

## IBM Service Management – die bessere Alternative für Ihre Managementprozesse





Bei vielen Unternehmen steht die Bereitstellung innovativer Services im Mittelpunkt. Voraussetzung hierfür ist, dass im IT-Bereich und bei den Betriebsabläufen Faktoren wie die Einhaltung geltender Bestimmungen, Sicherheit und hohe Verfügbarkeitszeiten sichergestellt sind. Diese Faktoren spielen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, Geschäfts-services effizient einzusetzen, um die Geschäftsziele des Unternehmens zu realisieren. Bei vielen Unternehmen mit organisatorischen Silos und herkömmlichen Systemen werden nach wie vor IT-Infrastrukturtechnologien, Umsatz- und Kostendaten zu einzelnen Produkten, einzelne Prozesse und die Effizienz im Unternehmen einzeln verwaltet. Diese Unternehmen sollten sich jedoch auf das Management integrierter Lösungen und Services konzentrieren, die sich aus der Summe all dieser Komponenten ergeben. Andernfalls laufen solche Unternehmen Gefahr, bestehende gesetzliche Bestimmungen oder Service-Levels nicht einzuhalten, was letztendlich empfindliche Strafen nach sich ziehen kann.



Und hier kommt IBM Service Management ins Spiel, ein geradezu revolutionärer Ansatz, wenn es um die Restrukturierung der Geschäftsprozesse und der entsprechenden Funktionen geht. IBM Service Management umfasst die Managementprozesse, Strategien und Best Practices, die für die Bereitstellung effizienter Geschäfts-services benötigt werden. Bei IBM Service Management geht es in erster Linie um die Entwicklung, Implementierung und das Management von Services. Es geht aber auch um die Automatisierung von Prozessen zur Senkung der IT- und Betriebskosten. Und es geht um mehr Effizienz bei der Einhaltung bestehender Bestimmungen. Weitere Vorteile von IBM Service Management sind mehr Flexibilität und schnellere Markteinführung von Produkten, Lösungen und Services sowie schnellere Reaktion auf Veränderungen.

Zentraler Punkt des IBM Service Management-Konzepts ist die effiziente Unterstützung von Unternehmen beim Management ihrer Geschäftsprozesse. Die IT- und Betriebsprozesse sind ein wesentlicher Bestandteil der gesamten Abläufe im Unternehmen. Daher bietet IBM leistungsfähige Tools an, mit deren Hilfe die vier wichtigsten Komponenten im Unternehmen aufeinander abgestimmt werden können:

- *Mitarbeiter*
- *Prozesse*
- *Informationen*
- *Technologie*

Mit IBM Service Management können Sie diese vier kritischen Komponenten mit einer Vielzahl nahtlos integrierter Lösungen kombinieren, die als drei miteinander verbundene Schichten gesehen werden können:

- *IBM Process Management*
- *IBM Service Management-Plattform*
- *IBM Operational Management*

Diese Lösungen bauen auf IBM und branchenspezifischen Best Practices wie IT Infrastructure Library® (ITIL®), Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) oder Enhanced Telecom Operations Map (eTOM) auf. Dadurch wird sichergestellt, dass IT- und Betriebsprozesse im Unternehmen konsistent strukturiert, automatisiert und ausgeführt werden und jederzeit auf die Einhaltung bestehender Bestimmungen geprüft werden können.

Mit IBM Service Management lassen sich Veränderungen vorwegnehmen und entsprechende Maßnahmen planen, indem der zeitgerechte Zugriff auf kritische Informationen ermöglicht wird. Mit dieser IBM Lösung können Sie wesentlich schneller auf Marktveränderungen und Kundenanforderungen reagieren und sich so entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen.





## IBM Service Management

### IBM Process Management-Produkte

IBM Process Management-Produkte automatisieren in Kombination mit Ihren Operational Management-Produkten Routinearbeiten, reduzieren manuelle Aufgaben und setzen so Mitarbeiterressourcen frei, die sich dann auf wichtige geschäftskritische Prozesse konzentrieren können. Die Process Manager-Komponenten sind vollständig in CCMDB (IBM Tivoli Change and Configuration Management Database) integrierbar.

- *IBM Tivoli Availability Process Manager automatisiert alle Aufgaben in Bezug auf das Ereignis- und Problemmanagement im Unternehmen.*
- *IBM Tivoli Release Process Manager automatisiert alle Verarbeitungsschritte und -aufgaben in Bezug auf die Softwareverwaltung und damit verbundene Hardwareimplementierungen.*
- *IBM Tivoli Storage Process Manager automatisiert alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Speicherbereitstellung und optimiert so den vorhandenen Speicherplatz und den Schutz der Datenintegrität.*
- *IBM Tivoli Change Process Manager (Bestandteil von Tivoli CCMDB) automatisiert alle Aufgaben im Zusammenhang mit Änderungen an Ihrer IT-Infrastruktur.*
- *IBM Tivoli Configuration Process Manager (Bestandteil von Tivoli CCMDB) automatisiert alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Konfiguration Ihrer IT-Infrastruktur.*

### IBM Operational Management-Produkte

Mit IBM Operational Management-Produkten werden Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Leistung geschäftskritischer Software und Hardware sichergestellt, die Speicherbedarfsprozesse optimiert und alle Aspekte in Bezug auf die Datensicherheit abgedeckt.

- *Business Application Management gewährleistet die hohe Verfügbarkeit und optimale Leistung geschäftskritischer Softwareanwendungen, die sich über mehrere Server, Betriebssysteme und Datenbanken erstrecken.*
- *Server, Network and Device Management unterstützt den Benutzer dabei, die optimale Verfügbarkeit und Leistung der darunterliegenden IT-Architektur (Netzwerke, Betriebssysteme, Datenbanken und Server) sicherzustellen.*
- *Storage Management hilft dem Benutzer bei der Speicherplatzoptimierung, der Gewährleistung der Datenintegrität und der Einhaltung von Regelungen und Richtlinien in Bezug auf die Datenspeicherung.*
- *Security Management automatisiert alle Prozesse im Zusammenhang mit dem Identitätsmanagement und dem Management sicherheitsrelevanter Ereignisse.*

### IBM Service Management-Plattform

Eines der Schlüsselemente der Integrationsplattform in IBM Service Management ist die Tivoli CCMDB, die alle für die Automation erforderlichen dynamischen Informationen erfasst, speichert und für die gemeinsame Benutzung bereitstellt. Diese Datenbank stellt Prozesse für das Management von Konfigurations- und

Änderungsabläufen bereit und interagiert mit den IBM Process Management- und IBM Operational Management-Produkten. So wird wie folgt sichergestellt, dass im Unternehmen immer aktuelle und konsistente Informationen verwendet werden:

- *Verfolgbare, überprüfbare Änderungen*
- *Automatische Anwendungserkennung*
- *Detailinformationen zu den Interaktionen zwischen Systemen*
- *Offene Plattform für die Daten- und Prozessintegration*

### Schnelle Implementierung von IBM Service Management-Lösungen

IBM Service Management-Lösungen bauen auf unserem fundierten Know-how beim Prozessmanagement und auf unseren bewährten Best Practices wie ITIL, CobIT und eTOM auf.

Um die Vorteile dieser Lösungen möglichst schnell nutzen zu können, bietet IBM eine Vielzahl von Beratungs-, Schulungs- und Support-Services an, die eine erfolgreiche und schnelle Implementierung gewährleisten. Hinzu kommt unsere umfassende Erfahrung bei der Implementierung von Service-Management-Lösungen bei zahlreichen Kundenprojekten in der ganzen Welt.



## Alle Vorteile von IBM Service Management nutzen

*“Mit der IBM Service Management-Strategie verfolgt Tivoli nun einen ganzheitlichen Ansatz. Es werden nicht mehr nur einzelne Tools, sondern vielmehr eine integrierte Kombination aus verschiedenen Tools bereitgestellt, deren Daten über eine zentrale Datenbank und entsprechende ITIL-Prozesse gemeinsam genutzt werden”.*

*Andreas Golombek, IT-Produktion,  
Commerzbank AG.*

### **Innovative Game-Changing-Services**

Viele Unternehmen sehen sich der Herausforderung ausgesetzt, den Lebenszyklus von Anwendungen vom Konzeptentwurf über die Bereitstellung bis zum Einsatz in der Produktion proaktiv verwalten zu müssen. Diese Herausforderungen werden durch Entwicklungs- und Prozessteams verstärkt, die verschiedene Management-Tools einsetzen und auf die unterschiedlichsten Bereiche im Unternehmen verteilt sind.

IBM Service Management bietet hierfür End-to-End-Lösungen, mit denen die Entwicklung, Implementierung und das Management von Geschäftsservices vereinfacht werden. Die bestehenden Silos zwischen den Bereichen Entwicklung und Betrieb werden miteinander verbunden, so dass Ihr Unternehmen seine Game-Changing-Services zuverlässig bereitstellen kann.

### **Einhaltung von Konformitäts- und Sicherheitsrichtlinien**

Unternehmen müssen sicherstellen, dass alle Konformitätsrichtlinien eingehalten werden, ohne dass sich dies negativ auf den sicheren, zeitgerechten Zugriff auf Informationen auswirkt. In folgenden Bereichen können jedoch nach wie vor Probleme auftreten:

- *Prüfung der Einhaltung interner und externer Richtlinien und Verordnungen*
- *Umsetzung von Sicherheitsrichtlinien und Management von Sicherheitslücken in erweiterten und virtuellen Organisationen*
- *Überwachung geografisch verteilter Teams*

In IBM Service Management-Lösungen sind die Sicherheits- und Prüfprotokollfunktionen mit den Supportfunktionen für geografisch verteilte Teams verknüpft. So wird sichergestellt, dass alle Richtlinien für die Identitäts- und Zugriffssteuerung eingehalten werden. Die Einhaltung solcher Richtlinien lässt sich weiter optimieren, indem beispielsweise Funktionen integriert werden, die die Replikation von Benutzerkonten oder Kennwörtern verhindern. Bei den heutigen heterogenen Anwendungen und Plattformen ist es gut zu wissen, dass Lösungen für das automatisierte Management von Identitäten und sicherheitsrelevanten Ereignissen, die genau auf die Geschäftsanforderungen des Kunden abgestimmt sind, von einem einzigen Anbieter bereitgestellt werden können.



### **Priorisierung von Verfügbarkeit und Leistung der kritischsten Services**

Die für die Betriebsprozesse Verantwortlichen müssen SLA-Verstöße (Service-Level-Agreements) vorwegnehmen und proaktiv Korrekturmaßnahmen einleiten können – jeweils abhängig von den Einflüssen des betroffenen Service auf die Geschäftsabläufe. Ohne eine fundierte Kenntnis der Abhängigkeiten zwischen den kritischen Services und den dahinterstehenden Infrastrukturressourcen kann keine effiziente Priorisierung vorgenommen werden. Durch die Konzentration auf die geschäftskritischen Funktionen von Beginn an wird sichergestellt, dass Ihre wichtigsten Services die höchste Priorität erhalten.

Ein Aspekt bei der Vergabe von Prioritäten in Bezug auf Verfügbarkeit und Leistung ist die Prüfung der zahlreichen Alerts, die jeden Tag eingehen:

- *Die Antwortzeit eines Servers hat sich um zehn Prozent verlangsamt*
- *Eine Datenbankdatei ist beschädigt*
- *Ein kundenorientierter Service ist unerwartet ausgefallen*
- *Das Speichersubsystem hat 80 % seiner Kapazität erreicht*

Mit einer IBM Service Management-Lösung kann Ihr Unternehmen problemlos feststellen, welche Alerts von kritischen Services stammen, und diese Alerts dann basierend auf der Bedeutung des Service priorisieren. Auf diese Weise wird der Aufwand für die Problemlösung reduziert und die Verfügbarkeit kritischer Services verbessert.

Ein weiterer Aspekt hinsichtlich Verfügbarkeit und Leistung ist das Management modularer Anwendungen, die mehr Komplexität und Fehleranfälligkeit mit sich bringen, die von den herkömmlichen Management-Tools nicht gehandhabt oder behoben werden können. Die Geschwindigkeit und Genauigkeit bei der Ursachenanalyse und der Fehlerbehebung hängen von der Geschwindigkeit des Zugriffs auf Detailinformationen zu den dahinterstehenden Software-, Hardware- und Netzwerkkomponenten ab. Mit Hilfe entsprechender Erkennungsmechanismen kann dabei ein Gesamtbild der unterstützenden Infrastruktur erstellt werden.

Die richtige IBM Service Management-Lösung hilft auch hier durch die automatische Erkennung der Anwendungsleistung, so dass die Service-Levels für geschäftskritische Anwendungen eingehalten werden können. Mit einer solchen Lösung haben Entwicklungs- und Betriebsteams die gemeinsam nutzbaren Tools zur Hand, die Planung, Test, Messung und Behebung von Leistungsproblemen vereinfachen. Die IBM Service Management-Lösung ist in der Lage, Leistungsprobleme basierend auf der Wichtigkeit des Service zu erkennen, einzugrenzen, zu priorisieren, zu diagnostizieren und zu beheben.

### **Bessere Ressourcenauslastung durch schnelle, zuverlässige Tools für die Softwareimplementierung**

Nehmen wir folgendes Beispiel: Für ein Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche ist die wichtigste Einnahmequelle eine externe Website, über die die Kunden Produkte und Services erwerben. Sollte dieser Finanzdienstleister nicht in der Lage sein, schnellstmöglich einen neuen Service bereitzustellen, wird dessen größter Mitbewerber versuchen, davon zu profitieren.



Tivoli Release Process Manager ist hierfür die ideale Lösung, um Releases durchgängig von der Planung bis zur Produktion zu verfolgen:

- *Bewertung der Auswirkungen des betreffenden Release auf die Leistung der geschäftskritischen Systeme*
- *Erstellung und Zuordnung von Releaseaktivitäten*
- *Priorisierung von Releaseterminierungen für die gesamte Infrastruktur*
- *Überwachung des Echtzeitstatus des Releasefortschritts*
- *Durchführung des Release-Rollouts*
- *Bereitstellung detaillierter Berichte zur erfolgreichen Implementierung des Release*

Durch die Automatisierung des Release-Managements lassen sich die Entwicklungszeiten verkürzen und die Produktivität verbessern, da die Releases auf der Basis ihres Einflusses auf die Geschäftsprozesse und abhängig von der dynamischen Bereitstellung der Infrastrukturkomponenten priorisiert werden. IBM Service Management ermöglicht die Implementierung komplexer Software- und Hardwareänderungen. Dies reicht von der einfachen Einzellösung bis hin zu kompletten Anwendungslösungen für Server- und Desktopsysteme in verteilten Umgebungen, Rechenzentren, Test- oder Produktionsumgebungen.

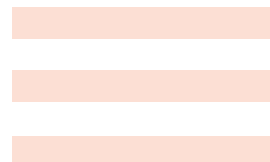


### **Vorwegnahme geschäftlicher Auswirkungen durch Änderungen**

Durch das Zusammenwirken der IBM Process Management- und IBM Operational Management-Produkte erlangen Unternehmen detailliertere Einblicke, wodurch sich beispielsweise Speicheränderungen besser verwalten und die Auswirkungen solcher Änderungen noch vor deren Auftreten erkennen lassen. So können Probleme wie fehlerhafte Daten auf Grund von Anwendungsfehlern und -ausfällen vermieden werden. Bei auftretenden Problemen bewerten Speichermanagement-Tools die Situation blitzschnell und lösen automatisch Aktionen aus, um das Problem schnellstmöglich zu beheben. So lassen sich kostspielige Ausfallzeiten vermeiden.

Ein Speicheradministrator beispielsweise, der Änderungen an Ihrer Speicherinfrastruktur vornimmt, kann mit Hilfe von Tivoli Storage Process Manager anzeigen, welche Auswirkungen diese Änderungen auf andere Systeme und die Daten in diesen Systemen haben. Die Kenntnis der Systemkonfiguration ist bei der Vermeidung von Service-Unterbrechungen von entscheidender Bedeutung.

Mit Hilfe eines übersichtlichen Gesamtbilds über die Änderungen, die in der gesamten Infrastruktur vorgenommen wurden, können Serviceunterbrechungen anhand der verfügbaren Informationen schnell behoben und in Zukunft vermieden werden. IBM Service Management-Produkte können automatisch auf unerwartete



Ereignisse reagieren und sogar Aktionen zur Fehlerbehebung auslösen, so dass der Zeit- und Kostenaufwand für das Management deutlich reduziert werden kann.

### **Die bessere Alternative für Ihre Managementprozesse**

Entscheiden Sie sich für IBM als Partner für die Lösung Ihrer Managementprobleme. Von der Optimierung der vorhandenen Ressourcen und der Senkung der IT-Kosten bis zur Schaffung neuer Geschäftschancen für mehr Unternehmenswachstum bieten IBM Service Management-Lösungen entsprechende Tools, um die gesetzten Geschäftsziele zu erreichen und sich Wettbewerbsvorteile zu verschaffen.

### **Weitere Informationen**

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie mit Hilfe von IBM alle Vorteile von IBM Service Management nutzen können, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner – oder besuchen Sie uns unter:

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



### **IBM Service Management-Lösungen unterstützen bei der Einhaltung interner und externer Bestimmungen**

Die Tivoli CCMDB hilft bei der Verfolgung von Änderungen in Ihren Systemen, der Erstellung von Berichten und Prüfprotokollen, die Sie bei der Überwachung der Unternehmensleitung auf Basis interner Richtlinien und externer gesetzlicher Bestimmungen wie dem Sarbanes-Oxley-Gesetz sowie anderer internationaler Standards für Finanzberichte unterstützen.



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.

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.

Andere Namen von Unternehmen, Produkten oder Services können Marken oder Servicemarken anderer Unternehmen sein.

Gedruckt in den USA  
09-06

© Copyright IBM Corporation 2006  
Alle Rechte vorbehalten.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 