



**IBM Service Management: Transparenz. Kontrolle. Automation.**  
Intelligentere Servicebereitstellung für einen smarteren Planeten

Die Welt wird jeden Tag besser ausgestattet, stärker vernetzt und intelligenter. Die rasche Digitalisierung von Infrastrukturen und Assets weltweit führt dazu, dass physische Assets zu intelligenten Assets werden, die Menschen, Systemen und Objekten völlig neue Möglichkeiten der Kommunikation und Interaktion eröffnen. Dieser „smartere Planet“ bietet Chancen für neue, intelligentere, differenzierte Services und Produkte. Unternehmen, die sich rasch anpassen und Innovationen schaffen können, um die Erwartungen von Kunden an neue Services und Produkte zu erfüllen oder sogar zu übertreffen, werden in der Lage sein, schneller zu wachsen und sich einen Wettbewerbsvorsprung zu sichern.

In einer stärker digitalisierten Welt müssen wir die Art und Weise ändern, wie wir über Geschäftsservices und Produkte denken und wie wir sie entwerfen, bereitstellen und managen. Business-Assets und IT-Assets und -Systeme müssen reibungslos zusammenarbeiten. Die Geschäftsbereiche, die IT und die für Einrichtungen, Produktion und Kundenmanagement zuständigen Teams sowie die Prozesse, Tools und Informationen, auf die sie angewiesen sind, müssen sich an gemeinsamen Zielen orientieren. So kann sichergestellt werden, dass die Servicequalität gewahrt wird, die Kosten unter Kontrolle bleiben und die Risiken effektiv begrenzt werden.

Dies erfordert ein Konzept für ein stärker integriertes Servicemanagement, das über die IT hinausgeht und das Transparenz, Kontrolle und Automation für Business- und IT-Assets, Mitarbeiter und Prozesse nutzen kann.

Ein integriertes Servicemanagement hat folgende Vorteile:

- *Es stellt intelligentere Services bereit, die differenziert sind und Kunden einen höheren Nutzen verschaffen.*
- *Es bietet Transparenz, Kontrolle und Automation für das Management von Geschäftsservices über die Grenzen einzelner Geschäftsbereiche hinweg.*
- *Es berücksichtigt jeden Aspekt des Service-Lifecycles – Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Service Improvement.*
- *Es verbindet intelligente Assets mit traditionellen IT-Assets durch serviceorientierte Architekturen, die flexibler sind und größere Skalierbarkeit bieten.*

## Entwurf, Bereitstellung und Management von Geschäftsservices mit Effektivität

IBM Service Management bietet die richtige Mischung aus Transparenz, Kontrolle und Automation, die Sie benötigen, um Geschäftsservices effektiv zu entwerfen, bereitzustellen und zu managen, Prozessabläufe zu integrieren und Business- und IT-Assets bereichsübergreifend zu nutzen.

Mit IBM Service Management profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

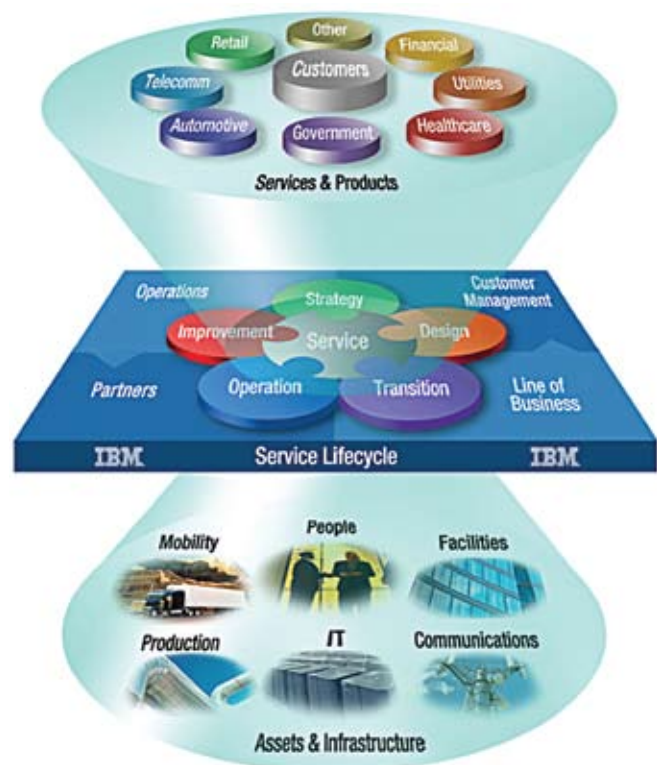
- **Transparenz:** Verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre Geschäftsservices. Legen Sie eine klare Servicestrategie für Business und IT fest. Erfassen Sie in konkrete Maßnahmen umsetzbare Echtzeitinformationen über den Status und die Leistung von Geschäftsservices, Prozessen und Infrastruktur sowie wesentliche Leistungsindikatoren (KPIs), die zur Erfüllung vorgegebener Ziele erforderlich sind.
- **Kontrolle:** Steuern und schützen Sie Ihre Investitionen. Setzen Sie Richtlinien und Verfahren für Änderungen durch. Schützen Sie wichtige Informationen und Assets und verbessern Sie die Erstellung von Konformitätsberichten und die Überwachung der Einhaltung von Vorschriften während des gesamten Service-Lifecycles, um das betriebliche Risiko zu senken.
- **Automation:** Machen Sie Ihre Abläufe flexibler und reaktionsschneller. Verbessern Sie die Integration und Automation von Arbeitsabläufen über separate Bereiche, Tools, Technologien, Informationen und Prozesse hinweg. Verkürzen Sie die Markteinführungszeit und senken Sie die Betriebskosten.

## Umwandlung von Assets in geschäftlichen Nutzen

IBM Service Management vereint erstklassige Software, Hardware und Services in Lösungen, die Ihren speziellen Geschäftsanforderungen gerecht werden. Ganz gleich, was Sie vorhaben – ob Sie eine widerstandsfähigere und flexiblere Infrastruktur entwerfen, neue differenzierte Services und Produkte entwickeln oder die Qualität vorhandener Services und Produkte verbessern wollen –, IBM Service Management kann Ihnen dabei helfen, Ihre Assets optimal auszunutzen und grundlegend umzugestalten, um größeren geschäftlichen Nutzen zu erzielen.

IBM Service Management überzeugt durch folgende Vorteile:

- **Bietet die nötige *Transparenz, Kontrolle und Automation* für die Überführung Ihrer Business- und IT-Assets, Mitarbeiter und Prozesse in eine dynamische Infrastruktur, die sich an veränderte Service-, Produkt- und Geschäftsanforderungen anpasst**
- **Stellt *modulare Lösungen* für alle Phasen des Service-Lifecycles bereit, die Sie dabei unterstützen, die Servicebereitstellung *über Bereichsgrenzen hinweg* zu integrieren, die *Markteinführungszeit zu verkürzen* und die *Kosten und Risiken zu senken***
- **Bringt das *profunde Branchenwissen ein*, das Sie für den Entwurf und die Bereitstellung differenzierter Services und Produkte benötigen, um die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu verbessern**



IBM Service Management wandelt Business- und IT-Assets in differenzierte Services um, die herausragenden geschäftlichen Nutzen bieten.

## **Umfassendes Service-Lifecycle-Management**

IBM Service Management hält modulare Lösungen für den gesamten Service-Lifecycle bereit, bestehend aus erstklassigen Software-, System- und Serviceangeboten, die auf Ihre speziellen Geschäftsanforderungen abgestimmt sind.

Der modulare Ansatz von IBM deckt folgende Phasen des Service-Lifecycles ab:

- **Service Strategy** – Planen Sie effektive Strategien für die Bereitstellung neuer und differenzierter Geschäftsservices unter Berücksichtigung von Aspekten wie Preisbestimmung, Vertriebskanälen, Geschäftsprozessen, Technologien und weiteren Gesichtspunkten, die sowohl Business als auch IT umfassen.
- **Service Design** – Planen und entwickeln Sie modulare Anwendungen der nächsten Generation über eine dynamische Infrastruktur und nutzen Sie Cloud-Computing und weitere Beschaffungs- und Bereitstellungsmodelle, um skalierbare, flexible und kosteneffiziente Services zu erhalten.
- **Service Transition** – Implementieren und integrieren Sie Abläufe, sorgen Sie für die wirksame Kontrolle der Serviceimplementierung und erhöhen Sie die Flexibilität über Geschäftsbereiche, Technologien, Einrichtungen, Partner und weitere Teams im Unternehmen hinweg.
- **Service Operation** – Stellen Sie die Verfügbarkeit und Leistung der Geschäftsservices und Infrastruktur sicher, verbessern Sie die Kundenerfahrung und automatisieren Sie betriebliche Prozesse, um die Produktivität zu steigern.
- **Service Improvement** – Sorgen Sie für die kontinuierliche Verbesserung von Services und Produkten – durch größere Transparenz, die Integration von Tools und Prozessen und das umfassende Management über alle Teams des Unternehmens und den gesamten Service-Lifecycle hinweg.

## **Maßgeschneiderte IBM Service Management-Lösungen für Ihre Branche**

IBM bietet auf Ihre Branche abgestimmte Lösungen an, um Sie bei der Entwicklung und beim Management Ihrer speziellen Business- und IT-Infrastruktur, Services und Produkte zu unterstützen. Die IBM Lösungen werden von kompetenten und geschulten Mitarbeitern unterstützt, die über jahrelange Erfahrung auf dem Gebiet bewährter Verfahren, Methoden und Services in vielen verschiedenen Branchen verfügen. Die Lösungen unterstützen Sie dabei, differenzierte Services bereitzustellen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Zu den IBM Branchenlösungen gehören folgende Angebote:

IBM Service Management for Banking – hilft Banken dabei, Betrug zu verhindern, den Zahlungsfluss zu verbessern, den Zugriff auf integrierte Zahlungssysteme zu kontrollieren und Zahlungsprozesse zu überwachen.

IBM Service Management for Chemicals and Petroleum – unterstützt Unternehmen aus Chemie und Petrochemie dabei, ihre durchgängigen Abläufe effizienter zu steuern, bereits getätigte Investitionen in die Infrastruktur zu schützen, ihr Wissen und Know-how zu erhalten, Risiken zu managen und Vorschriften einzuhalten.

IBM Service Management for Communication Service Providers – hilft Telekommunikationsanbietern, die Bereitstellung von neuen Inhalten und anwendungsbasierten Services zu verbessern und die Risiken im Zusammenhang mit den heute eingesetzten offeneren Netzen zu senken.

IBM Service Management for Electronics – unterstützt Elektronikunternehmen beim besseren Management der Infrastrukturen, die für die Simulation von Elektronikkomponenten, Assets und Energieverbrauch verwendet werden, einschließlich Produkten mit integrierten Funktionen für das Selbstmanagement.

IBM Service Management for Retail – hilft Einzelhandelsunternehmen beim Schutz und bei der Optimierung der Systeme in ihren Geschäften, darunter Selbstbedienungsterminals, Kassen, Handscanner und Filialanwendungen, und verschafft ihnen bessere Einblicke in Serviceinfrastrukturen und in die Kundenerfahrung.

IBM Service Management for Utilities – unterstützt Energieversorger bei der Einrichtung von „intelligenten Stromnetzen“ – mit einer einheitlichen Managementplattform für das intelligente Zählermanagement (Advanced Meter Management, AMM), die Automation von Geräten für die Stromübertragung und -verteilung, die Analyse und das Asset-Management.

IBM Service Management for Product Lifecycle Management (Manufacturing) – bietet Fertigungsunternehmen einen integrierten Ansatz, um sie bei der Bereitstellung qualitativ hochwertiger und intelligenter Produkte und effizienter Services zu unterstützen.

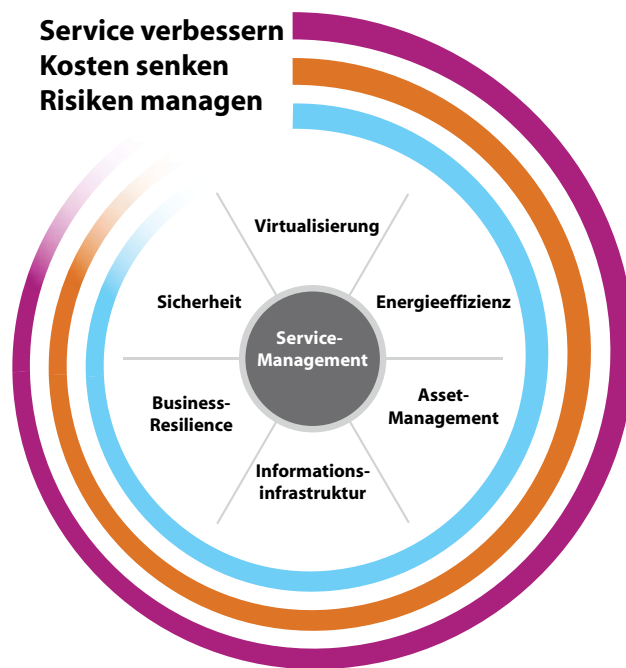
**Verbindung aller Elemente einer dynamischen Infrastruktur**

Mit IBM Service Management erhalten Sie die Lösungen und kompetente Unterstützung, die Sie für den Entwurf, die Erstellung und das Management einer dynamischen Infrastruktur benötigen. Dadurch können Sie den Elementen, die den größten Ertrag einbringen, die höchste Priorität einräumen und eine maßgeschneiderte Lösung entwickeln, die auf Ihre Ziele im Hinblick auf Geschäftsservices abgestimmt ist.

IBM Service Management unterstützt die folgenden Initiativen, die eine dynamische Infrastruktur ermöglichen:

- **Asset-Management** – maximiert den Nutzen kritischer Business- und IT-Assets durch einen umfassenden, auf Ihre Branche abgestimmten Ansatz für das Management von Assets während ihrer gesamten Lebensdauer.
- **Virtualisierung** – senkt Kosten, verbessert die Auslastung von IT-Assets und erlaubt die schnellere Bereitstellung neuer Services durch herausragende Virtualisierungs- und Konsolidierungslösungen.

- **Energieeffizienz** – befasst sich mit Herausforderungen und Chancen in puncto Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit in der gesamten Infrastruktur
- **Business-Resilience** – bietet branchenspezifische Lösungen für Governance, Risikomanagement und Compliance, die den speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens im Hinblick auf hohe Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit gerecht werden
- **Sicherheit** – sorgt für sichere und unterbrechungsfreie Geschäfts- und IT-Abläufe und bietet Unternehmen die Möglichkeit, proaktiv und schnell auf Chancen und Risiken zu reagieren, sie zu managen und sich entsprechend anzupassen
- **Informationsinfrastruktur** – stellt sicher, dass Ihr Unternehmen seine Ziele in puncto Einhaltung von Vorschriften, Verfügbarkeit, Aufbewahrung und Sicherheit von Informationen erreichen kann



IBM Service Management ermöglicht die Nutzung der Vorteile einer dynamischen Infrastruktur, indem es Transparenz, Kontrolle und Automation für alle Elemente bereitstellt.

### **Verbindung von Architektur, Entwicklung und Betrieb**

IBM Service Management-Software ist dafür ausgelegt, die Abstimmung von Informationen, Prozessen und Abläufen zwischen den für Architektur, Entwicklung und Betrieb zuständigen Teams zu vereinfachen. Durch erweiterte Integrationsmöglichkeiten können mit der IBM Service Management-Software viele häufige Herausforderungen bewältigt werden, darunter folgende:

- *Sicherstellung, dass Informationen über Asset-Datenbanken hinweg gemeinsam genutzt und synchronisiert werden, sodass SOA-, Anwendungs- und Produktionsdetails stets aktuell und konsistent sind, unabhängig von Zielgruppen und Tools*
- *Nutzung einheitlicher Sicherheitstools, um Sicherheitsrisiken zu mindern und die Erstellung von Konformitätsberichten zu verbessern*
- *Integration von Implementierungstools, um die korrekte Bereitstellung von Builds in Test- und Produktionsumgebungen sicherzustellen*
- *Test der Anwendungsleistung in Entwicklungs- und Produktionsumgebungen und Rückmeldung von Fehlerursachen an die Tester, um die Bereitstellung von Fixes zu beschleunigen und die für die Fehlerbehebung benötigte Zeit zu verkürzen*
- *Sicherstellung, dass Systeme für die Serviceunterstützung und Verfolgung von Fixes zwischen Betrieb und Entwicklung synchronisiert werden*

### **Mehr Effizienz durch Integration des Plattform- und Servicemanagements**

IBM bietet einen integrierten Ansatz für das Management heterogener Systeme und Speicherplattformen, der alle Aspekte von der Konfiguration und Überwachung virtualisierter Umgebungen über das Energiemanagement und die Dokumentation und Abrechnung der Nutzung bis zur Systemautomation abdeckt. Native Plattforminformationen von IBM Systemen werden genutzt und in die IBM Tivoli-Management-Software integriert, um die Effizienz zu verbessern. Mit dem integrierten Plattform- und Servicemanagement haben Sie folgende Möglichkeiten:

- *Verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre Umgebung, von Geschäftsservices bis zu virtualisierten Umgebungen.*
- *Kontrollieren und dokumentieren Sie den Energieverbrauch und die Energiekosten nach Service, Kunde oder Hardwaretyp.*
- *Managen Sie die Hardware- und Softwareimplementierung in verschiedenen Server-, Speicher- und Mainframe-Umgebungen.*
- *Gewinnen Sie bessere Einblicke in Problembereiche des Rechenzentrums und priorisieren Sie Managementaufgaben nach Service-Level-Zielen.*
- *Nutzen Sie präventive Analysen und die Trendermittlung, um Probleme zu erkennen, bevor sie die Services beeinträchtigen können.*

### **Management intelligenterer Services über Unternehmens- und Bereichsgrenzen hinweg**

Die Bereitstellung intelligenterer Services erfordert eine dynamischere Infrastruktur, die sowohl intelligente Assets als auch traditionelle IT-Assets nutzt. IBM Service Management erlaubt das einheitliche Management von Assets über die Grenzen einzelner Unternehmensbereiche hinweg und während des gesamten Asset-Lifecycles. Es stellt einheitliche Tools für die Beschaffung, die Implementierung und das Management intelligenter Assets, weiterer physischer Assets und IT-Assets sowie einheitliche Funktionen für die Serviceanforderung, einen Servicekatalog, einen Service-Desk und Support bereit.

Zudem bietet IBM Service Management innovative Funktionen für die Erfassung und Korrelation von Geschäfts- und Infrastrukturreignissen und ermöglicht die gemeinsame Nutzung kritischer Indikatoren durch Business- und IT-Zielgruppen in rollenspezifischen Echtzeit-Dashboards. Zu diesen gemeinsam genutzten Informationen gehören Aspekte wie Geschäftsaktivität, Kundenerfahrung, Service- und Prozessstatus, IT-Messgrößen und weitere wichtige Indikatoren für den Geschäftserfolg und die Qualität. Zusammen können diese Funktionen sicherstellen, dass Business und IT über integrierte und automatisierte Abläufe und Informationen verfügen, die sie für die Bereitstellung der heute üblichen intelligenteren Geschäftsservices und Produkte benötigen.

### **IBM Investitionen in das Servicemanagement**

IBM hat mehrere Milliarden US-Dollar in die Weiterentwicklung des Servicemanagements investiert, u. a. in Mitarbeiter, Technologien, bewährte Verfahren und Schulungen. IBM hat außerdem eine wichtige Rolle bei der Weiterentwicklung einer Vielzahl bewährter Verfahren und Standards gespielt, darunter IT Infrastructure Library® (ITIL®), Control Objectives for Information and related Technology (COBIT), Val IT und enhanced Telecom Operations Map (e-TOM).

### **Weitere Schritte**

Damit Sie genau erkennen können, wo und wie Ihr Unternehmen vom IBM Service Management profitieren kann, bieten wir Ihnen verschiedene Analysen und Tools an, um Ihnen den Einstieg zu erleichtern. IBM Service Management Strategy and Planning hilft Ihnen dabei, Geschäfts- und IT-Ziele aufeinander abzustimmen. IBM Service Management Self-Assessment ist ein kostenfreies Online-Tool, mit dem Sie die Prozessreife Ihrer Servicemanagementprozesse bewerten können. Sie können zudem Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner bitten, eine Live-Demo zu planen, bei der Sie die IBM Service Management-Lösungen in Aktion erleben können.

### **Weitere Informationen**

IBM weiß, dass Sie Servicemanagementlösungen benötigen, die an Ihre sich ändernden Geschäftsanforderungen angepasst werden können. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie mit IBM Service Management die nötige Transparenz, Kontrolle und Automation erlangen können, um eine intelligenter Servicebereitstellung zu implementieren und beizubehalten und sich einen Wettbewerbsvorsprung zu sichern, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com/software/tivoli/governance/servicemanagement](https://www.ibm.com/software/tivoli/governance/servicemanagement)



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](http://ibm.com) und Tivoli sind Marken 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](http://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.

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

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.

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.

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 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 2009  
Alle Rechte vorbehalten.



Recyclbar, bitte recyceln

TIB14007-DEDE-00