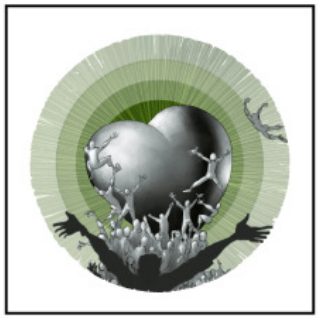
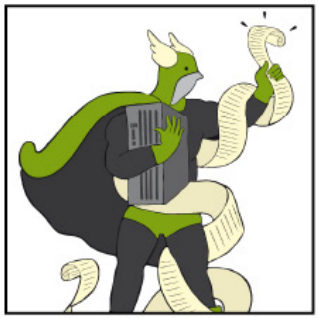
IBM SOFTWARELAND 2009.
SOLUZIONI INTELLIGENTI PER PROSPETTIVE CHE CAMBIANO.




Marco Celon

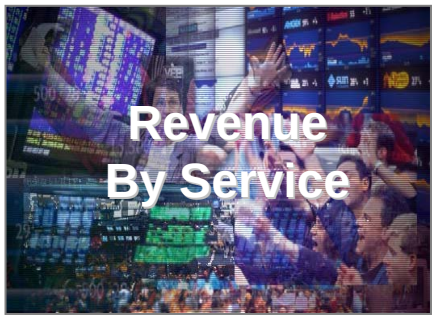
Incrementare il valore di business focalizzando il Service Management e l'IT su "Cosa importa di più"

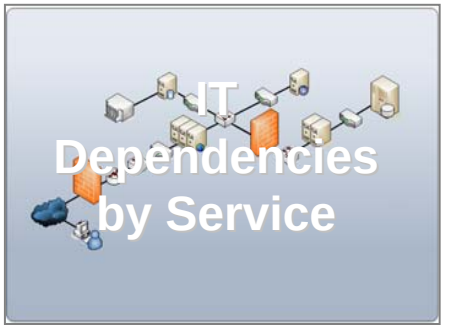
AGENDA

- Il Contesto del Service Management
- Il ruolo del BSM
- L’integrazione delle informazione nel BSM
- Le soluzioni Tivoli
- Domande

Contesto: Ricavi & Qualità

- Quali sono i miei servizi di business top, processi & transazioni intermini di ricavi o produttività?
  - Collegamento al cliente ed ai ricavi
  - Produttività per l'utente finale
- Quali sono le aspettative e gli impegni in relazione alla qualità del servizio?
  - Disponibilità, Performance , Integrità
  - SLA interni ed esterni
  - Collegamento dell'infrastruttura ai problemi di qualità del servizio
  - Investimenti richiesti per garantire la qualità del servizio





Contesto: Costi & Compliance

- Quanto costa fornirli?
  - Tecnologia – hardware, software, servizi
  - Personale – deploying & manutenzione
  - Utilizzo – LoB, clienti, etc
  - Power – energia, condizionamento, etc.
- Sono presenti dei vincoli legislativi o di compliance che devono guidare la prioritizzazione?
  - Possono i problemi, sulla qualità dei servizi di business, impattare gli azionisti?
    - SOX
    - Basilea II
  - Impatti della sicurezza sugli azionisti, investitori, utenti

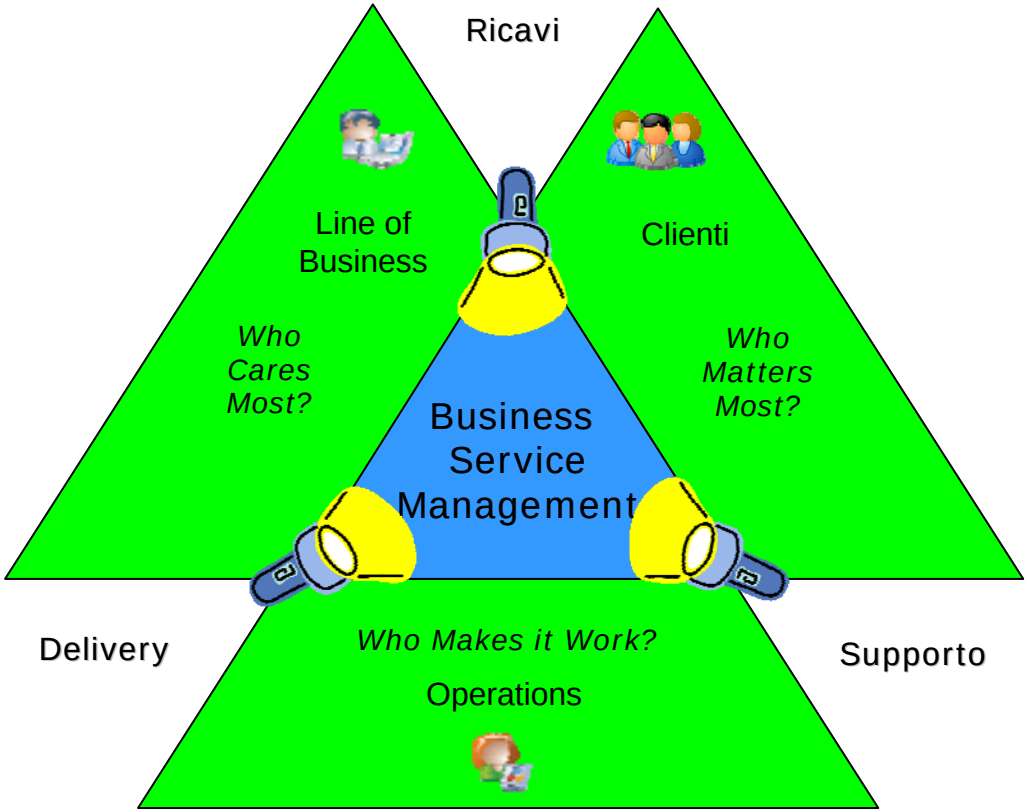
Il Ruolo del Business Service Management

Il Bsm è un approccio top down all'IT service management che inizia e si focalizza intorno all'abilità delle Operations IT di misurare e migliorare in continuazione l'erogazione a fronte di obiettivi operazionali e di business, allo scopo di prioritizzare e massimizzare l'impatto positivo degli investimenti IT sul business stesso.

Incrementare la Visibilità ed il valore dell'IT

Supportare l'allineamento al business

Capire “Cosa importa di più”



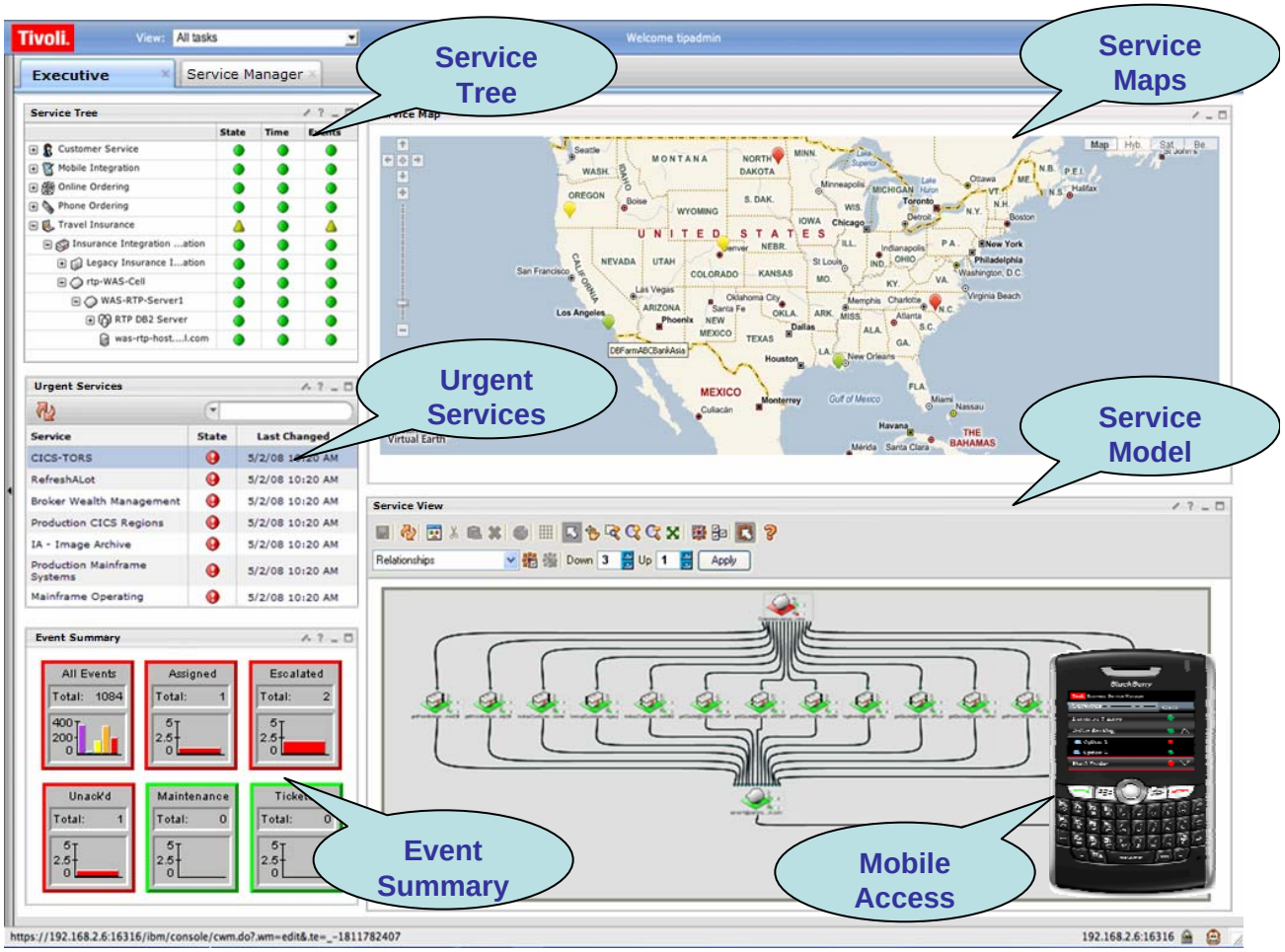
Business Service Dashboard: Visibilità e contesto integrati

Dashboards basate su ruolo/utente

- LoB, Operations Mgmt, Operatori.
- Condivisione e customizzazione di contenuto comune
- Launch in context views & automazioni.
- Realtime & Historical reporting basato su KPIs, eventi e performance.
- Supporto Web & Mobile

Visibilità su:

- Servizi, Processi, Transazioni
- Distribuito, Mainframe
- SOA & Virtualization



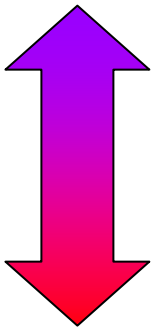
Business Service Dashboard: Visibilità e contesto integrati

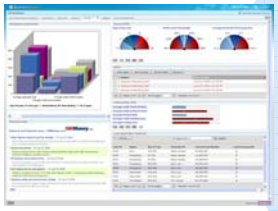
Tools comuni per
- Visualizzazione
- Navigazione
- Autenticazione
- Automazione
- Data warehouse

Reportistica Real-time & Historical
- Out of the box reports
- Costi
- Serie Temporali
- SLAs
- Launch in-context dalla dashboard

Integrando business ed IT management

Tivoli. software





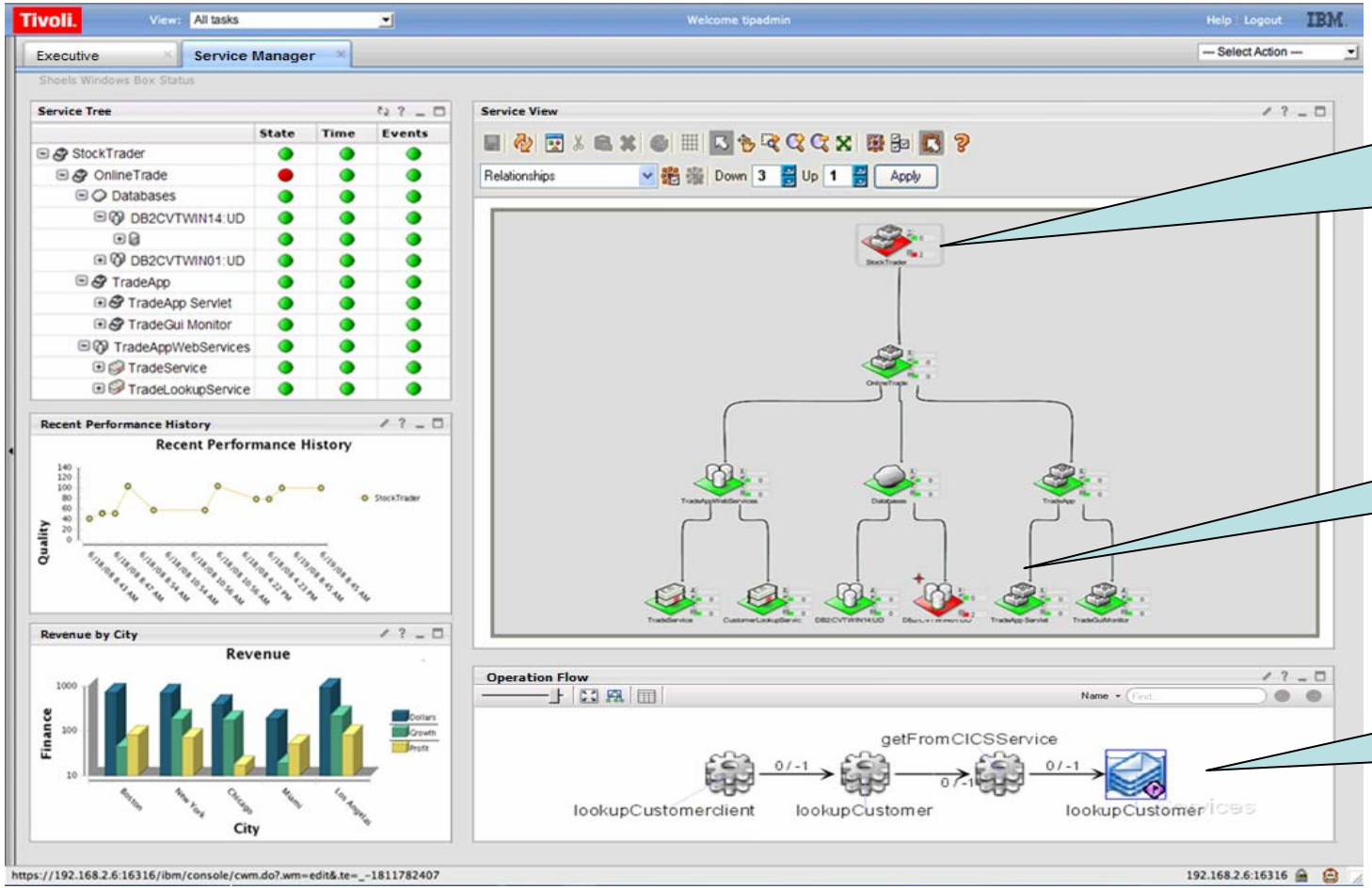
WebSphere.

Application Transaction Summary

Application	Status	Transactions	Trans/Sec	Trans SLA	Errors	Error SLA	Pending $	Pending SLA
Bill Payment		1232	0.43	4	1	5	$5,034	$43,912
Money Transfer		14	0.53	4	5	10	$0	$0
Check Reorder		869	2.23	3	3	10	$435	$1,435
Online Brokerage		45	1.9	0.9	3	3	$4,532	$3,750
Check Image		32	0.77	4	2	10	NA	NA
Account Activity		203	1.45	2	2	10	NA	NA

Transaction Health	Status	Trend	Value	Target
Transactions - Daily Total			45	<.30
Transactions per Sec			1.9	>.9
Transaction Errors			3	< 3
Transactions Pending			4.532	> 3.750

Integrando Ambienti SOA

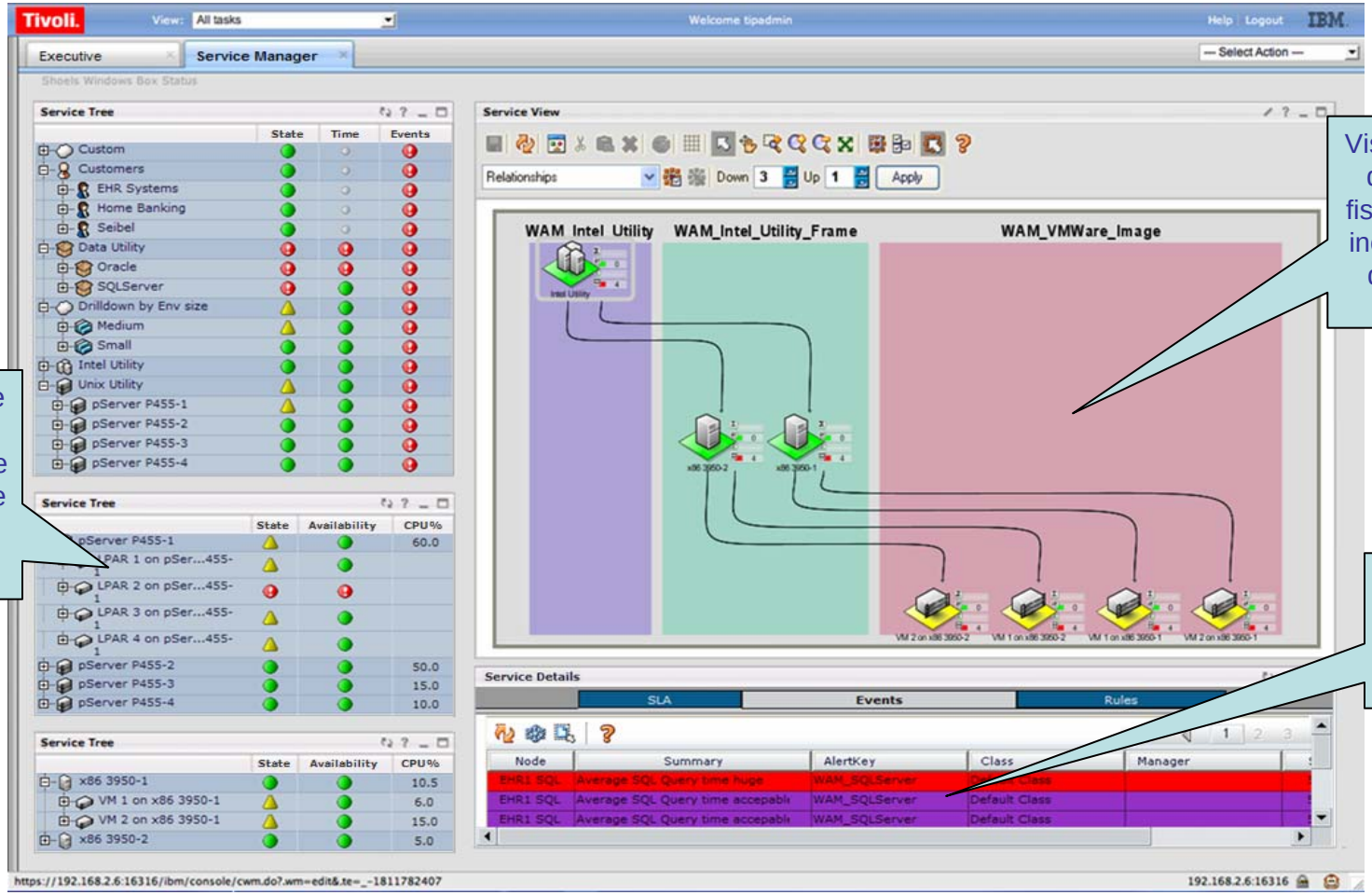


Identificazione rapida degli impatti di business basata su regole di processo e di transazione SOA

Segnalazione della Root-Cause impattante

Visualizzazione dei dettagli e dei flussi operazionali

Integrando Ambienti Virtualizzati



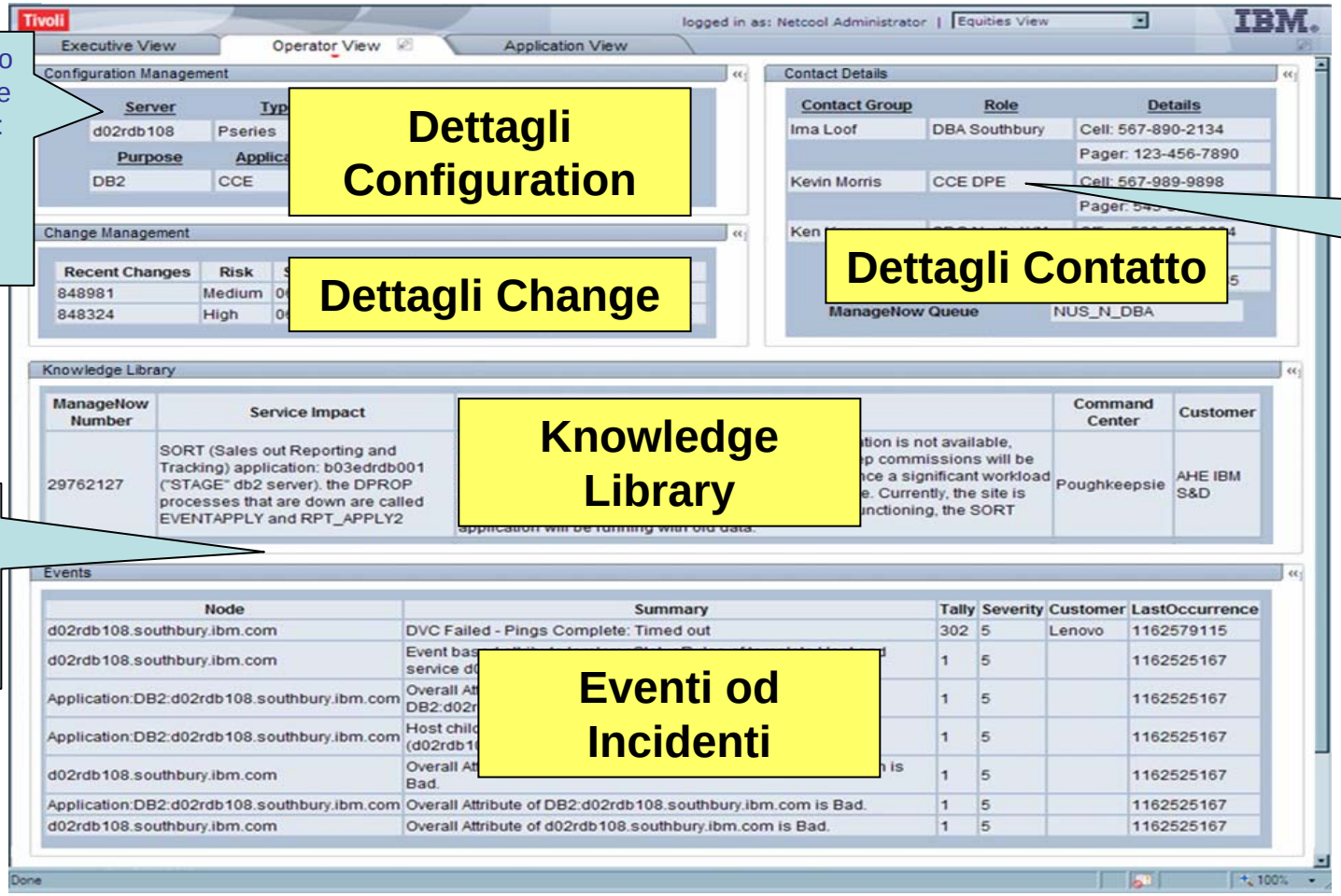
Visualizzazione di macchine fisiche e virtuali incluso lo stato da VMWare

Visualizzazione delle partizioni logiche e fisiche su Unix, incluse LPARs su Mainframe

Prioritizzazione operativa basata su politiche di Root-Cause

Integrando le informazioni distribuite

Collezionamento Dati da ogni fonte IBM & 3rd Party: Databases, Flat Files, Message Busses, SOA, CMDBs…



Launch in context ed automazioni/triggers in context.

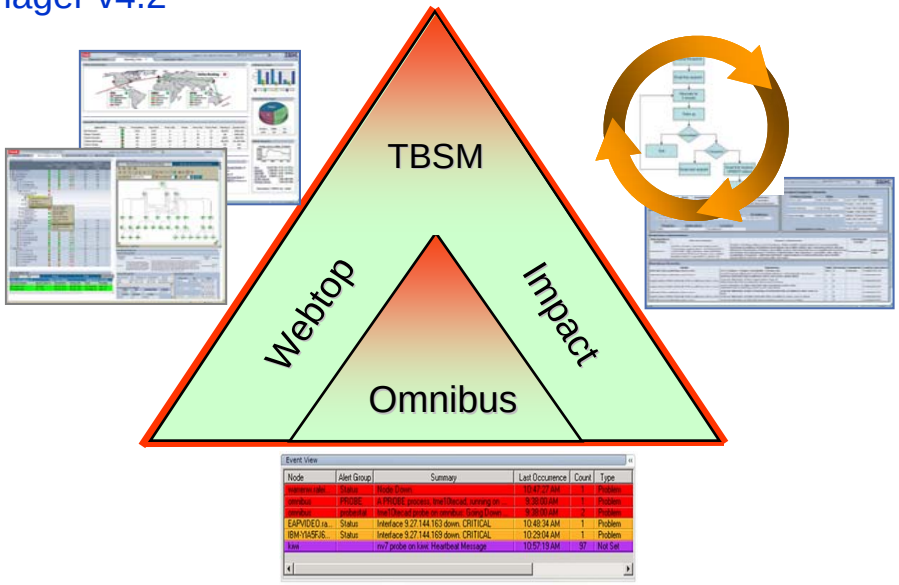
Accesso a Knowledge Libraries, Trouble Tickets, Config, Details ed altro.

Business Service Management con IBM Tivoli

Ottimizzazione IT ed Analisi Impatto Servizio

Tivoli Business Service Manager v4.2

- ✓ *Scalability +144%*
- ✓ *Nuova architettura modulare*
- ✓ *Valore aggiunto Systemi Z*
- ✓ *Unica interfaccia Tivoli con TIP e TCR*



Automazioni IT e Service Correlation

Tivoli Netcool/Impact v5.1

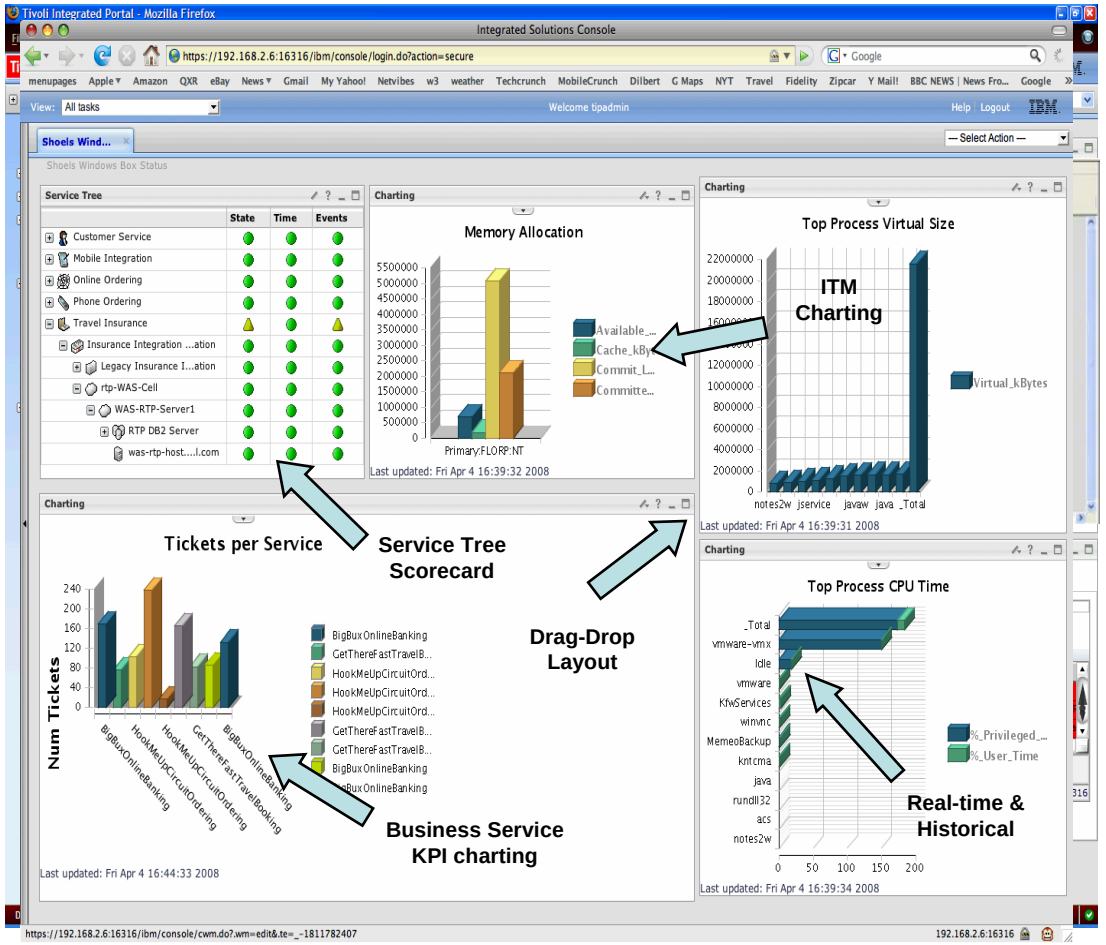
- ✓ *Plug-in engine per gli altri prodotti Tivoli*
- ✓ *Capacità di processo migliorate: +350% stesso hardware!*
- ✓ *Riduzione dei costi IT tramite una "RunBook" di automazioni già presenti.*

Semplificazione IT - Manager of Managers: Tivoli Netcool/OMNIbus v7.2.1

- ✓ *Riduzione del TCO, Ampio supporto di tecnologie ed integrazioni*
- ✓ *Unico strumento Tivoli con TIP e TCR per l'Event Management*
- ✓ *Espansione alle piattaforme z/Linux and 32-bit/64-bit*

Tivoli Business Service Manager 4.2

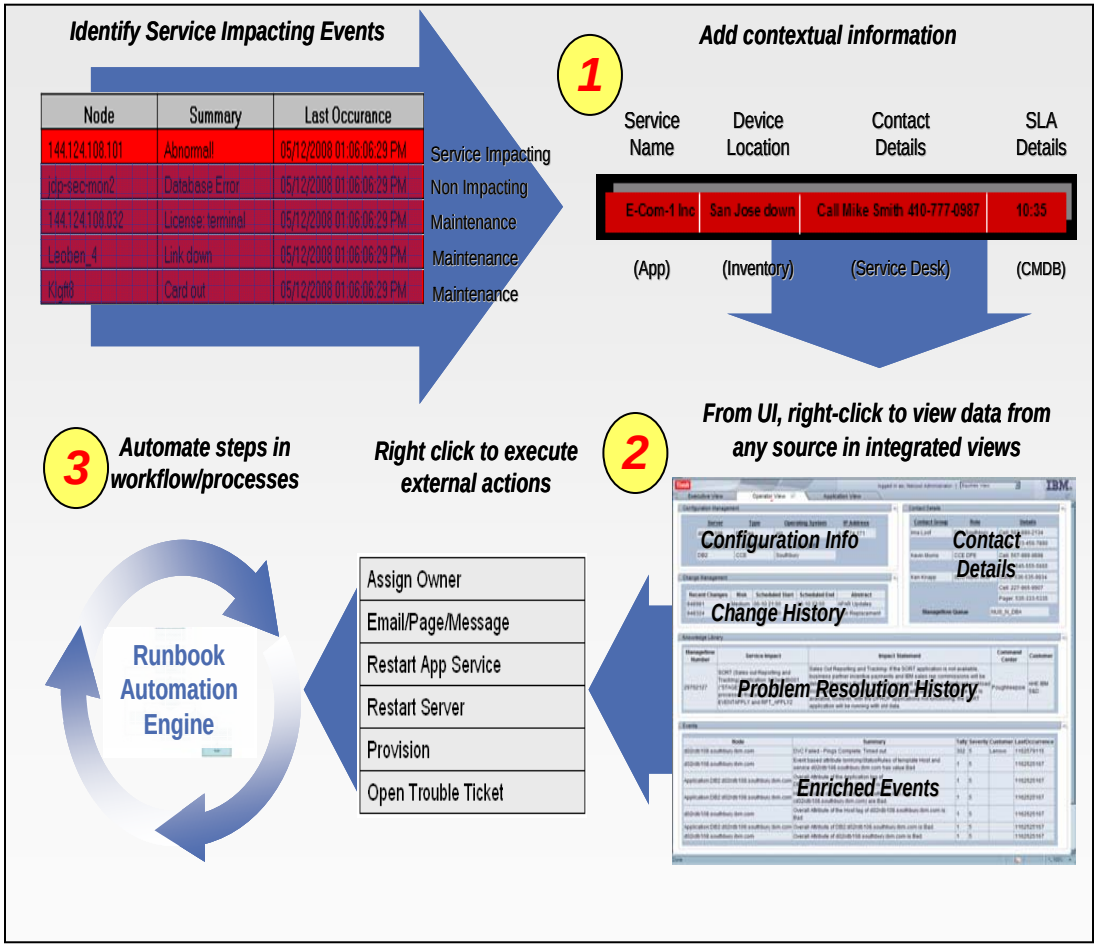
- **Unified visibility and control for end-to-end service mgmt.**
  - Same look, Same access, Same service – different resources
- **Aligns business owner and IT staff priorities**
  - Service Intelligence – KPI analytics, SLA tracking, Real-time and Historical services
- **Optimizes IT costs through simplicity, relevance, usability**
  - Service affecting events prioritized by business severity
  - Drag/drop interface to assemble data to derive new meaning
- **TBSM v4.2 - Highlights:**
  - TIP-based UI provides Web 2.0 interface across many data sets
  - Advanced scalability, security compliance, and architecture deployment options (server split)
  - Deep System Z management, discovery, and transaction support.



Tivoli Netcool/Impact 5.1

1. **Speeds mean-time-to-resolution**
   - Context-driven Correlation: across applications and equipment
2. **Improves decision-making, staff effectiveness**
   - Context-driven Intelligence - disparate information in single, interactive view
3. **Maximizes operational staff productivity**
   - Context-driven Automation: trigger or automate workflow actions

- **Netcool/Impact v5.1 - Highlights:**
  - AJAX UI providing faster “time to action”, staff effectiveness
  - Easy automated actions and integrations with Web Services
  - Automatic self-tuning providing 3.5x faster with same hardware and increased ROI



Tivoli Netcool Omnibus 7.2.1

Maximize Service Availability

- Leverage hundreds of out-of-the-box integrations, with included domain intelligent event reduction rules, to monitor end-to-end infrastructure status and health.

Reduce Operational Costs.

- Consolidate NOCs, tools and management sources into a single pane-of-glass and integrated management infrastructure.

Improve Staff Productivity.

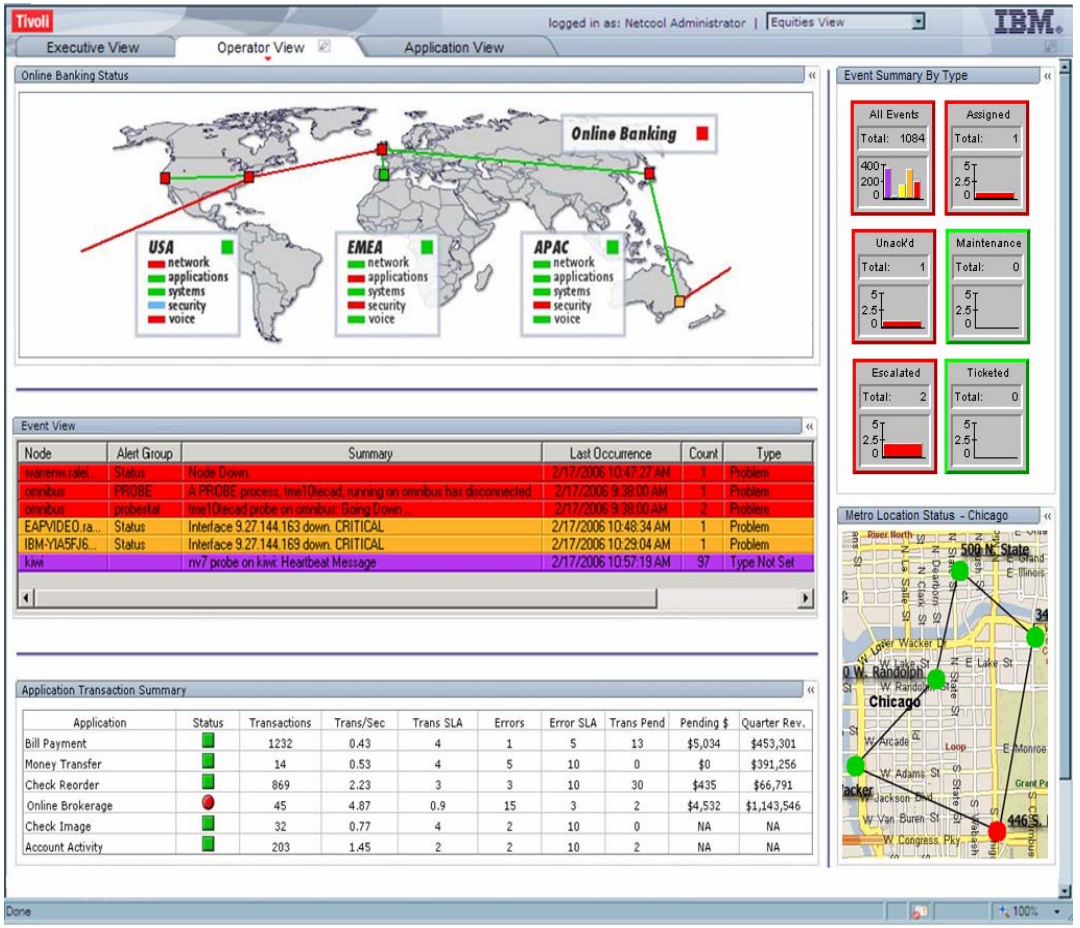
- Utilize normalization, de-duplication, aggregation, correlation capabilities, as well as time, device, and service based event reductions.

Minimize human intervention.

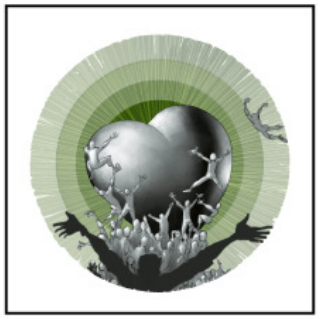
- Exchange information between peer systems and automate maintenance actions and procedures.

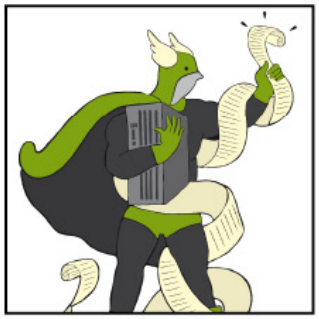
Increase Confidence.

- Leverage proven availability and reliability, with trusted system redundancy, failover and security.



IBM SOFTWARELAND 2009.
SOLUZIONI INTELLIGENTI PER PROSPETTIVE CHE CAMBIANO.




Domande ?

GRAZIE!