

## IBM Service Management und MRO Software Maximo – Synergieeffekte, Konvergenz und Roadmap.



---

**Inhalt**

---

- 2 *Kurzübersicht***
- 5 *Konvergenz bewährter Plattformen und Prozesse***
- 9 *Pläne für die Erhaltung und Weiterentwicklung wichtiger Funktionen***
- 12 *Erweiterung des Asset- und Service-Managements***
- 15 *Die weitere Planung***
- 17 *Schlussfolgerung***
- 19 *Weitere Informationen***
- 19 *Tivoli-Software von IBM***

**Kurzübersicht**

Unternehmen müssen heute zunehmend komplexe IT-Umgebungen verwalten – ein Problem, dem IBM mit IBM Service Management-Lösungen von Tivoli begegnet. Mithilfe dieser führenden Service-Management-Lösungen können Kunden geschäftskritische Anwendungskomponenten und deren Beziehungen untereinander erkennen und dadurch die eigenen IT-Umgebungen besser verstehen. Gemeinsam mit bewährten und sofort einsatzfähigen Service-Management-Prozessen und -Aufgaben bieten diese Lösungen den Kunden eine effektivere und effizientere Möglichkeit zur Verwaltung der eigenen IT-Umgebung bei gleichzeitiger Kostenkontrolle und Minderung der Konformitätsrisiken. Nach der vor Kurzem erfolgten Übernahme von MRO Software ist IBM in der Lage, das Angebot an Lösungen weiter zu verbessern und über die reine IT hinaus auszudehnen, um derartige Probleme bezüglich des unternehmensweiten Service-Managements zu lösen.

Da immer mehr Typen von Unternehmensassets von Technologie abhängig sind, suchen viele Unternehmen nach Möglichkeiten, die Verwaltung dieser Assets – operativer Assets sowie IT-Assets – zu konsolidieren. Durch die Übernahme von MRO Software wird IBM diesem Bedarf gerecht: Den Kunden wird ein konsistentes und umfassendes Paket von Asset-Management-Lösungen zur Verfügung gestellt. IBM wird das Produktportfolio von MRO Software, das den Kunden ein eigenes Konzept zur Verwaltung aller operativen Assets und IT-Assets zur Verfügung stellt, in die Strategie von IBM Service Management integrieren. Anschließend wird IBM das einzige Unternehmen sein, das eine solche Komplettlösung zur Verwaltung dieser Konvergenz von IT-Assets und operativen Assets anbietet. Da die Angebote von MRO Software auf einer modernen, standardisierten Architektur aufbauen, können sie leicht in IBM Prozesse auf der Basis der serviceorientierten Architektur (SOA), einschließlich Geschäftsprozessmanagement und IT-Service-Management, integriert werden.

Betrachten wir einen Kunden aus der Branche Paketzustellung und Logistik. Zu dessen Geschäftsservices gehören nicht nur IT-Systeme für Bestellung, Management und Verfolgung, sondern auch weitere Assets wie zum Beispiel Transportfahrzeuge, Flugzeuge und Transportbänder, mit denen die Pakete transportiert werden. Bei diesem Kunden werden die Geschäftsservices nicht allein mit IT-Assets realisiert, sondern mit einer Kombination von IT-Assets und operativen Assets, die so gestaltet wird, dass die Geschäftsservices fehlerfrei, zeitgerecht und wettbewerbsfähig erbracht werden können. Die Implementierung eines integrierten Pakets aus Managementwerkzeugen, das der Handhabung der Assets und Prozesse und der Automatisierung sich wiederholender Vorgänge im gesamten Unternehmen dient, würde einen wesentlichen Schritt zur Realisierung eines echten Service-Managements darstellen.

Außerdem wären solche Kunden gut auf die Konvergenz von IT-Assets und operativen Assets vorbereitet. Um die Verwaltbarkeit zu verbessern, werden immer mehr von der IT unabhängige Assets zu IT-fähigen Assets, indem sie IT-Attribute wie etwa IP-Adressen erhalten. Es setzt sich zunehmend durch, Generatoren, Leistungsmesser, klinische Instrumente und sonstige operative Assets über Systemmanagementsoftware zu vernetzen und zu verwalten.

Im Rahmen des Managements unternehmensweiter Assets innerhalb und außerhalb der IT bezieht sich das Service-Management auf viele allgemeine Prozesse und Verfahren: Zusammenarbeit, Auftragsmanagement, Kostenzuordnung, Benachrichtigung und Eskalierung, Prozessautomation und Unternehmens-Service-Management. Obwohl vielfältige Kategorien von Assets und sonstigen Ressourcen verwaltet werden müssen, bietet die Bereitstellung einer konsolidierten, leistungsfähigen Plattform, die durch eine Gruppe von Service-Management-Lösungen gemeinsam genutzt werden kann, deutliche Vorteile.

---

**Schwerpunkte**

---

***Die IBM Aktivitäten im Bereich Service-Management stimmen mit den Lösungen und Anwendungen von MRO Software weitgehend überein.***

MRO Software verfügt über nahezu 10.000 Kunden aus vielen Branchen, zum Beispiel Versorgungsunternehmen, Öl und Gas, Pharmaunternehmen, Fertigung, Gesundheitswesen, Behörden und Telekommunikation. Das Unternehmen beschäftigt sich schon lange mit dem Service-Management. Es bietet eine zentrale Plattform an und integriert sein Know-how in Enterprise Asset Management (EAM) und IT-Service-Management. Die IBM Strategie, im Bereich Service-Management stark zu expandieren, passt hervorragend zu den umfangreichen, sofort einsetzbaren Lösungen und Anwendungen von MRO Software, die auf der Plattform Maximo basieren.

IBM wird die eigene Strategie forcieren und integriert dazu die leistungsfähigen Funktionen aus Maximo in eine erweiterte Service-Management-Plattform, die professionelle Werkzeuge, ein Auftragsmanagement und auf Web-Standards basierende Schnittstellen bereitstellt. Diese funktionalen Erweiterungen werden sorgfältig koordiniert, um die folgenden Ziele zu erreichen:

- *Beschleunigte Wertschöpfung in den Märkten für EAM und IT-Service-Management durch schnelle Bereitstellung entscheidender Funktionen und neuer marktführender Lösungen.*
- *Bereitstellung von Produkterweiterungen und kontinuierliche Ausrichtung an strategischen Initiativen und Plattformrichtlinien der Kunden.*
- *Schutz bestehender Investitionen der Kunden und unterbrechungsfreie Übernahme vorhandener und neuer Leistungsmerkmale zur Steigerung des Nutzens für die Kunden.*

Wir nutzen nicht nur das Leistungsspektrum von MRO Software innerhalb des IBM Service Management-Produktportfolios, sondern planen über die in diesem Dokument beschriebene Roadmap hinaus, die Investitionen in EAM-Produkte von MRO Software zu erhöhen. Stärkere Investitionen in EAM werden in den folgenden Bereichen erwartet:

- *Eine Branchenlösung für die Atomindustrie*
- *Eine Branchenlösung für Transport und Verteilung bei Versorgungsunternehmen*
- *Eine spezielle Lösung für unabhängige Serviceanbieter, die Assets anderer Organisationen verwalten*
- *Eine neue Lösung für den öffentlichen Sektor*

Außerdem erhöhen wir die Investitionen in das Maximo-Basisprodukt, wodurch Funktionen wie die Unterstützung für lineare Assets schneller bereitgestellt werden können.

---

**Schwerpunkte**

---

**Die IBM Service Management-Strategie unterstützt in ITIL definierte Prozesse.**

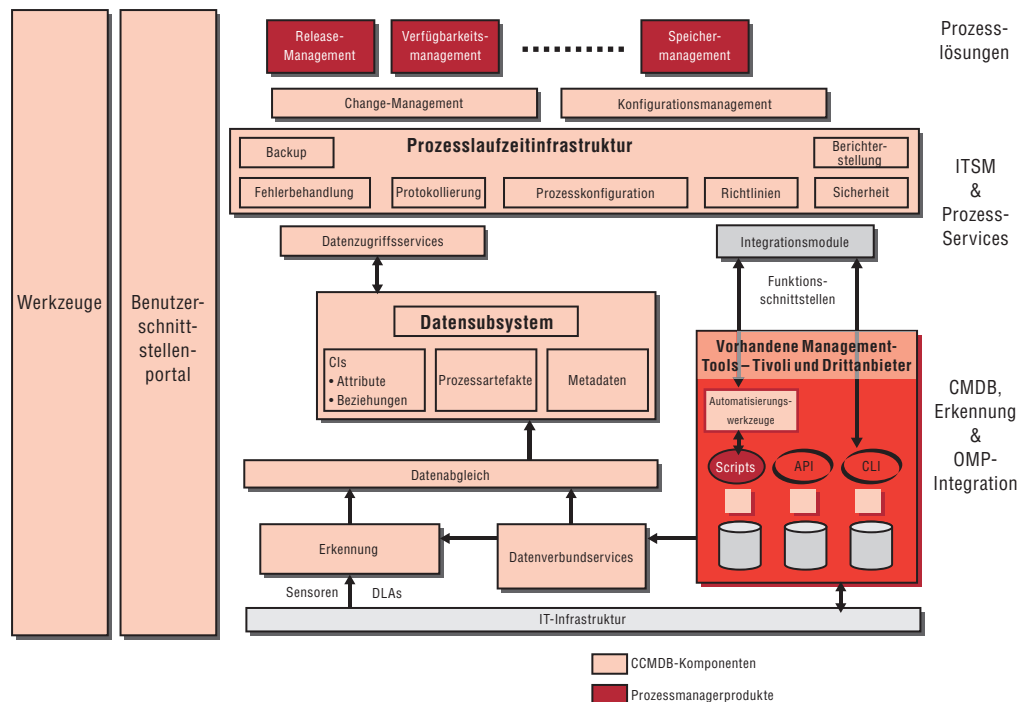
**Konvergenz bewährter Plattformen und Prozesse**

Angesichts von Problemen wie Einhaltung von Vorschriften, Kostendruck und Komplexität der IT-Infrastruktur treffen die Kunden unmittelbare Entscheidungen über Prozessplattformen zur Unterstützung des IT-Service-Managements. Viele Kunden haben in IT Infrastructure Library® (ITIL®) definierte Prozesse als bewährte Verfahren für das IT-Service-Management anerkannt und suchen nun nach Lösungen von Softwareanbietern, die sich durch die Ausrichtung sofort einsatzbereiter Prozesse, Workflows und Aufgabenschablonen an ITIL sowie eine hohe Flexibilität und Konfigurierbarkeit von Daten, Prozessen und Benutzerschnittstellen auszeichnen. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, beinhaltet die IBM Service Management-Strategie einen Satz von Plattformrichtlinien, die durch Kunden weltweit geprüft wurden. Die kontinuierliche Einhaltung dieser Richtlinien ist eine wesentliche Voraussetzung für das IBM Service Management-Portfolio.

Die Plattformrichtlinien verfolgen die folgenden Ziele:

- *Verbesserung der Effektivität und Effizienz der Prozesse durch Integration von Personen, Prozessen, Daten und Technologie.*
- *Bereitstellung einer stabilen, offenen, auf Standards basierenden Plattform durch Nutzung bewährter Middlewarekomponenten von IBM.*
- *Bereitstellung einer zentralen Verbunddatenbank für das Konfigurationsmanagement (Configuration Management Database, CMDB) mit leistungsfähigen Prozessen für das Konfigurationsmanagement und das Change-Management ihres Inhalts.*
- *Automatische Erkennung geschäftskritischer Ressourcen und Funktionen zur Visualisierung der gegenseitigen Abhängigkeiten.*
- *Werkzeuge zur schnellen Entwicklung von Prozessmanagement-Software innerhalb und außerhalb von IBM.*
- *Konsistenz und Plug-and-play-Fähigkeit der Prozessmanagement-Software, einschließlich der Benutzerschnittstellen.*
- *Konfigurierbarkeit von Benutzerschnittstellen und von Richtlinien- und Prozessworkflows.*
- *Nahtlose Integration mit Produkten für das operative Management (Operational Management Products, OMPs) zur Steuerung von Automatisierungsaufgaben.*
- *Beibehaltung kundenspezifischer Konfigurationen während Migration und Upgrades.*
- *Kurze Realisierungszeit durch Minimierung der Auswirkungen der Implementierung.*
- *Sofort einsatzfähige Funktionalität für die Messung der Leistung der Service-Management-Prozesse und die Erstellung entsprechender Berichte.*

**Abbildung 1: Architektur von Version 1.1 der IBM Service Management-Plattform**

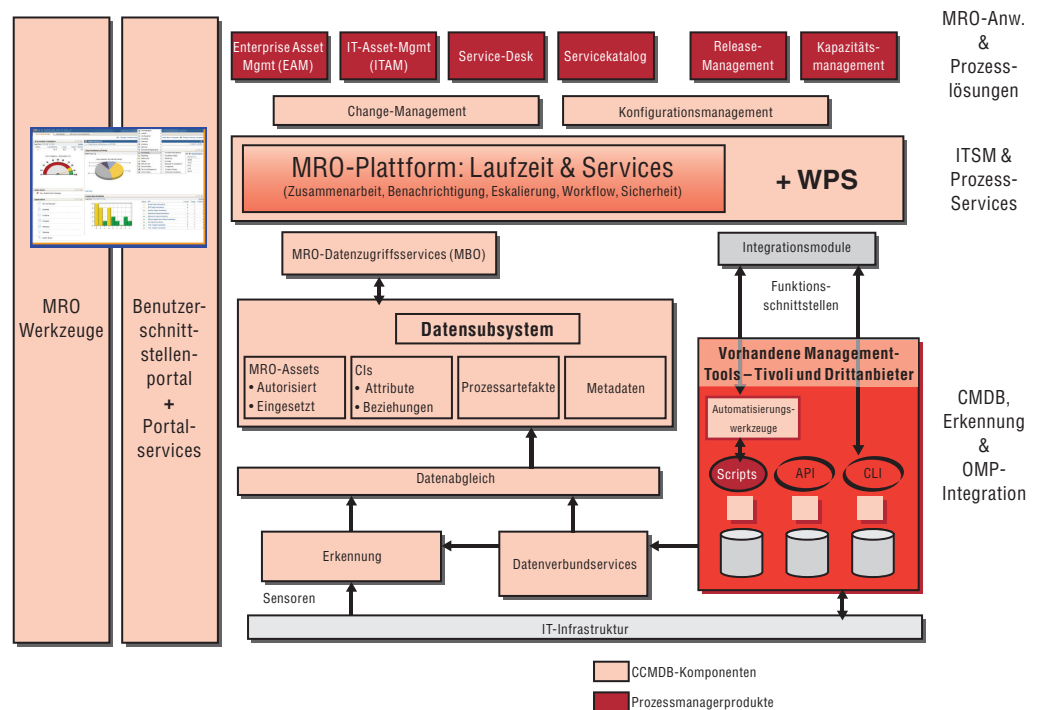


Die in Abbildung 1 dargestellte Architektur der Version 1.1 der IBM Service Management-Plattform implementiert viele der oben aufgeführten Richtlinien. Dazu werden leistungsfähige Technologien, Branchenstandards und bewährte Verfahren genutzt, zum Beispiel:

- Ein Datenmodell auf der Basis des Common Information Model (CIM), das im Hinblick auf die Unterstützung zusätzlicher Objekttypen und -attribute erweitert wurde.
- WebSphere Process Server zur Implementierung und Ausführung von Prozessworkflows.
- WebSphere Portal Server zur Konsolidierung und Aktivierung Plug-and-play-fähiger Benutzerschnittstellen für Prozesse.
- WebSphere Information Integrator zur Einbindung von Daten aus mehreren Quellentypen.
- SOA-basierte OMP-Integration zur Steuerung von Automatisierungsaufgaben aus Prozessen heraus.
- Umfassende, sofort einsatzbereite Prozess-Schablonen auf der Basis bewährter Verfahren von IBM Global Services.
- Allgemeine Services wie Common Base Event (CBE), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) und Web-Services.

Die Übernahme von MRO Software eröffnet die große Chance, die Implementierung der Richtlinien zur IBM Service Management-Plattform weiter zu beschleunigen, ohne die strategischen Möglichkeiten zu beeinträchtigen, die bereits in Version 1.1 der Plattform bestanden. Diese Beschleunigung wird hauptsächlich durch die reichhaltige Funktionalität ermöglicht, die Maximo von Hause aus bietet; sie erstreckt sich nicht nur auf die Erweiterung vorhandener Lösungen, sondern auch auf die schnelle Erstellung neuer Lösungen, um auf die Anforderungen des Marktes unmittelbar zu reagieren. Darüber hinaus kann eine Lösung, sobald sie erstellt und bereitgestellt wurde, durch den Endbenutzer leicht so konfiguriert werden, dass sie speziellen Kundenanforderungen gerecht wird, wobei die jeweilige Konfiguration während Migration oder Upgrades mit minimalen Auswirkungen auf den Kunden beibehalten werden kann.

Abbildung 2: Architektur von Version 2 der IBM Service Management-Plattform



Einige Schlüsselbereiche, in denen Maximo das IBM Service Management beschleunigt:

- *Konsolidierte Plattform für das Management aller Assetkategorien im gesamten Lebenszyklus.*
- *Schnelle Entwicklung neuer Lösungen mithilfe 'codefreier' Werkzeuge von Maximo, zum Beispiel Application Designer, Workflow Designer und Data Configurator.*
- *Konfigurierbarkeit von Workflows, Daten und Benutzerschnittstellen, sodass Kunden das Service-Management entsprechend ihren speziellen Bedürfnissen optimieren können*
- *Einfache Konfiguration und Erweiterung der Datenbanken entsprechend den eigenen Anforderungen.*
- *Beibehaltung kundenspezifischer Änderungen während Migration und Upgrades.*
- *Einfache Zusammenarbeit innerhalb von Anwendungen und Prozessen und zwischen betrieblichen Domänen.*
- *Unmittelbare Integration von Service-Management- und Asset-Management-Funktionen zur problemlosen Ausführung domänenübergreifender Prozessaktivitäten.*
- *Einfache Implementierung und kurze Realisierungszeiten.*
- *Kernservices für die Konfiguration und Verwendung von Eskalierung, Benachrichtigung und Task-Management.*
- *Integrierte Verwaltung von Sicherheitsfunktionen und Single-Sign-on-Authentifizierung mit der Möglichkeit zur Implementierung standort- oder organisationsspezifischer Sicherheitsfunktionen.*

Die Maximo-Plattform, Version 6.1, orientiert sich im Wesentlichen an den Richtlinien der IBM Service Management-Plattform und fügt sich damit sehr gut in die Plattformarchitektur ein.



---

## Schwerpunkte

---

**Die Integration von IBM und MRO Software ermöglicht bessere Lösungen für bestehende und neu entstehende Märkte.**

Sowohl IBM als auch MRO Software haben ihre Plattformen mithilfe bewährter Technologien erstellt, die ihren Schwerpunkt auf Benutzerfreundlichkeit, Standards und Interoperabilität legen. Die Stärken von MRO Software liegen in den integrierten Werkzeugen und der ausgereiften Zusammenarbeit und ergänzen die im Service-Management liegenden Stärken von Tivoli. Sie verwenden ein standardisiertes Prozesslaufzeitmodul (WebSphere Process Server), eine CMDB als Verbunddatenbank sowie Erkennung und Automatisierung von OMP-Tasks. Durch die Integration werden die beiderseitigen Stärken vereinigt, sodass Lösungen für bestehende Märkte erweitert und rasch neue Lösungen für neu entstehende Märkte entwickelt werden können.

### **Pläne für die Erhaltung und Weiterentwicklung wichtiger Funktionen**

IBM plant die Erhaltung und Weiterentwicklung vorhandener Service-Management-Funktionen in acht Schlüsselbereichen.

#### *Prozesswerkzeuge*

Prozessmanagementlösungen von Tivoli werden die Anwendungswerkzeuge von MRO Software beinhalten und sollen auf der erweiterten IBM Service Management-Plattform bereitgestellt werden. Dadurch können Leistungsanbieter und Endbenutzer auf einfache Weise Erweiterungen der bewährten Prozessmanagementlösungen individuell erstellen und bereitstellen. Darüber hinaus sollen neue Anwendungen, zum Beispiel Servicekatalog, Service-Level-Management und Finanzmanagementprozesse, erstellt und in andere Prozessmanagementlösungen integriert werden.

#### *Benutzerschnittstelle*

Das umfassende Framework für die Benutzerschnittstelle und die Maximo-Werkzeuge für die Konfigurierbarkeit von Formularen, Menüs und Feldern bleiben in der erweiterten Plattform erhalten. Zusätzlich wird sie so erweitert, dass sie die Standards des Java™ Specification Request (JSR) 168 unterstützt und innerhalb des Frameworks aus WebSphere Portal Server und IBM Integrated Solutions Console ausgeführt wird, sodass Kunden standardisierte IT-Portale für einen zentralen Zugriff auf alle ihre IT-Anwendungen erstellen können. In einer speziellen Initiative wird Integrated Solutions Console für IBM Produkte übernommen, um Konsistenz zwischen Entwurf und allgemeinen Operationen der Benutzerschnittstelle herzustellen.

### *Workflow- und Auftragsmanagement*

Die sofort einsatzfähigen Workflow- und Auftragsmanagementfunktionen von Maximo bleiben erhalten, um vorhandene Kunden zu unterstützen und neue Service-Management-Lösungen zu implementieren. Außerdem bleiben die Stärken unserer vorhandenen WebSphere Process Server-Plattform bei der Definition, Ausführung und Überwachung von Workflows erhalten, damit Maximo Workflows auf der Basis der Business Process Execution Language (BPEL) ausführen kann. Dieses Konzept ermöglicht die Koordination von Maximo-Anwendungen durch einen WebSphere Process Server-Prozess, der daher mithilfe des WebSphere-Produktportfolios, einschließlich WebSphere Business Modeler und WebSphere Business Monitor, definiert und überwacht werden kann. Zusätzlich können Funktionen von WebSphere Process Server verwendet werden, um eine domänenübergreifende Integration zu ermöglichen, die auch die Integration mit Business-Systemen, Service-Desks, Projektmanagementsystemen und anderen einschließt. Aus strategischer Sicht werden für die Integration von Geschäfts- und IT-Bereichen die Middlewarefunktionen des Enterprise Service Bus (ESB) und SOA-Plattformen verwendet.

### *Erkennung*

Sowohl unsere derzeitigen Erkennungsfunktionen als auch die DLA-Verfahren (Discovery Library Adaptor) für den Import von Daten in die IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) bleiben erhalten. Wir werden auch in Zukunft neue Sensoren und DLAs mit dieser Technologie erstellen. Die erweiterte Plattform wird ein konsistentes Verfahren zur Erkennung von IT-Assets sowie operativen Assets mithilfe dieser Werkzeuge unterstützen.

### *CCMDB*

Die erweiterte CCMDB wird eine einzelne CMDB als Verbunddatenbank bewahren, die das Datenmodell in der aktuellen Tivoli CCMDB verwendet und außerdem die in Maximo verfügbaren Werkzeuge für die Erweiterbarkeit von Daten beinhaltet. Auch weiterhin wird eine breite Palette an Beziehungen in mehreren Bereichen des Service-Managements bereitgestellt. Um die enge Nachbarschaft zwischen IT-Asset-Management und IT-Service-Management zu nutzen, wird das Datensubsystem innerhalb der CCMDB erweitert, um domänenübergreifende Funktionen wie Assetdatenabgleich und Rechnungsprüfung zu ermöglichen.

Für die erweiterte Plattform gelten dieselben Ziele zur Verbesserung der Qualität der in der CCMDB gespeicherten Daten. Dazu dienen leistungsfähige Verfahren aus der aktuellen IBM Service Management-Plattform und der Maximo-Plattform, zum Beispiel Einschränkungen von Benutzereingaben, Identitätsdatenabgleich, Datennormalisierung, Datenpriorisierung und geplante Synchronisierung. Aufgrund der höheren Qualität und Genauigkeit der Informationen in der CCMDB, ungeachtet ihrer Herkunft und der Art ihrer Eingabe, können die Kunden aus ihren Service-Management-Lösungen schnell einen bedeutenden Mehrwert erzielen.

### *Einbindung*

Auch die erweiterte CCMDB wird derzeitige CCMDB-Kernfunktionen wie WebSphere Information Integrator nutzen, um die Erstellung systemübergreifender Ansichten zu vereinfachen. Diese Ansichten stehen auch weiterhin mehreren PMPs und OMPs zur Verfügung. Um die Nutzerfreundlichkeit und Konfigurierbarkeit beim Kunden für dieses Produktmerkmal für alle IBM Service Management-Lösungen zu verbessern, wird die Einbindung mithilfe der Anwendungswerkzeuge von Maximo als Kernservice in die erweiterte Plattform integriert.

### *Taskautomatisierung*

Die derzeitige Architektur für die Automatisierung von Tasks durch OMPs bleibt erhalten. Dabei wird die aktuelle SOA-basierte Definition der Integration Module-Schnittstelle verwendet, sodass sowohl Personen als auch Workflows die Automatisierung über OMPs problemlos steuern können.

### *Integration*

Auch für die erweiterte IBM Service Management-Plattform gelten die IBM Zusagen bezüglich offener Standards. Produkte von IBM und von Drittherstellern, zum Beispiel Lösungen für Service-Desks, automatische Erkennung und Assets, können über Standardmechanismen wie Extensible Markup Language (XML), Web-Services, SOA und BPEL integriert werden.

### **Erweiterung des Asset- und Service-Managements**

Die Stärke von Tivoli im Software-Asset-Management ergibt in Verbindung mit den IT-Asset-Management-Funktionen von MRO Software eine umfassende IT-Asset-Management-Lösung, die durchgängige Plattformen für Hardware und Software abdeckt. Das kombinierte Portfolio Asset Management for IT von IBM und Maximo besteht aus Tivoli License Compliance Manager for z/OS, der Daten zu Großrechnerbestand, Softwarenutzung und Lizenznutzung ermittelt und Links zu Lizenzberechtigungen herstellt, Tivoli License Compliance Manager, der Daten zu verteiltem Bestand, Softwarenutzung und Lizenznutzung ermittelt und Links zu Lizenzberechtigungen herstellt, sowie IBM Maximo Asset Management for IT für Vertragsverwaltung, Beschaffungs- und Asset-Management mit Überwachung des Lebenszyklus.

Das erweiterte Produktportfolio IBM Maximo Asset Management for IT bietet die folgenden Vorteile:

- *Kontrolle über die Kosten und die finanziellen Auswirkungen Ihrer Initiativen zu IT-Asset- und Service-Management*
  - *Identifizierung des nur wenig oder gar nicht verwendeten Softwareinventars, um diese Assets an anderer Stelle zu implementieren oder unnötige Lizenzgebühren zu vermeiden.*
  - *Überwachung von Softwarenutzung und zugehörigen Wachstumsdaten, um eine kosteneffiziente Planung für zukünftige Kapazitätsanforderungen zu ermöglichen.*
  - *Hilfe bei der Freisetzung finanzieller Mittel für wichtige Geschäfts-services.*
  - *Hilfe bei der Ermittlung von Fehlern in Lieferantenrechnungen durch Vergleich der Rechnungen mit vereinbarten Preisen und Bedingungen.*
  - *Reduzierung von Vertragsstrafen für nicht zurückgegebene geleaste Assets.*
  - *Senkung der Kosten für den Einkauf von Software und Hardware sowie für Service und Unterstützung.*
- *Minderung der Risiken im Zusammenhang mit Softwarelizenzen und Hilfe bei der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen*
  - *Hilfe bei der Verwaltung und Überprüfung von Softwarelizenzen und von deren Einhaltung durch automatische Erkennung von Aktivitäten im Zusammenhang mit der Nutzung von Großrechner- und Nebenzulizenzen und Vergleich dieser Nutzung mit den Lizenzberechtigungen.*
  - *Minimierung eigenmächtiger Käufe von Software und Hardware durch Zentralisierung.*
  - *Abgleich der Daten zu tatsächlich eingesetzten Assets gegenüber autorisierten (gekauften und vertraglich wirksamen) Assets.*
- *Bessere Ausrichtung der IT-Operationen an den Geschäftsprioritäten über eine umfassende Sicht auf alle kritischen IT-Geschäftsprozesse*
  - *Steigerung der Rendite durch die Möglichkeit, alle Assetkategorien während ihrer gesamten Lebensdauer von der Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme zu verwalten.*
  - *Komfortable Speicherung und Verwaltung der IT-Vertragsdaten zu Kauf-, Leasing- und Wartungsverträgen für Hardware und Software in einem zentralen Repository.*
  - *Entgegennahme von Benachrichtigungen, Zugriff auf gescannte Verträge und Anzeige von Vergleichsdaten zu wichtigen Vertragsbedingungen, um sich effektiver auf Vertragsverhandlungen vorzubereiten zu können.*
  - *Optimierter Prozess für Beschaffung und Erhalt von IT-Assets.*

---

## Schwerpunkte

---

Die Asset-Management-Funktionen von Maximo werden über die CCMDB nahtlos in IBM Service Management integriert. Dadurch erhalten die Prozessmanager für Asset-Management und Service-Management Zugriff auf kritische Daten im jeweils anderen Bereich. Zum Beispiel werden Benutzer des Change-Managements und des Release-Managements in der Lage sein, Lizenzberechtigungen zu überprüfen, bevor ein Änderungsantrag auf Implementierung einer neuen Softwareversion genehmigt wird. Konfigurationsmanager werden in der Lage sein, die Hardware und Software zu identifizieren, die durch Werkzeuge zur Assesterkennung erkannt wird. Kapazitätsmanager können bei der Festlegung zukünftiger Konfigurationen Informationen zur Softwarenutzung heranziehen. Finanzmanager können Assetkosten mit Prozessen für Verrechnung und Ressourcenzuordnung verwenden. Assetmanager wiederum werden in der Lage sein, mithilfe der Konfigurationsmanagementdaten die Verwendung von Assets zu prüfen, und die Change-Management-Daten können beim Verlagern von Assets genutzt werden.

In der sich ständig ändernden IT-Umgebung von heute liefern Service-Desks der gesamten Organisation entscheidende Unterstützung, indem sie für Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit geschäftskritischer Systeme und Services sorgen. IBM Tivoli Service Desk, bisher unter der Bezeichnung Maximo Service Desk bekannt, ist eine Kernkomponente der Maximo-Plattform und lässt sich nahtlos mit den Asset-Management-Produkten von Maximo zur Erweiterung der Asset-Management-Verfahren kombinieren.

***Service-Desks sind für die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit geschäftskritischer Systeme und Services entscheidend.***

Tivoli Service Desk stellt eine beträchtliche Verstärkung der IBM Service Management-Strategie dar. MRO Software hat Service Desk vollständig auf Basis der in ITIL definierten bewährten Verfahren für Serviceunterstützung und Servicebereitstellung entwickelt.

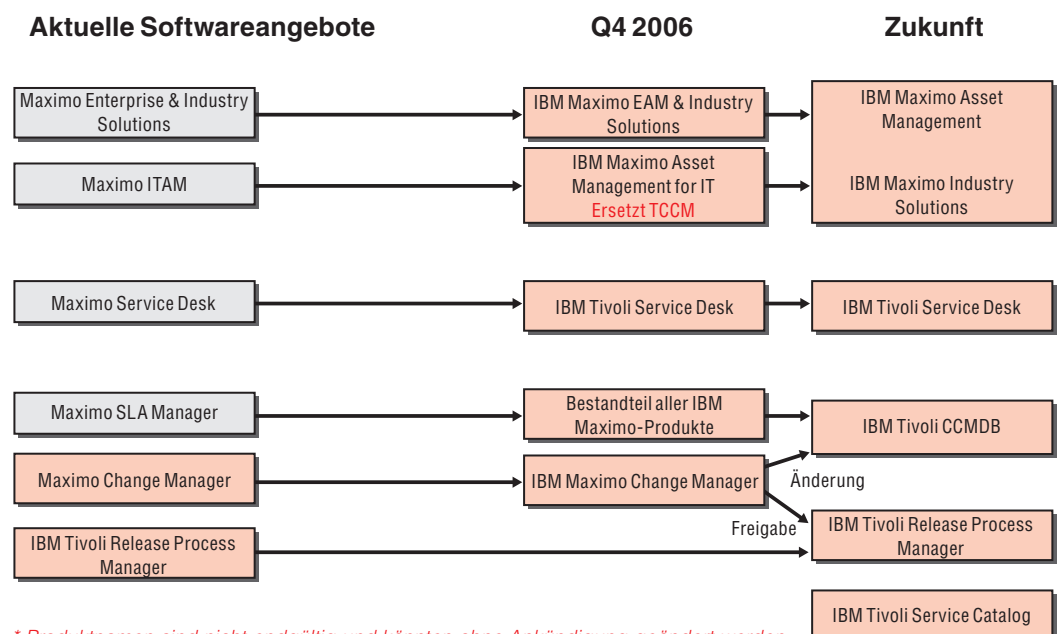
IBM Tivoli Service Desk bietet die folgenden Vorteile:

- Automatisierung der Prozesse für Incident- und Problem-Management zur schnelleren Servicewiederherstellung bei angemessenen Kosten
- Höhere Verfügbarkeit kritischer IT-Services und weniger Betriebsunterbrechungen
- Optimierung der Abläufe im Service-Desk und höhere Effizienz in der Serviceunterstützung
- Ausrichtung der IT-Operationen und der Geschäftsanforderungen an den Funktionen für Service-Level-Management, Workflow und Eskalierung
- Unterstützung des gesamten Unternehmens durch Verwaltung der auf die IT und andere Bereiche bezogenen Serviceanforderungen, zum Beispiel Personalwesen, Anlagen und Finanzen
- Hilfe bei der Nutzung der ITIL-Richtlinien und weiterer bewährter Verfahren

**Die weitere Planung**

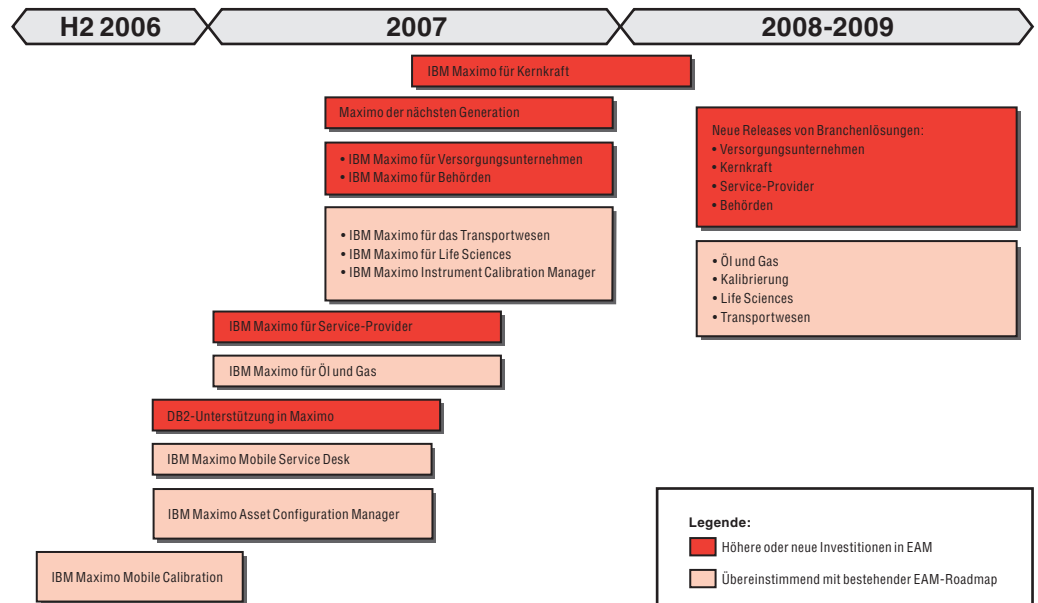
IBM wird auch in Zukunft die Maximo-Produktsuite anbieten und erweitern. Abbildung 3 zeigt unsere Planung für die Migration von Maximo-Produkten in das Tivoli-Portfolio.

**Abbildung 3: Migration der Maximo-Produktsuite**



\* Produktnamen sind nicht endgültig und könnten ohne Ankündigung geändert werden.

Abbildung 4: Roadmap zum Enterprise Asset Management



Die Maximo-Werkzeuge von MRO bereichern die Tivoli CCMDB um eine beträchtliche Menge funktionaler Erweiterungen. Um zu gewährleisten, dass unsere Orientierung auf einen schnellen Nutzen erhalten bleibt, stellen wir diese Erweiterungen in mehreren Phasen bereit. Diese Phasen werden so gestaltet, dass unsere Kunden schneller Nutzen daraus ziehen können und gleichzeitig ihre Investitionen in den Bereichen EAM und IT-Service-Management geschützt sind.

Die Roadmap für die Integration von Maximo in das Tivoli-Portfolio beinhaltet die Integration des Assetdatenmodells mit der CCMDB, die Nutzung der MRO-Funktionen im Rahmen von Prozessanpassung und -management sowie die Nutzung der Funktionen und branchenspezifischen Lösungen zum Asset-Management. Besondere Beachtung erhält die Integration in der Entwicklung befindlicher Lösungen wie Service Request Process und Service Catalog, die auf der Basis derselben Plattform erstellt werden.

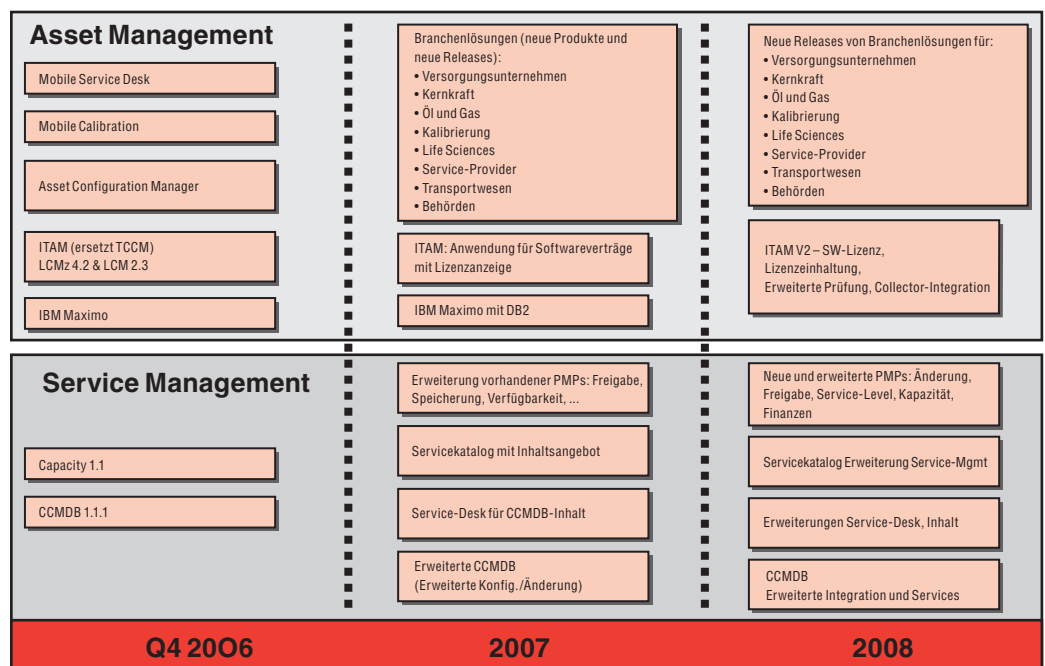


**Schlussfolgerung**

Die Integration von MRO Software und Tivoli kombiniert die Stärken dieser beiden Technologien, um eine einzigartige Integrationsplattform für Asset-Management und Service-Management unter Beibehaltung der vorhandenen Investitionen der Kunden zu erzielen. Die Plattform für das Service-Management wird die folgenden Merkmale aufweisen:

- *Konsolidierte Infrastruktur für EAM, IT-Asset-Management und Service-Management.*
- *Plattform und Prozesse, die an Unternehmensassets ausgerichtet sind.*
- *Integration mit einer CCMDB als Verbunddatenbank mit umfassenden Erkennungs- und Anwendungszuordnungsfunktionen, Datenabgleich und Erweiterbarkeit.*
- *Integrierte Prozesse für das Konfigurationsmanagement und das Change-Management in einer Prozess-Laufzeitinfrastuktur.*
- *Umfassende und benutzerfreundliche Werkzeuge für die Anpassung und Konfiguration der Benutzeranzeigen und Prozesse, mit integrierten Systemmanagementwerkzeugen für die automatisierte Ausführung von Prozessen und Aufgaben.*

**Abbildung 5: Roadmap zu IBM Service Management und Asset Management**



---

## Schwerpunkte

---

***IBM und MRO schaffen schnellere Lösungen und vereinfachen und unterstützen dabei Verfahren des IT- und Asset-Managements.***

IBM verfolgt das Ziel, die Investitionen der Kunden zu schützen und aufzuwerten und die Investitionen in die EAM-Entwicklung zu steigern. Die Kunden erhalten schneller Lösungen und erleben eine schnelle und reibungslose Integration der Plattformen und Produkte beider Unternehmen. Wir halten auch weiterhin unsere Zusagen bezüglich offener Standards aufrecht. Dies gilt auch für die Zusage, dass die von Kunden verwendeten Werkzeuge weiterhin mit unseren Lösungen zusammenarbeiten, Produkte von Drittherstellern für Asset-Management, automatische Erkennung und Service-Desk inbegriffen.

Die Kunden von IBM und MRO Software erleben eine Verbindung zweier Marktführer, eine Verbindung, die den Kunden bei der Vereinfachung und Unterstützung ihrer Verfahren des IT- und Asset-Managements auf folgende Weise helfen wird:

- *Umfassende Sicht auf alle kritischen IT-Geschäftsprozesse, die den Kunden eine bessere Ausrichtung der IT-Operationen an den Geschäftsprioritäten ermöglicht.*
- *Optimierte Asset-Management-Verfahren durch die Möglichkeit, alle Assetkategorien während ihrer gesamten Lebensdauer mit nur einer Lösung zu verwalten.*
- *Stärkere Integration mit der CCMDB für eine bessere Kontrolle über das Change Management und das Konfigurationsmanagement für wichtige Assets.*
- *Beachtung bereits getätigter Investitionen durch einen einzigen Branchenstandard, eine serviceorientierte Architektur/Plattform auf der Basis von J2EE und SOA, für die umfassendste Asset- und Service-Management-Lösung.*
- *Integrierter, ITIL-basierter Service-Desk für Incident- und Problem-Management-Funktionen auf höchstem Niveau.*
- *Möglichkeit der Senkung der Kosten für Serviceunterstützung bei gleichzeitiger Sicherstellung optimaler Serviceverfügbarkeit.*
- *Höhere Service-Levels durch erweiterte Transparenz, dynamische Workflows und automatische Weiterleitung und Eskalierung.*
- *Mehr Möglichkeiten zur Durchführung eines Risikomanagements, das geltende Verordnungen sowie die Anforderungen an die Einhaltung von Softwarelizenzvorschriften unterstützt.*
- *Proaktive Verwaltung der Kosten für Verträge, Lizenzierung und Einkauf und Wartung von Assets.*

### Weitere Informationen

Weitere Informationen zum Portfolio Tivoli Service Management und Maximo Asset Management for IT erhalten Sie von Ihrem IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder auf folgender Website:

[ibm.com/tivoli](http://ibm.com/tivoli) und [www.mro.com](http://www.mro.com)

### Tivoli-Software von IBM

Tivoli stellt ein umfassendes Paket von Angeboten und Funktionen zur Unterstützung von IBM Service Management zur Verfügung – ein skalierbares, modulares Verfahren, das Ihrem Unternehmen effizientere und effektivere Services bereitstellt. Tivoli deckt den Bedarf für Unternehmen jeder Größe 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. Des Weiteren können Tivoli-Kunden und Partner gegenseitig ihre bewährten Verfahren nutzen, indem sie an unabhängigen IBM Tivoli-Benutzergruppen auf der ganzen Welt teilnehmen. Besuchen Sie:

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



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 und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce, welche beim US Patent and Trademark Office registriert ist.

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 sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Diese Veröffentlichung darf ohne schriftliche Genehmigung der IBM Corporation weder vervielfältigt noch übertragen werden.

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.

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.

IBM Kunden sind 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 des Kunden auswirken können, die dieser im Hinblick auf die Einhaltung solcher Bestimmungen durchführen muss.

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 