

Umwandlung von IT-Operationen mit modernen, einheitlichen Asset- und Service-Management-Lösungen



Inhalt
2 Übersicht
3 Wandeln Sie IT in ein Geschäftszentrum um
4 Betrachten Sie IT-Assets und -Services aus geschäftlicher Sicht
4 Denken Sie bei der Auswahl von Lösungen für das Asset- und Service-Management an die Kerntechnologie
5 <i>Effizientere Services durch eine umfassende Service-Desk-Lösung</i>
6 <i>Effiziente Überwachung und Verwaltung der IT-Assets während des gesamten Lebenszyklus</i>
7 Nutzen Sie eine Lösung, die über die Basistechnologie hinausgeht
7 <i>Maximieren Sie die Skalierbarkeit mit einer standardisierten Architektur</i>
8 <i>Höhere Kosteneffizienz durch umfassende IT-Unterstützung</i>
9 <i>Unternehmensweite Einblicke durch Konfigurationsmanagement</i>
9 <i>Verwaltung der Bestände und Senkung der Kosten durch Software-Asset-Management</i>
10 <i>Unterstützung für geplante Aufträge und vorbeugende Wartung</i>
11 <i>Setzen Sie Funktionen des Lebenszyklusmanagements ein</i>
12 Effektivere Verwaltung von IT-Assets, Ressourcen, Änderungen und Service-Levels mit IBM Produkten
14 Schlussfolgerung
15 Weitere Informationen
15 Tivoli-Software von IBM

Übersicht

Damit eine IT-Abteilung wie ein Betrieb innerhalb eines Betriebes operieren kann, benötigt sie verbindliche Kontrolle über dessen Assets und Services. Kontrolle setzt Informationen voraus – einen echtzeitorientierten, unternehmensweiten Durchblick zur Klärung der Frage, wie gut die IT-Ressourcen und -Abläufe an den Geschäftsanforderungen ausgerichtet sind. Die Rolle des Asset- und Service-Managements besteht darin, diesen Durchblick zu liefern und Prozesse zu automatisieren und zu unterstützen, mit denen die Informationstechnologie die Kapitalrendite maximieren, die Service-Levels verbessern, die Servicebereitstellung optimieren und die Gesamtbetriebskosten reduzieren kann.

Asset- und Service-Management ist ferner eine wesentliche Komponente der Bemühungen, den Nutzen der IT für das Unternehmen nachzuweisen. Derzeit leiten viele Unternehmen Schritte ein, ihre aktuellen Leistungsmerkmale des Asset- und Service-Managements zu implementieren oder zu erweitern.

Für das Asset- und Service-Management ist eine breite Produktpalette von Anbietern jeder Größe verfügbar. Allerdings sollten die Überlegungen hinsichtlich der Wahl einer Lösung sich nicht nur auf Einkaufskosten und Basisfunktionen erstrecken. Die Architektur der Lösung, die Frage, wie gut sie mit neu entstehenden Technologiestandards ineinander greift und ob sie eine sich entwickelnde IT-Strategie unterstützt, sind ebenfalls wichtige Kriterien. Dieses Dokument umreißt wichtige strategische Überlegungen für Unternehmen, die Lösungen für das Asset- und Service-Management implementieren möchten.

Wandeln Sie IT in ein Geschäftszentrum um

Da sich IT-Abteilungen von Kostenstellen in Unternehmensbereiche umwandeln, die in der Lage sind, Wettbewerbsvorteile zu erbringen, unterliegt ihr Leistungsverhalten einer zunehmenden Überprüfung durch das Management. Angesichts erhöhter Verantwortlichkeit sollen IT-Abteilungen gleichzeitig folgende Anforderungen erfüllen:

- *Verbesserung der Servicequalität*
- *Senkung der Kosten*
- *Voranreiben geschäftlicher Innovationen durch technologische Beweglichkeit*
- *Quantifizierbarer Nachweis des IT-Nutzens und der Ausrichtung an den Geschäftszielen*

Unterdessen werden Geschäftsprozesse – und IT-Ressourcen – zunehmend dezentralisiert, virtualisiert und serviceorientiert, was ihre Verwaltung immer schwieriger macht. Bei den meisten IT-Abteilungen ist die Einführung eines Asset- und Service-Management-Systems unerlässlich, um die Zielsetzungen des Unternehmens hinsichtlich der Informationstechnologie zu erfüllen. Der Schlüssel liegt in der Wahl einer Lösung, mit der heute die betrieblichen und strategischen Anforderungen der Informationstechnologie sowie des Unternehmens insgesamt erfüllt werden können und die gleichzeitig flexibel genug ist, sich zukünftigen Änderungen anzupassen.

Highlights

Umwandlung einer reaktiven IT-Abteilung in einen proaktiven Serviceanbieter

Betrachten Sie IT-Assets und -Services aus geschäftlicher Sicht

Unter dem Zwang, mit immer weniger Mitteln immer mehr zu leisten, müssen IT-Abteilungen die wichtigsten Services identifizieren und priorisieren, um zu gewährleisten, dass knappe Ressourcen optimal an den Geschäftsanforderungen ausgerichtet werden. Dies erfordert eine echtzeitorientierte, geschäftszentrierte Betrachtung der IT-Assets. Diese Perspektive zur Verfügung zu stellen, ist die Funktion heutiger Asset- und Service-Management-Systeme. Ihr Ziel ist es, bei der Umwandlung einer reaktiven IT-Abteilung in einen proaktiven Serviceanbieter zu helfen, der nicht nur Anwendungen zur Verfügung stellt, sondern auch versteht, wie das Unternehmen operiert und wie die IT-Infrastruktur seine strategische Ausrichtung am besten unterstützen kann. Auf der Basis eines effektiven Asset- und Service-Managements können IT-Abteilungen folgende Ziele unterstützen:

- *Maximierung der Rendite der IT-Investitionen*
- *Optimierung der Effizienz der IT-Prozesse*
- *Reduzierung der Kosten für den Betrieb und die Eigentumsrechte der IT-Infrastruktur*
- *Abschwächung der Risiken für das Unternehmen, wie z. B. Ausfallzeiten*
- *Verbesserung der Service-Levels*
- *Nachweis des geschäftlichen Nutzens bei allen Initiativen und Projekten*

Durch Nutzung des Asset- und Service-Managements zur Verwaltung und Koordination aller Geschäftsprozesse kann die Informationstechnologie ein kosteneffizientes Gleichgewicht zwischen optimalen Service-Levels und optimaler Unterstützung der Geschäftsziele herstellen.

Denken Sie bei der Auswahl von Lösungen für das Asset- und Service-Management an die Kerntechnologie

Die erfolgreiche Implementierung eines Asset- und Service-Managements setzt eine Unterstützung der entsprechenden Technologie voraus. Es gibt eine große Zahl von Anbietern und Lösungen im Asset- und Service-Management-Bereich, und der Markt entwickelt sich weiter. Zwar hat jede IT-Abteilung ihre eigenen Anforderungen, doch sind Grundfunktionen für die Verwaltung von Service-Desk-Funktionen und IT-Assets sowie für die automatische Erkennung fast immer zweckmäßig.

Effizientere Services durch eine umfassende Service-Desk-Lösung

Die Fähigkeit einer IT-Abteilung, berechenbare Service- und Unterstützungsebenen bereitzustellen, wirkt sich unmittelbar auf das Leistungsverhalten des Unternehmens aus. Aber während die Mitarbeiterproduktivität entscheidend ist, müssen die Kosten für die Unterstützung der Benutzer in einer für das Unternehmen sinnvollen Weise verwaltet werden. Um sicherzustellen, dass die Service-Ebenen die Kundenanforderungen erfüllen, muss die Informationstechnologie die Services effizienter machen, Serviceausfallzeiten reduzieren und Service-Desk-Operationen optimieren.

Zur technologischen Unterstützung dieser Ziele muss die Möglichkeit gegeben sein, Service-Level-Agreements (SLAs) zu erstellen sowie Störungen und Probleme in Übereinstimmung mit den SLAs zu überwachen und zu eskalieren. Der Service-Desk muss imstande sein, Prioritäten zu vergeben und zu identifizieren, und er muss zeitgerechte Informationen erhalten, um effektiver auf Ereignisse zu reagieren, sobald sie eintreten.

Die meisten Service-Desk-Lösungen stellen einige Mittel zur Verfügung, die die obigen Kriterien erfüllen. Bei einer Service-Desk-Anwendung sollten Sie nach höher entwickelten Funktionsmerkmalen Ausschau halten:

- *Self-Service-Schnittstelle, die es den Benutzern ermöglicht, Zugriffsberechtigungen einzureichen, Aktualisierungen anzuzeigen und eine Wissensbasis nach Lösungen für ihre Probleme zu durchsuchen.*
- *Funktionen des Release-Managements, mit denen die Freigabe von Änderungen für die Produktionsumgebung optimiert werden kann.*
- *Automatisierte Funktion für den Aufbau einer durchsuchbaren Wissensbasis mit Lösungen für bestimmte Serviceanforderungen.*
- *Unterstützung für wichtige Kundendienstfunktionen, die in den Richtlinien und bewährten Verfahren der IT Infrastructure Library® (ITIL®) angegeben sind.*

Eine Service-Desk-Lösung muss außerdem anpassungsfähig sein, um speziellen Benutzeranforderungen zu entsprechen, und sollte spätere Upgrades auf serienmäßige Anwendungskomponenten nicht behindern. Sowohl die Help-Desk-Mitarbeiter als auch das IT-Management sollten die erfassten Daten ganz einfach abrufen, analysieren und weiterverwenden können. Zum Beispiel sollte es zur Routine gehören, einen neuen Typ von Berichten zu erstellen, ohne auf benutzerdefinierte Programmierung zurückzugreifen.

Highlights

Überwachung der Assets aus Sicht des Bestands-, Finanz-, Konformitäts- und Vertragsmanagements mithilfe der Informationstechnologie

Effiziente Überwachung und Verwaltung der IT-Assets während des gesamten Lebenszyklus

IT-Assets wirken sich unmittelbar auf die Leistungswerte eines Unternehmens und auf seine Möglichkeit aus, den Anspruchsberechtigten einen Mehrwert bereitzustellen. Die ineffektive Verwaltung von IT-Assets kann Zeit, Geld und Anstrengungen vergeuden und die Beweglichkeit einschränken. Eine Lösung für das IT-Asset-Management (ITAM) stellt Informationen zur Verfügung, mit denen IT-Assets während des gesamten Lebenszyklus effizienter überwacht und verwaltet werden können. Ein umfassendes ITAM versetzt die Informationstechnologie in die Lage, Assets aus Sicht des Bestands-, Finanz-, Konformitäts- und Vertragsmanagements zu überwachen. Eine effektive ITAM-Lösung bezieht einen anpassungsfähigen Workflow mit ein, um die Lösung an den IT- und Geschäftsprozessen auszurichten. Darüber hinaus wird sie auf der Ebene der Werkzeuge und der Architektur die Integration externer Anwendungen unterstützen, z. B. von Lösungen des Enterprise-Resource-Planning (ERP). Eine ITAM-Lösung sollte eine IT-Abteilung in folgenden Punkten unterstützen:

- *Überwachung der IT-Assets einschließlich ihrer Standorte und Änderungen an ihren Konfigurationen.*
- *Erfassung und Verwaltung von Softwarelizenzen, Leasingverträgen, Gewährleistungen und Instandhaltung zur Verifizierung der Lizenzeinhaltung.*
- *Erstellung und Umsetzung von Standards für die im Unternehmen eingesetzte Technologie.*
- *Erstellung und Verwaltung von Rückerstattungen an andere Kostenstellen.*
- *Unterstützung eines optimierten Prozesses für Beschaffung und Empfang von IT-Assets.*
- *Abgleich der Daten zu tatsächlich eingesetzten Assets gegenüber autorisierten (gekauften und vertraglich wirksamen) Assets.*

Senkung der Kosten, Verbesserung des Service und Ausrichtung der IT-Operationen an den Geschäftszielen

Ordnungsgemäß implementierte ITAM-Funktionen pflegen zur Reduzierung der IT-Kosten, zur Verbesserung der Services und zur besseren Ausrichtung der IT-Operationen an den Geschäftszielen zu führen.

Nutzen Sie eine Lösung, die über die Basistechnologie hinausgeht

Was über Erwägungen bezüglich der Basistechnologie zur Unterstützung der IT-Assets und des Service-Managements hinausführt, sind strategische Überlegungen hinsichtlich die Architektur der Lösung und deren Eignung für ein sich weiterentwickelndes IT-Portfolio. Die Verfügbarkeit zukunftsweisender Funktionen des Asset- und Service-Managements ermöglicht es Unternehmen, sie so schnell wie nötig zu nutzen. Wichtige Leistungsmerkmale:

- *Standardisierte Architektur*
- *Umfassende IT-Unterstützung*
- *Konfigurationsmanagement*
- *Unterstützung des Software-Asset-Managements (SAM)*
- *Unterstützung für geplante Aufträge und vorbeugende Wartung*
- *Lebenszyklusmanagement*

Maximieren Sie die Skalierbarkeit mit einer standardisierten Architektur

Bei der Bewertung von Anbietern für das Asset- und Service-Management ist die hinter den Produkten steckende Technologie mindestens ebenso wichtig wie Funktionen und Verpackung. Zukunftsweisende, komponentenbasierte Architekturen basieren auf offenen Standards wie Java™ 2 Enterprise Edition (J2EE), Extensible Markup Language (XML), Web-Services und Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Mithilfe dieser Architekturen kann die Informationstechnologie durch Vereinfachung der Interoperabilität und Verwaltbarkeit Kosten senken und zugleich bessere Leistung und Skalierbarkeit bieten. Auf Standards basierende Lösungen verkleinern zudem das Risiko der Abhängigkeit von einem Anbieter und unterstützen eine breitere Auswahl an Produkten und Anbietern.

Wenn die IT-Abteilung damit beginnt, eine serviceorientierte Architektur (SOA) zu implementieren, ist eine Lösung für das Asset- und Service-Management auf der Basis eines serviceorientierten Frameworks wahrscheinlich weit effektiver als eine solche auf einer proprietären Client-/Server-Basis.

Highlights

Höhere Kosteneffizienz durch umfassende IT-Unterstützung

Umfassende, echtzeitorientierte Unterstützung für entscheidende IT-Geschäftsprozesse erfordert mehr als herkömmliches, eigenständiges ITAM und Service-Desk-Anwendungen, die lose über eine Datenintegrationsebene miteinander verbunden sind. Strategisches Asset- und Service-Management erfordert eine einheitliche Architektur der Technologie, die der Führungsebene Kontrolle über die IT-Assets und -Services gewährt und gleichzeitig die Auswirkung auf die Ressourcen minimiert.

Eine ganzheitliche Sicht auf die Informationstechnologie kann signifikante neue Kosteneffizienzen bewirken. Zum Beispiel entscheiden IT-Abteilungen oftmals anhand der Abhängigkeiten von Kosten und Anbietern über Asseeteinkäufe. Bei Unterstützung durch eine einheitliche Asset- und Service-Management-Lösung können diese Entscheidungen anhand zusätzlicher Faktoren getroffen werden, etwa der Kosten für IT-Unterstützung und -Ressourcen oder der Planung der Lebenszyklen.

Die differenzierte Kontrolle einer einheitlichen Asset- und Service-Management-Lösung ist der Schlüssel zu folgenden Vorteilen:

- *Proaktive Reduzierung von Störungen und Ausfallzeiten*
- *Verbesserung der Service-Levels und der Kundenzufriedenheit*
- *Reduzierung der fixen und variablen IT-Kosten*

Maximale Kapitalrendite der IT-Assets, optimale Zuordnung der IT-Ressourcen und Ausrichtung der IT-Services an den Geschäftsanforderungen

Jede dieser drei Aufgaben ist wesentlich für maximale Kapitalrendite der IT-Assets, für optimale Zuordnung der IT-Ressourcen und für die Ausrichtung der IT-Services an den Geschäftsanforderungen. Eine einheitliche Architektur für das Asset- und Service-Management hat den zusätzlichen Vorteil, dass die Informationstechnologie eine geringere Zahl von Anwendungen verwalten, aktualisieren und integrieren muss.

Unternehmensweite Einblicke durch Konfigurationsmanagement

Eine strategische Asset- und Service-Management-Lösung sollte eine skalierbare und zentralisierte Datenbank für das Konfigurationsmanagement (Configuration Management Database, CMDB) beinhalten; diese kann mit Assetdaten entsprechender Größe und Tiefe belegt und gepflegt werden, unter Hinzuziehung automatisierter Erkennungswerkzeuge. Mithilfe der Datenbank kann die IT-Abteilung andere Prozesse des Asset- und Service-Managements genau planen und ausführen und effizientere Änderungen an den IT-Konfigurationen ermöglichen.

Eine CMDB stellt eine zentrale Informationsstelle in Bezug auf die Identifikation, Überprüfung und Verwaltung von IT-Assets dar, die präzise und in völliger Übereinstimmung mit den verschiedenen Datenquellen geführt werden muss. Ihr Umfang und ihre Tiefe sollten in geeigneter Weise definiert werden, und sie sollte die Technologie der automatischen Erkennung effektiv und effizient anwenden.

Eine andere Überlegung gilt der Architektur der Daten. Asset- und Service-Management-Lösungen, die aus mehreren eigenständigen Produkten bestehen, die über eine Integrationsebene interagieren, können Probleme bei der Skalierbarkeit und der Datenintegration verursachen.

Verwaltung der Bestände und Senkung der Kosten durch Software-Asset-Management

Verbesserte Richtlinien und Vorgehensweisen für das Software-Asset-Management (SAM) können die Kosten für IT-Software erheblich reduzieren und die finanziellen Risiken eines ungeeigneten Software-Managements abschwächen. Leistungsfähige SAM-Prozesse halten die Softwarebestände stets auf dem aktuellen Stand und unterstützen eine präzisere Abrechnung für finanzielle und steuerliche Zwecke sowie für die Einhaltung von Vorschriften.

In vielen Unternehmen gibt es kein zentrales Repository für Softwarelizenzen; diese sind stattdessen auf alle Unternehmensbereiche verstreut. Weiterhin ist oft die Verantwortlichkeit gering ausgeprägt, Mitarbeiter davon abzuhalten, Raubkopien von Anwendungen auf ihren Desktop-PCs zu installieren. Durch Zentralisierung des Aufwands zur Einhaltung der Softwarelizenzen bietet SAM folgende Vorteile:

- *Verknüpfung abteilungsübergreifender Interaktionen in Bezug auf Software-Assets*
- *Überwachung und Umsetzung der Lizenzeinhaltung*
- *Durchsetzung der Nutzungsrechte*
- *Reduzierung der Kosten für Einkauf, Wartung und Unterstützung der Software*

Highlights

Proaktive Wiederaufbereitung aktueller Software-Assets, die den Bedarf an neuen Lizenzen reduziert

Eine Technologie zur automatischen Erkennung der gesamten Software, die in einer bestehenden Betriebsumgebung eingesetzt wird, trägt maßgeblich zu einem effizienten SAM bei. Weitere wichtige Funktionen sind Vertragsverwaltung, Bestandsmanagement, Anforderungsmanagement und Berichterstellung.

SAM vereinfacht den Zugriff auf Informationen über die Softwarelizenzen und hilft dadurch der Informationstechnologie, einzelne Softwareinstanzen vom Kauf bis zur Aussonderung zu überwachen. Diese Stufe der Transparenz unterstützt das Incident- sowie das Problem-Management. SAM kann einem Unternehmen außerdem helfen, proaktiv aktuelle Software-Assets wiederaufzubereiten und so möglicherweise die Notwendigkeit zu reduzieren, neue Lizenzen zu kaufen.

Unterstützung für geplante Aufträge und vorbeugende Wartung

Fortschrittliche IT-Abteilungen verwalten Assets, Aufträge, Material, Beschaffung und Verträge auf eine proaktive Weise, die sowohl geplante als auch ungeplante (auf Vorfälle reagierende) Verwaltungsaktivitäten optimal unterstützt. Dazu gehören der Abgleich von Arbeitsvorgängen mit verfügbaren Ressourcen, die Schätzung und Genehmigung von Kosten im Voraus, die Erstellung von Wartungsprioritäten und die Koordinierung der Wartung, um die Zeitplanung für zugehörige oder zusätzliche Aufgaben zu konsolidieren.

Diese Unterstützungsstufe im Auftragsmanagement erfordert eine Asset- und Service-Management-Lösung, die wichtige Instandhaltungsarbeiten überwachen kann – z. B. das Material für die Reparatur der Assets – mit einem Fenster für Anbieterverträge, Beschaffungsdaten usw. Wenn die Arbeitsauslastung optimiert wird, um kostspielige, reaktive Arbeit zu reduzieren und geplante sowie ungeplante Ausfallzeiten zu minimieren, können die Funktionen des Auftragsmanagements Kosten sparen und die Service-Levels verbessern.

Beispiele geplanter Aufträge und vorbeugender Wartung, die das Asset- und Service-Management unterstützen sollte:

- *Aktualisierung der Technologie, um die Kosten besser vorhersagen und die Fristen für den Austausch implementierter Geräte besser festlegen zu können.*
- *Erneuerung von Leasingverträgen zur Arbeitsplanung bei Rückgabe oder Austausch geleaster Geräte.*
- *Unterstützung von Konjunkturzyklen zur Automatisierung der zugehörigen Prozesse, z. B. Ausbau der Services in Anlehnung an die jahreszeitliche Spitzenbelastung.*

Setzen Sie Funktionen des Lebenszyklusmanagements ein

Damit Assets die größtmöglichen Wettbewerbsvorteile erzielen, muss eine IT-Abteilung die Kostenentwicklung für einzelne Assets und für Gruppen ähnlicher Assets nachvollziehen und überwachen – vom Kauf bis zur Aussonderung. Daten des Assetlebenszyklus unterstützen eine Reihe strategischer Planungs- und Managementfunktionen. Daten des Assetlebenszyklus – etwa Störungsraten bei wichtigen Architekturkomponenten – können als Vorgabe für Szenarien des Kontinuitätsmanagements und der Planung unterbrechungsfreier Geschäftsabläufe (Business Continuity Planning, BCP) dienen. Lebenszyklusdaten unterstützen darüber hinaus die Kapazitätsplanung, indem sie über die geschätzten Kosten während der verwendbaren Lebensdauer von Assets in Relation zu dynamischen Kapazitätsanforderungen informieren.

Zusätzlich versetzen die Funktionen des Assetlebenszyklus-Managements IT-Abteilungen in die Lage, den Wert eines Assets während der verwendbaren Lebensdauer zu optimieren, indem sie Reparaturkosten und Ausfallzeiten reduzieren. Beispielsweise kann ein umfassender Change-Management-Prozess den Austausch eines bestimmten Bauteils alle 2,5 Jahre vorsehen, wenn dieses dazu neigt, nach 2,7 Jahren erhebliche Reparaturen zu erfordern.

Effektivere Verwaltung von IT-Assets, Ressourcen, Änderungen und Service-Levels mit IBM Produkten

Die IBM Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen kombinieren ein Bündel leistungsfähiger Funktionen mit einer hochwertigen, auf Standards basierenden Architektur; sie sollen modernen Unternehmen helfen, ihre strategischen Anforderungen an das Asset- und Service-Management zu erfüllen. Dabei gehen sie über herkömmliche, eigenständige ITAM- und Service-Desk-Funktionen hinaus, um der Führungsebene eine umfassende Sicht auf wesentliche IT-Geschäftsprozesse zu bieten. Diese ganzheitliche Perspektive unterstützt ein effektiveres Management von IT-Assets, Ressourcen, Änderungen und Service-Levels und bietet so eine stärkere Kontrolle über die Informationstechnologie.

Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen unterstützen die bewährten ITIL-Verfahren für Assetbeschaffung und -verwaltung, Incident- und Problem-Management, Change- und Release-Management, Auftragsmanagement, Service-Level-Management und automatische Erkennung.

Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen liefern einen überragenden geschäftlichen Nutzen, innovative Funktionalität und einfachere Anpassung an eine offene, SOA-basierte Plattform; mit diesen Lösungen können Unternehmen den Wert ihrer IT-Assets maximieren, assetbezogene Kosten reduzieren und den Benutzern höhere Service-Levels zur Verfügung stellen.

Die einheitliche Maximo Asset- und Service-Management-Lösung besteht aus drei Komponenten, die separat oder gemeinsam eingesetzt werden können:

IBM Tivoli Service Desk – kombiniert Incident- und Problem-Management, Change- und Release-Management, Auftragsmanagement und Service-Level-Management. Das Produkt bietet eine einheitliche Sicht auf Assets, SLAs und Service-Level-Status, was angemessenere Priorisierung und Reaktion auf ungeplante Ereignisse ermöglicht. Diese einheitliche Sicht unterstützt außerdem einen besser zugänglichen, effizienteren und kostenwirksameren Service. Weitere hoch entwickelte Funktionen:

- *Auf Arbeitsgängen basierender, anpassbarer Workflow*
- *Automatisierung des Self-Service*
- *Automatische Erstellung einer vom Benutzer durchsuchbaren Wissensbasis mit Lösungen für Störungen*

IBM Maximo Asset Management for IT – stellt Informationen bereit, die die Informationstechnologie zur effizienteren Überwachung und Verwaltung von Assets verwenden kann – von der Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme. Maximo Asset Management for IT kombiniert Assetüberwachung, Abgleich der Assetdaten, Verwaltung der Einhaltung von Vorschriften, Konfigurationsmanagement, Finanzmanagement, Vertragsverwaltung und Change-Management in einer nahtlosen Lösung. Dadurch werden die Daten autorisierter Assets automatisch mit denen der tatsächlich genutzten Assets abgeglichen. Durch zusätzliche Anbindungen an wichtige Asset-, Finanz- und Human-Resources-Systeme kann die Informationstechnologie die Unternehmensdaten weiterverwenden.

Maximo Discovery – gewährt eine umfassende Sicht auf die IT-Assets, von der Software über PCs bis zu Servern und Netzeinheiten, und berücksichtigt den physischen Standort jedes Assets. In der Regel ist das Produkt schnell, hochpräzise, leicht einzurichten und wirkt sich nur minimal auf den Datenaustausch im Netz aus. Für Unternehmen, die ein anderes Werkzeug zur automatischen Erkennung bevorzugen, bietet die Maximo Asset- und Service-Management-Lösung ein breites Spektrum von Integrationswerkzeugen zur Zusammenfassung der IT-Asset-Daten und zur Nutzung bestehender Investitionen.

Alle drei Komponenten des Maximo Asset- und Service-Managements nutzen eine einheitliche Architektur und CMDB und können – gemeinsam oder separat – als umfassende, unternehmensweite Lösung implementiert werden, um bestimmte Initiativen wie die Assetüberwachung, das Lebenszyklusmanagement und die Verbesserung des Service-Desks zu unterstützen.

Schlussfolgerung

Um reaktive, auf Kosten fixierte IT-Abteilungen in proaktive, auf das Unternehmen fixierte Serviceanbieter umzuwandeln, fassen die meisten Unternehmen die Asset-Management- und die Service-Management-Technologie zusammen. Aber nicht alle Asset- und Service-Management-Lösungen sind gleich gestaltet. Noch immer bestehen viele aus eigenständigen, traditionellen Anwendungen, die über eine Integrationsebene verknüpft sind und sich auf mehrere Datenquellen stützen.

Die echtzeitorientierte, umfassende Sicht auf IT-Assets und -Services, die die Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen bieten, ist von wesentlicher Bedeutung für die Identifizierung und Priorisierung der für die IT-Abteilung wichtigsten Services sowie für die optimale Ausrichtung der Informationstechnologie an den Geschäftszielen.

Die Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen sind von Grund auf vereinheitlicht und nutzen die strategisch wichtigsten offenen Standards von heute, nämlich J2EE, XML und Web-Services. Die Produkte bieten professionelle Funktionen und außergewöhnlichen strategischen Nutzen und liefern eine allumfassende, unternehmensweite Sicht auf Assets und Services, wie sie kundenorientierte IT-Operationen benötigen. Maximo-Lösungen bieten eine leistungsfähige Kontrolle über IT-Geschäftsprozesse und die Ausrichtung an SOAs und anderen sich entwickelnden IT-Initiativen. Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen sind ein Teil von IBM Service Management, das die Ausrichtung der IT-Funktionen an den Unternehmenszielen unterstützt.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Maximo Asset- und Service-Management-Lösungen die Ausrichtung der IT-Funktionen an den Unternehmenszielen unterstützt, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner, oder besuchen Sie uns unter:

www.mro.com

Tivoli-Software von IBM

Tivoli-Software 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. 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



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 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 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 Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.

TAKE BACK CONTROL WITH 