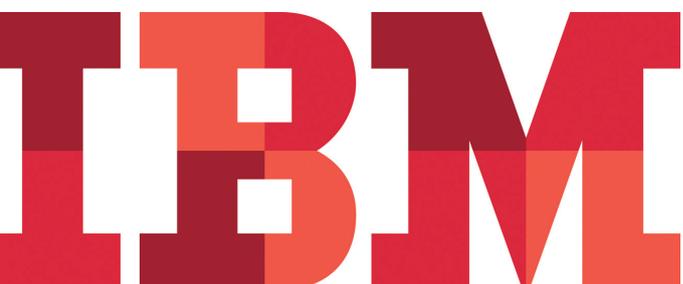
Mehr Effizienz bei den IT-Kosten und bessere Prozessautomatisierung

Service Management-Lösungen für Ihre IT-Ziele

Auch wenn Sie bereits IT Service Management-Prozesse, IT Infrastructure Library® (ITIL®) Best Practices und mit vielen Funktionen ausgestattete Tools implementiert haben, stellt die Komplexität des Service Managements – und der zugehörigen Tools – häufig ein großes Hindernis bei der Ausrichtung von IT-Prozessen und -Ressourcen an den Geschäftszielen dar.

Die Ursache hierfür liegt in den IT-Umgebungen, die sich häufig durch das Hinzufügen von Einzelprodukten weiterentwickeln, mit denen zentrale Komponenten der Service Management-Architektur verwaltet werden sollen. Hierzu gehören Bereiche wie Service-Desks, Asset Tracking, Codefreigaben, Konfigurationsänderungen, Servicekataloge, Bereitstellungsprozesse oder das Management von Softwarelizenzen. Die durch Fusionen und Übernahmen übernommenen Tools tragen ihren Teil zu dieser Komplexität bei. Diese Art der Weiterentwicklung von Service Management-Umgebungen bringt einige kostspielige Herausforderungen mit sich. Beispiel:

- Die Auswirkungen neuer Komponenten auf andere Komponenten in der Infrastruktur erfordern häufig fundierte Analysen und Fehlersuchen und bergen ein höheres Fehlerrisiko.
- Inkompatibilitäten erfordern Anpassungsmaßnahmen, neue Benutzerschnittstellen ziehen kostspielige Schulungen nach sich und neue Produkte erhöhen durch die größere Anzahl an Anbietern den Koordinationsaufwand.
- Die Integration proprietärer Technologien in neuere Technologien setzt kostenintensive Programmierkenntnisse voraus.
- Inkongruente Produkte führen zu Ineffizienzen bei der Produkt- und Servicebereitstellung.
- Upgrades bei einem Teil der Umgebung als Voraussetzung für die Nutzung neuer Funktionen kann kostspielige Beratungs- und Umprogrammierungsaufwände nach sich ziehen.
- Anpassungsmaßnahmen können weitere Änderungen am Programmcode erfordern.



Der Kostenaufwand für Upgrades ist in manchen Fällen durchaus mit den Kosten für den Kauf einer neuen Lösung vergleichbar. Diese Probleme lassen sich durch die Implementierung von hoch integrativen Service Management-Tools vermeiden. Und genau das bietet das IBM Service Management-Portfolio.

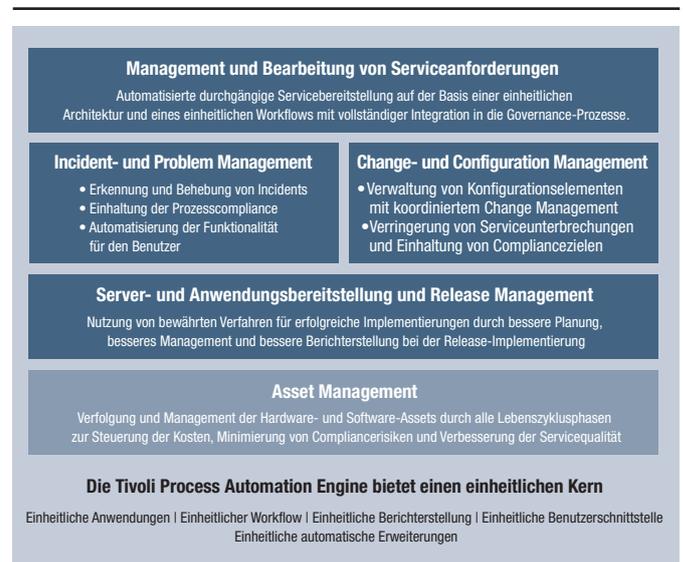
Perfekt aufeinander abgestimmte Service Management-Tools

IBM Service Management basiert auf verschiedenen Tools, die perfekt aufeinander abgestimmt sind, wodurch Verfügbarkeit, Leistung und Integrität Ihrer Geschäftsservices und -prozesse verbessert werden. Durch die auf ITIL-Prozessen aufbauende einheitliche Architektur vereinfachen IBM Service Management-Lösungen die Implementierungsprozesse, unterstützen die Einbindung inkrementeller Funktionen und vermeiden zusätzliche Codierungsarbeiten für aufeinanderfolgende Produktreleases.

Das IBM Service Management-Portfolio ist als Einzelumgebung zu sehen, in der Lösungen für das Management von Assets, Katalogen, Serviceanforderungen, Incidents, Problemen, Änderungen, Konfigurationen und Releases integriert werden – in einer Architektur, von einem Anbieter. Resultierend daraus arbeiten die unterschiedlichen Prozesse nahtlos zusammen und instabile, individuelle Codierungen, auf denen die durchgängigen Prozessabläufe bisher basierten, gehören der Vergangenheit an.

Defragmentierung der Service Management-Umgebung und einfachere Automatisierungsprozesse

Ein einfacher Prozess wie beispielsweise ein Upgrade der Servicekapazität kann sich auf mehrere Prozesse auswirken: Serviceanforderung, Assetanforderung, Kauf und Erhalt eines Assets, Änderungsanforderung für die zeitliche Planung des Upgrades und Implementierung des Assets.



Die Tivoli Process Automation Engine, eine Komponente des IBM Service Management-Portfolios, kann dazu beitragen, den gesamten Serviceanforderungsprozess durchgängig zu verwalten.

Durch eine fragmentierte Umgebung wird die Automatisierung von Prozessen nahezu unmöglich.

Die IBM Service Management-Architektur hilft, die Automatisierung bereichsübergreifend zu vereinfachen. Die IBM Tivoli Process Automation Engine beispielsweise kann dazu beitragen, den gesamten Serviceanforderungsprozess durchgängig zu verwalten, einschließlich Incidents, Probleme und Änderungen, Ticketdetails, Genehmigungen, Assetänderungen, Beschaffung und der damit verbundene Arbeitsaufwand.

Besseres Management der IT-Kosten

Die zahlreichen Komponenten des IBM Service Management-Portfolios eignen sich auch, um die Ausgaben im IT-Bereich in den Griff zu bekommen. Hierzu stehen u. a. folgende Funktionen zur Verfügung:

Einheitliches Look-and-feel – eine zentrale Benutzerschnittstelle, einheitliche Berichtstools und eine gemeinsam genutzte Datenstruktur und Workflow-Engine stellen sicher, dass alle Komponenten des IBM Service Management-Portfolios nahtlos miteinander funktionieren. So lassen sich Unterbrechungen in den Prozessen und bei der Kommunikation vermeiden, Workflows bereichsübergreifend optimieren und mehr Effizienz bei gleichzeitiger Senkung der Kosten erreichen.

Ausgereifte, auf Java™ EE basierende Technologie mit Webarchitektur – In dieser Technologie spiegeln sich serviceorientierte Architekturen (SOA), Web-Services und XML für eine optimale Skalierbarkeit und Interoperabilität mit der vorhandenen Infrastruktur wider, ohne dass hierfür weitere Softwareinstallationen oder höhere Internetbandbreiten erforderlich wären. Der Zugriff auf Software und Daten kann über sichere Webverbindungen von jedem Computer aus erfolgen, der über eine Zugriffsberechtigung für den IBM Single-tier-Server verfügt. Kostspieliges spezielles Client-Server-Know-how ist nicht erforderlich.

Integrierte Konfigurationstools – Diese Tools ermöglichen jedem berechtigten Benutzer, ohne Programmieraufwand während des Betriebs Änderungen vorzunehmen, sodass sich daraus ein schneller Nutzen ohne zusätzliche Kosten ergibt. Konfigurationen erfordern keinen Serverneustart, sodass Änderungen sofort verfügbar sind.

Implementierung einer einzelnen, auf einer einheitlichen Architektur aufbauenden Produktumgebung

Da IBM Service Management auf einer einheitlichen Architektur aufbaut, bleibt die Umgebung bei Service-Desks, Servicekatalogen, beim IT Asset Management, Change Management oder Release Management immer gleich. Das Know-how aus einem Bereich kann ohne großen Aufwand zu einem anderen Bereich transferiert werden. Dadurch reduziert sich nicht nur die Implementierungszeit für jede Komponente, sondern die Infrastruktur lässt sich auch leichter verwalten. Zudem bietet dies eine außergewöhnlich hohe Flexibilität, da auf das Service Management ein phasenorientierter Ansatz angewendet werden kann. Sie können beispielsweise mit der Implementierung eines Asset Repositorys beginnen und später die Funktionalität für den Service-Desk und das Change Management hinzufügen.

Einfache Integration mit erweiterbarem Kern

Selbst wenn eine leistungsfähige Basis zur Verfügung steht, erweist sich die Integration von traditionellen Systemen häufig als komplexer und mühsamer Prozess. Vordefinierte und integrierte Zuordnungen erlauben die Integration in unterschiedliche Anwendungen, z. B. Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) und Netzwerk-, System-, Incident- und Telefonie-Management-Tools, über die die Interoperabilität sichergestellt wird.

Darüber hinaus können Sie mithilfe des Open Integration Framework Integrationen in vorhandene Service-Desk-, Asset Management- und Erkennungstools vornehmen und diese nach und nach migrieren, sodass Sie auch hier von kürzeren Implementierungszeiten profitieren können, anstatt auf funktionale Anforderungen von einem anderen Anbieter warten zu müssen. Sie können praktisch mit einem Funktionsbereich beginnen und diesen dann nach Ihren Vorstellungen in die IBM Service Management-Architektur einbinden.

Vier Schlüsselkomponenten des IBM Service Management-Portfolios – IBM Tivoli Service Request Manager, IBM Tivoli Asset Management for IT, IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) und das IBM Tivoli Provisioning Manager-Portfolio – bieten IT-Unternehmen eine einheitliche Plattform, um Benutzer, Prozesse und Technologien zusammenzubringen und Bereiche wie Serviceunterstützung, Servicebereitstellung und Asset Management zu optimieren.

Höhere Serviceverfügbarkeit und schnellere Problemlösung mit Tivoli Service Request Manager

Um die Verfügbarkeit geschäftskritischer IT-Services zu maximieren, konzentriert sich der Tivoli Service Request Manager auf zwei wesentliche Eigenschaften: Priorisierung und Reaktionsfähigkeit. Dadurch können fehlerhafte IT-Services einfacher wiederhergestellt und kostspielige Anrufe beim Service-Desk auf ein Minimum beschränkt werden. Geschäftsberichte und „On Demand“-Ansichten wesentlicher Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs) helfen bei der Überwachung und Weiterleitung von Incidents auf der Basis der festgelegten Service-Levels. Tivoli Service Request Manager kann für folgende Aufgaben eingesetzt werden:

- Endbenutzer können rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche über das Web auf den aktualisierten Status von Incidents zugreifen und nach Lösungen suchen. Dadurch lässt sich die Belastung der Service-Desk-Mitarbeiter minimieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen.
- Service-Desk-Mitarbeiter können die Wissensdatenbank nutzen, um die Zahl der beim ersten Anruf gelösten Probleme zu erhöhen und die Bearbeitungszeit zu verkürzen.
- Nahtloser Wechsel zwischen Incident-, Problem-, Change- und Release Management – und das alles auf der Tivoli Process Automation Engine.
- Nutzung der Change Management-Funktionen, um von einem leistungsfähigen visuellen Workflow zu profitieren und Anforderungen, Genehmigungen und Implementierungen beim Release Management zu automatisieren.
- Empfang und Aufzeichnung von Serviceanforderungen und -aktualisierungen von Endbenutzern, Technikern und Überwachungsanwendungen – selbst Anforderungen, die nicht mit IT-Assets, sondern anderen Assets in Zusammenhang stehen, z. B. Klimaanlage, Gebäude, Produktionsanlagen und Fahrzeuge.
- Nutzung von Ereignismonitoren, um automatisch Incidents zu erstellen und detaillierte Ereignisdaten für die Problemlösung bereitzustellen, bevor der Fehler Auswirkungen auf den Benutzer hat.
- Beschleunigte Bearbeitung von Serviceanforderungen mit Ihrem eigenen Servicekatalog und Unterstützung von Onlinebestellungen und automatisierter Auftragsabwicklung. Eine strukturierte, durchsuchbare und angepasste Datenbank hilft, den gesamten Serviceanforderungsprozess und die Serviceabwicklung zu beschleunigen.

Automatisierung des Managements von Assets während ihres gesamten Lebenszyklus und Erfüllung von Complianceanforderungen mit Tivoli Asset Management for IT

IBM Tivoli Asset Management for IT ermöglicht sowohl das Management von Assets während ihres gesamten Lebenszyklus (Asset Lifecycle Management) als auch das Management von Softwarelizenzen. Die Lösung unterstützt Sie bei der automatischen Verfolgung und beim effizienten Management des gesamten Lebenszyklus von Hardware- und Software-Assets – von der Planung und Anschaffung über die Implementierung und Wartung bis zur Außerbetriebnahme. Sie verwaltet Installationen, Verschiebungen, Hinzufügungen und Änderungen und bietet Funktionen für das Bestands-, Finanz-, Wartungs-, Beschaffungs- und Vertragsmanagement für IT-Assets. Zudem ermöglicht die Lösung den Abgleich zwischen implementierten und autorisierten Assets. Tivoli Asset Management for IT bietet darüber hinaus:

- Detaillierte Einblicke in Lieferanten-, Kauf-, Leasing- und Serviceverträge
- Leistungsfähige Funktionen für das Lizenz- und Vertragsmanagement für das Management von Leasing-, Gewährleistungs- und Softwareverträgen und die Lizenzeinhaltung
- Unterstützung von Tivoli Asset Discovery for Distributed und IBM Tivoli Asset Discovery for z/OS – optionale Erkennungsservices, die den Softwarebestand und die zugehörige Hardware sowie die Softwarenutzung in verteilten Umgebungen und Mainframe-Umgebungen ermitteln

Eine individuelle Service Management-Lösung

Wenn Sie andere IBM Angebote, die ebenfalls auf der Tivoli Process Automation Engine laufen, nutzen, können Sie daraus Ihre individuelle Service Management-Lösung schaffen.

Change Management – Die Tivoli CCMDB stellt Prozesse für das Change und Configuration Management bereit, die die erforderliche Kontrolle und den gemeinsamen Kontext für die effektive Ausführung von Änderungen ermöglichen. Nutzen Sie die Anwendung für folgende Aufgaben:

- Darstellung von Geschäftsservices und Durchführung von Drilldowns, um detaillierte Konfigurationsinformationen zu sehen
- Bewertung von Schlüsselinformationen zu Konfigurationselementen und deren Beziehungen einschließlich der Informationen aus anderen Management-Tools

- Anzeige von Änderungsfensterkonflikten zur Identifizierung von Aufgaben, die nicht zu genehmigten Änderungsfenstern gehören
- Darstellung aller geplanten Implementierungsaufgaben im Kalenderformat sowie detaillierter Zeitpläne nach Datumsbereichen oder Konfigurationselementen

Bereitstellung – Das IBM Tivoli Provisioning Manager-Portfolio sorgt für ein höheres Maß an Benutzerfreundlichkeit bei der Durchführung von Änderungen. Gleichzeitig trägt es dazu bei, dass Server- und Desktop-Software die gesetzlichen Bestimmungen erfüllen. Nutzen Sie die Anwendung für folgende Aufgaben:

- Bereitstellung, Konfiguration und Verwaltung von Servern, virtuellen Servern, Betriebssystemen, Middleware, Anwendungen, Speicherkomponenten und Netzeinheiten
- Unternehmensweite Steuerung, Überwachung und Prüfung von Änderungen an Software- und zugehörigen Hardware-Releases
- Bereitstellung von Testumgebungen mit hoher Funktionalität durch Integration in IBM Rational Test Lab Manager

Release Management – IBM Tivoli Release Process Manager wird für die Planung, Terminierung und Implementierung von Software-Releases in komplexen, isolierten IT-Umgebungen eingesetzt und greift dabei auf Operational Management-Produkte und andere Komponenten des IBM Service Management-Portfolios zurück. Nutzen Sie die Anwendung für folgende Aufgaben:

- Unternehmensweite Steuerung, Überwachung und Prüfung von Änderungen an Software- und zugehörigen Hardware-Releases
- Zeitliche Planung und Priorisierung von Releases auf der Basis ihres Einflusses auf die Geschäftsabläufe und Korrelation mit allen IT-Aktivitäten

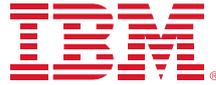
- Gewährleistung der Verfolgbarkeit und Sicherheit von Software- und Hardwareänderungen
- Einfachere Ausrichtung von IT-Systemänderungen an den Test- und Genehmigungsverfahren

Profitieren Sie von einer schnelleren Implementierung mit IBM Services und Finanzierungsangeboten

Neben Services für die Implementierung hat IBM auch zahlreiche Beratungsleistungen im Angebot, die dazu beitragen, dass Sie schneller in den Genuss der Vorteile und Effektivität Ihrer Funktionen für das IT-Asset-Management und das Management von Service-Requests kommen. Darüber hinaus bietet IBM flexible Leasingangebote und Darlehen, wettbewerbsfähige Konditionen, leistungsstarke Management- und Tracking-Tools sowie lokale und globale Beratung an – damit Sie die Lösungen, die Sie brauchen, auf die für Ihr Unternehmen sinnvolle Weise erhalten.

Diese Lösungen bieten Folgendes:

- **Gemeinsame Nutzung einer zentralen Benutzerschnittstelle, einheitliche Berichtstools und Workflow-Engine für IT-Prozesse basierend auf einem integrierten Ansatz**
 - **Gemeinsame Nutzung eines einheitlichen Datensubsystems zur Bereitstellung der zentralen Elemente des IBM Konfigurationsmanagementsystems**
 - **Unterstützung einer Vielzahl von Integrationsmöglichkeiten in Erkennungs-, System Management- und Enterprise Business-Anwendungen**
-



Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Tivoli-Lösungen Ihr Unternehmen beim besseren Management von Service-Levels und IT-Assets unterstützen, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter ibm.com/itsolutions/servicemanagement

IBM Service Management

IBM Service Management-Lösungen unterstützen Unternehmen beim Management ihrer Geschäftsinfrastruktur und bei der Bereitstellung von qualitativ hochwertigem Service, der effektiv koordiniert wird, kontinuierlich zur Verfügung steht und sicher für Benutzer, Kunden und Partner ist. Unternehmen jeder Größe können IBM Services, Software und Hardware nutzen, um Initiativen in den Bereichen Service- und Asset Management, Sicherheit und Ausfallsicherheit zu planen, auszuführen und zu managen. Flexible, modulare Angebote für Business-Management, IT-Entwicklung, Betriebsmanagement und Systemadministration basieren auf der umfassenden Erfahrung, die wir bei Kundenprojekten gewonnen haben, sowie bewährten Verfahren und Technologien auf der Basis offener Standards. IBM unterstützt Kunden als strategischer Partner bei der Implementierung der richtigen Lösungen, damit sie rasche Geschäftsergebnisse erzielen und das Wachstum ihres Unternehmens beschleunigen können.

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.

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 2010
Alle Rechte vorbehalten.

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 ist eine Marke 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

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.

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 Servicennamen 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.



Bitte der Wiederverwertung zuführen