

IBM yazılım
zirvesi

10

KAOSTAN FIRSATA



Artan BT İhtiyaçlarınız Sistem Karmaşasını Arttırmıyor: Tivoli Foundations

Burak Kurar

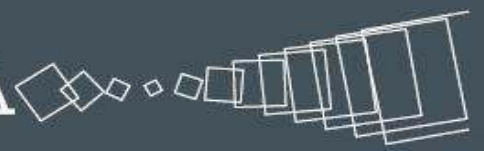
IBM Tivoli Yazılım Ürünleri Satış Yöneticisi



Agenda

- Mevcut Pazar Dinamikleri ve Yaşanan Zorluklar
- IBM Tivoli Foundations Genel Bakış
- Artan İhtiyaçlarınız için uygulama yönetimi ;
Tivoli Foundations Application Manager
- Tivoli Foundations Service Manager ile Yardım
Masası Yönetimi
- Özet





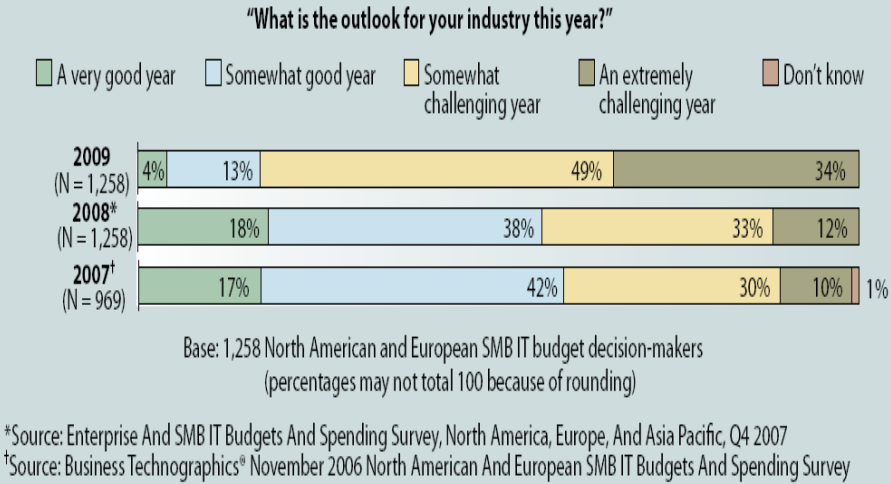
Dijital Ortam Yaygınlaşıyor !!



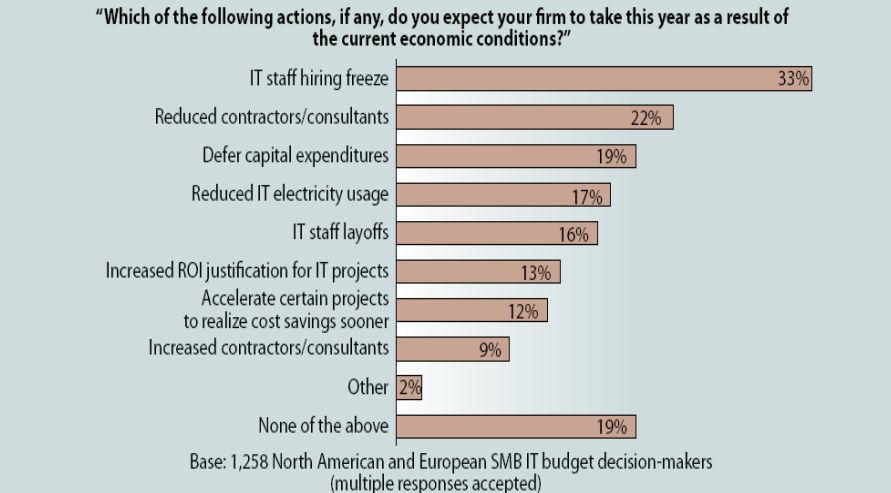
Bilişim teknolojileri ve gerçek hayat arasındaki sınırlar kalkıyor.

Mevcut Pazar Dinamikleri

2-1 Most SMBs Expect A Challenging Year Ahead; Only 17% Anticipate A Good Year



2-3 SMBs Reduce Expenses And Defer Purchases In Response To Economic Conditions



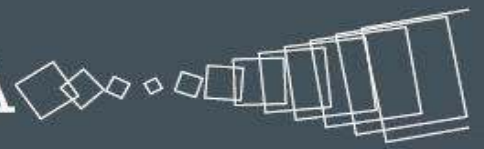
- Global durgunluk ile maliyet düşürülmesi:

Şirketlerin BT kadrolarında %16'ya varan personel kesintileri

Şirketlerin %17'si tarafından uygulanan enerji tasarrufu politikaları.

- Zorlu ekonomik koşullar ile BT yatırım geri dönüş maliyet değerlendirmelerinin önem kazanması

Kredilerin gittikçe daralması ve gittikçe büyüyen tutucu ve zorlu yatırımlar ile şirketlerin üstlendiği maliyetler.



Yaşanan Zorluklar:

- Maliyetleri düşürmek için BT altyapı veya eleman alımına önem vermek yerine kesinlikle işe yatırım yapılması

Orta ölçekli şirketlerin %40'ı bütçe kesintisi beklenti karşılığı olarak ekonomide %10'luk bir düşüşün sağlanması

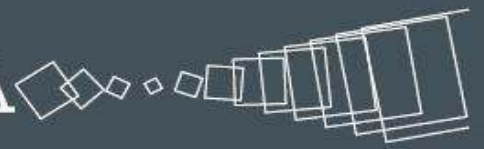
- Geri dönüşüm maliyet analizi olmadan uzun süren uygulamalar ile işin akmaması

Orta ölçekli şirketlerin yaklaşık %12'si maliyet avantajlarını ileride görme anlamında, projelerini hızlandırmaktalar.

- Servisin sürekliliği ve geliştirilmesi – olmaması durumunda ise müşterilerin kaybedilmesi

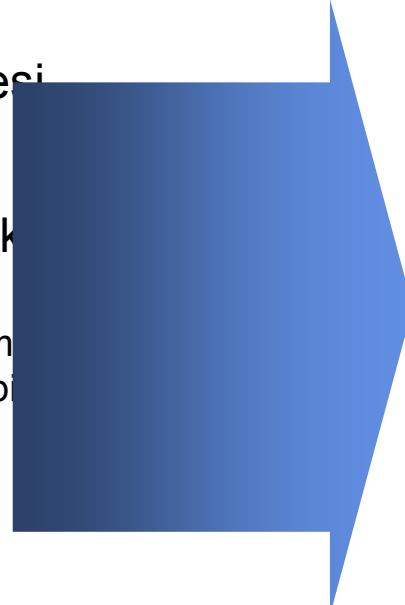
Orta ölçekli şirketlerin yaklaşık %38'i servis ve destek hizmetlerinin kullanılabilirliğini önemsemekteler.





Günümüzdeki BT çözümlerinin, Pazar gereksinimlerini kesinlikle karşılaması için;

- İş modellerine hızlı olarak maliyet düşüren taktiksel çözümlerin getirilmesi
- İleriye yönelik ve ölçeklenebilen düşük maliyetli çözüm yatırımları
 - Baz seviyede fonksiyonlara sahip, az yatırım hemen başlanabilen, fonksiyonel ve ölçeklenebilir esnek çözümler
- Basit içeriği ve kullanım kolaylığının olması



“Maliyet avantajı getiren veya iş süreçlerini geliştiren BT çözümleri, özellikle ekonomik zorlukların yaşandığı dönemlerde ilgi çekici olabilir. Fakat asıl ihtiyaç duyulan ise; BT çözümlerinin, işlem maliyetlerini azaltması yönündedir.

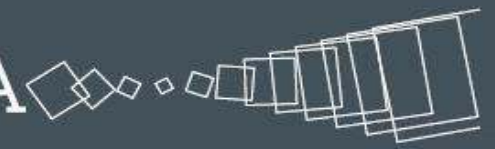


Servis Yönetimi

Servis Yönetimi, kaliteli servis temini ve altyapı maliyetlerinin azaltılması yönünde ihtiyaç duyulan yazılım ve metodları sağlamaktadır.

Servis Yönetimi Getirileri:

- **Servis kalitesinin geliştirilmesi**
- **İş üzerinde akışların kusursuz entegrasyonu.**
- **Hızlı ve daha güvenilir servis temini**
- **Verimliliğin ve personel üretim gücünün artırılması**
- **Minimum operasyonel risk ve açık olması**
- **Maliyetlerin azaltılması**



IBM Service Yönetimi ile ...

■ Görünürlük

- Altyapı üzerinde gerçekleşen herşeyi ayrıntılı olarak görebilme



■ Kontrol

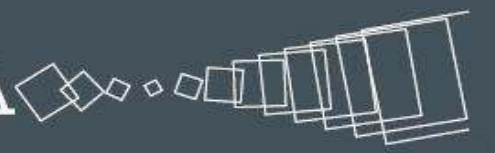
- Mevcut politikalar ve belirlenmiş talepler doğrultusunda yönetilen altyapının değişiklik yapılmadan tutulması



■ Otomasyon

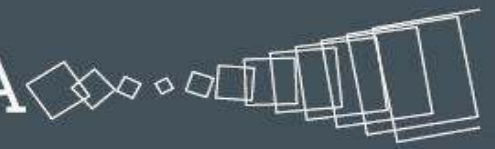
- Maliyet ve kalite yönetimi ile beraber büyük ve sürekli gelişen altyapıları yönetebilme yeteneği.





Eğer..

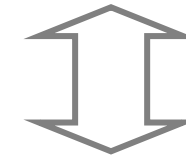
- Verimliliğinizi ve iş akışlarınızı geliştirmeniz ile beraber maliyetlerinizi kontrol edebileceksiniz?
- Servise önem vererek, yatırımların geri dönüşümünü birkaç ay içinde sağlayabileceksiniz?
- Ek iş gücü ihtiyacı duymadan veya sistemlerinizi değiştirmeden istikrarlı büyümeye devam edebileceksiniz?
- Uzman BT ekibi yardımına gerek kalmadan 1 günden veya 1 saatten daha az bir sürede iş yapınıza kurulabilecek bir çözüm ile kontrol edebileceksiniz?



IBM Tivoli Foundations

IBM Service Management offerings that are:

- **Kapsamlı Fonksiyonalite** Orta ölçekli firmalar için daha hızlı ve kolay uygulanabilir az maliyetli yüksek kalite servis yönetimi
- **Tam entegrasyon** Minimum insani hata veya uzman BT eleman temini ile hızlı ve kolay kurulum ve konfigürasyon yapılan çözümler
- **Esnek ve ölçeklenebilir** Değişirme ve yeniden başlatmaya gerek kalmadan operasyonların büyütülebilmesi ve ölçeklenebilmesini sağlayan çözümler





Tivoli Foundations Application Manager

Artan ihtiyaçlar için Uygulama Yönetimi

Problem

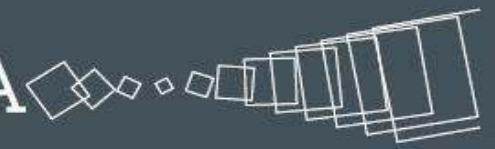
- BT ortamında zayıf görünürlük ile problemlerin net algılanamaması
- Sistemlerin Manuel izlenmesi ile hata mesajları and zaman kaybının görülmesi
- Verimli yapılmayan izleme ve takiplerin servis üzerindeki etkileri
- Konfigurasyon ve entegrasyonun maliyetli ve gerektiğinden uzun sürmesi



Çözüm

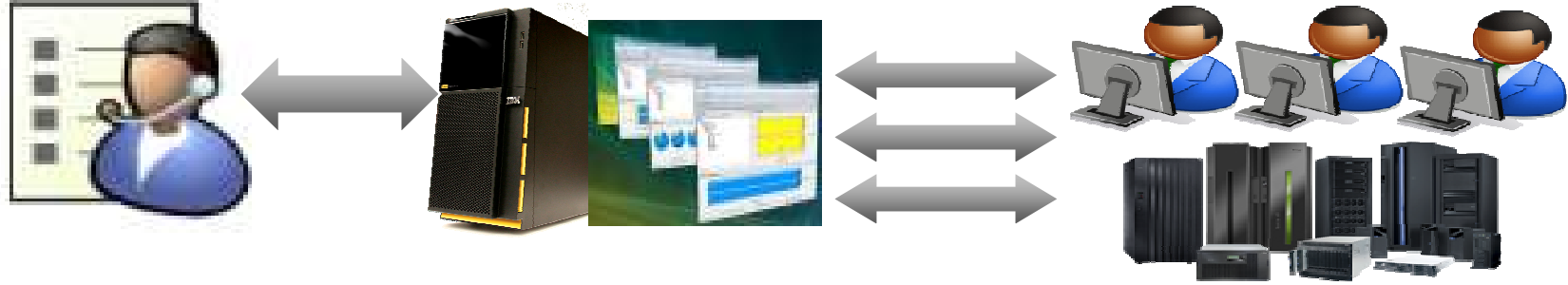
- BT kaynakları içerisinde keşif ve merkezi görünürlük.
- Yerde problem teşhisi ve çözünürlük için olay bazında alarm ve raporlar
- Kaynak optimizasyonu ve BT maliyetlerinin düşürülmesi için gerçek zamanlı ve geçmişe yönelik raporlar.
- Kapsamlı görüntüleme kabiliyetleri: **Basit, kolay kurulum , tek bir arayüz ile bütünleşik çözüm**





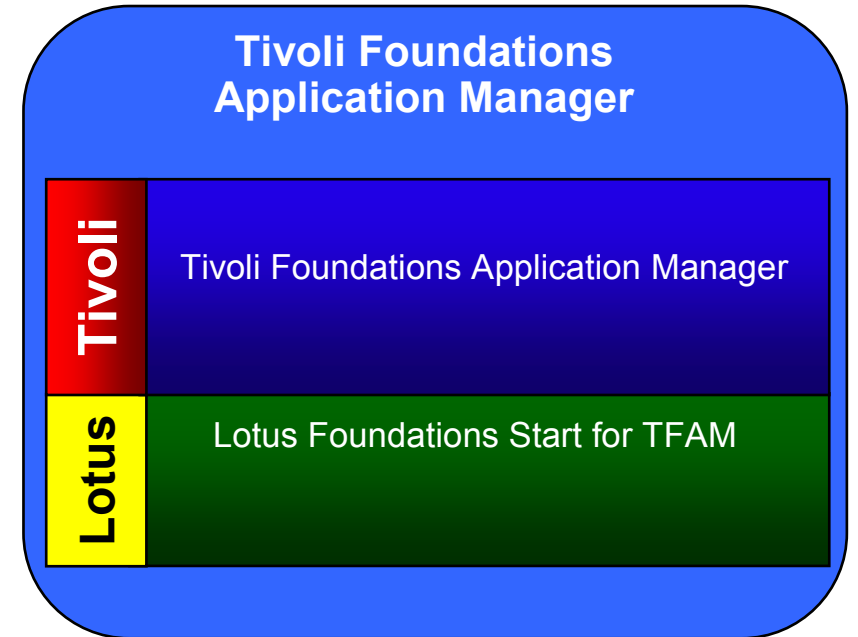
IBM Tivoli Foundations Application Manager (TFAM)

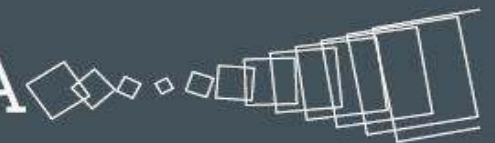
Erişilebilirlik . Malivetlerin azalması (İş gücü, destek), Son Kullanıcı Memnuniyeti



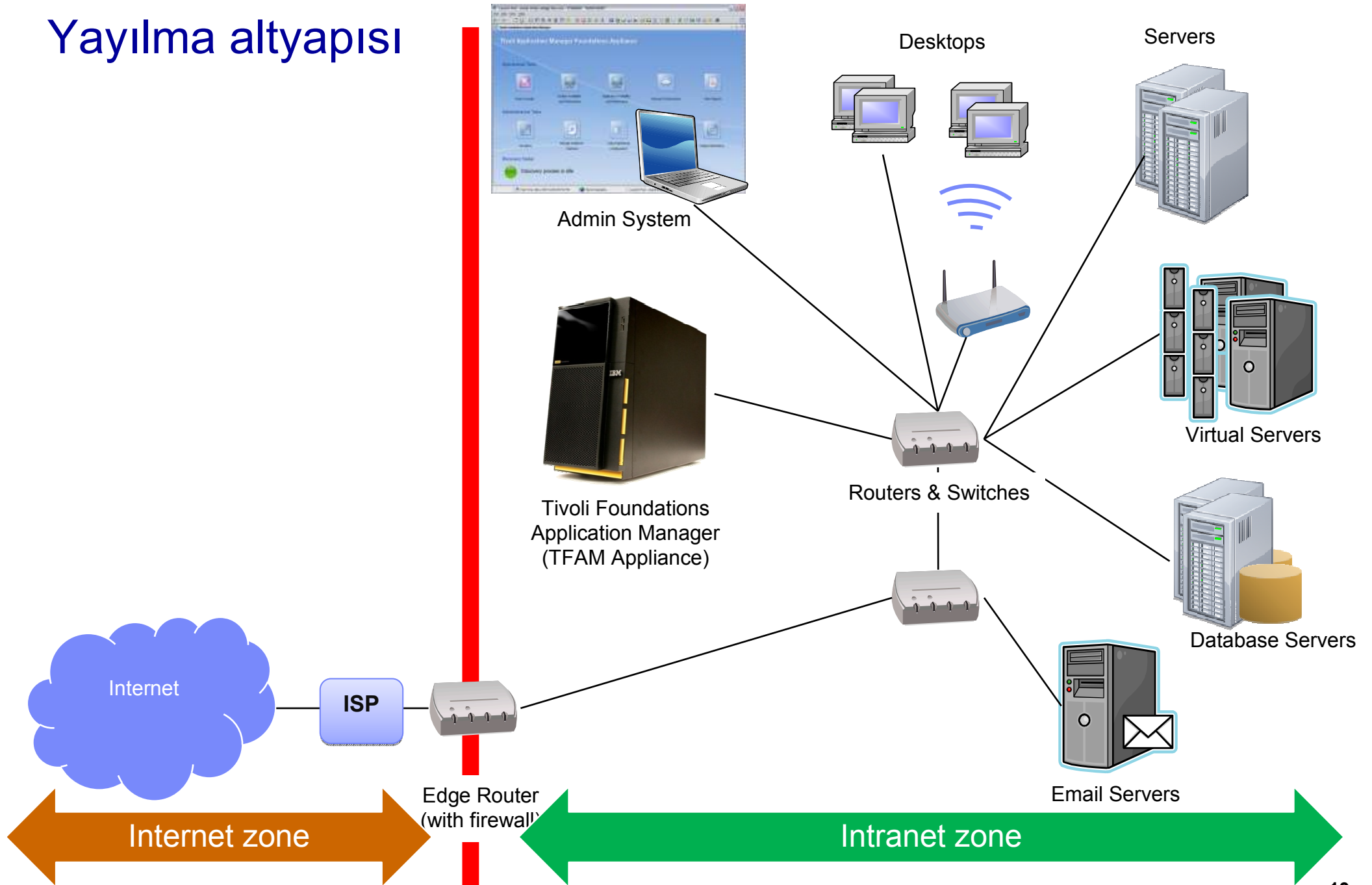
150 Sunucu ve 25 Network donanımlarına kadar yönetim imkanı

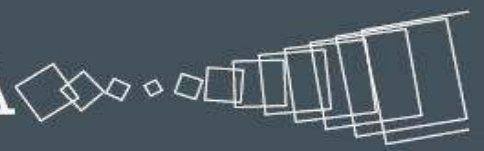
- Sunucu and sanal ağ keşfi
- Kullanılabilirlik. İşletim sistemleri, Sanal Ağ, Veritabanı ve Uygulamalar için Performans İzleme
- Raporlama: Anlık ve Geçmişe Yönelik
- Otomatik Problem Çözme
- Out of the Box – En çok kullanılan senaryolardan oluşan içerik
- Service Yönetimi ile entegrasyon





Yayıma altyapısı



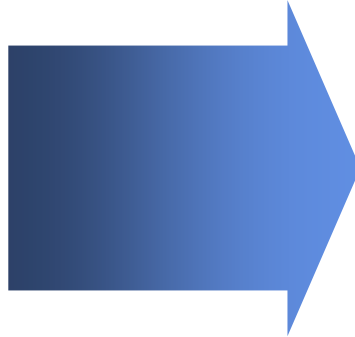


Tivoli Foundations Service Manager

Artan ihtiyaçlarınız için Yardım Masası Çözümü

Problem

- Olayların ve servis problemlerin manuel olarak yönetilmesi ile problem çözümünün uzun sürmesi ve hata alma yönünde riske edilmesi.
- Etkif olmayan izleme ve raporlama ile ürün ve müşteriye efektif servis sunma olanağını riske etme.



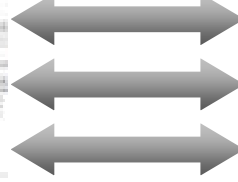
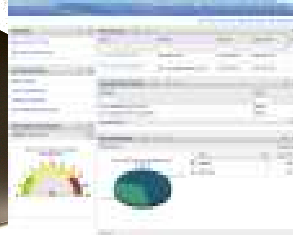
Çözüm

- Olay ve problem yönetimde otomasyon ve raporlama ile tek noktadan yönetim imkanı.
- Akış çizgisi yardım masası uygulaması ile önceliklendirme, eskalasyon ve hızlı problem çözümü.
- Minimum BT Teknik ekip desteği ile maliyet avantajı yaratan çözüm



IBM Tivoli Foundations Service Manager (TFSM)

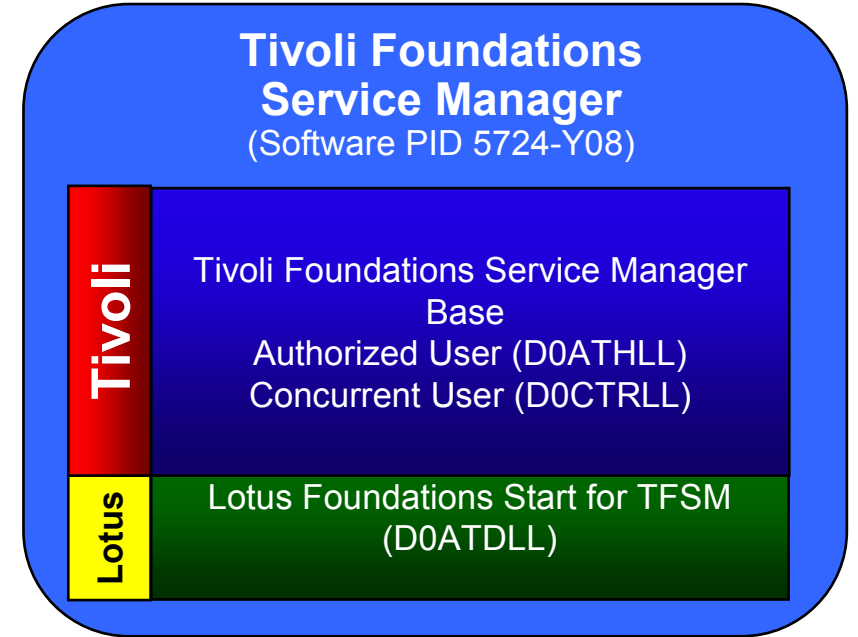
Yardım Masası Malivetlerinde azalış, Erişilebilirlik, Son Kullanıcı Memnuniyeti

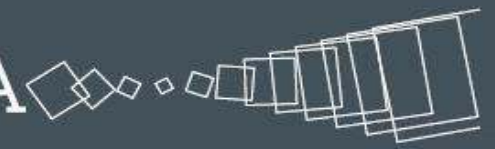


20 Yetkili & 10 eş zamanlı kullanıcıya kadar
(Müşteri Servis Yetkilisi, Teknik Destek)

Sınırsız Self-Servis Kullanıcıları

- Bütün son kullanıcı talepleri için servis talebi oluşturma – Olaylar ve problemler
- “Self Servis” bilgi bazlı
- Varlıklar içerisinde değişen linklerin olayları adreslemesi
- Uzaktan yönetim ile teşhiş etme
- Raporlama
- Orta ölçekli Pazar için tasarlanmış etkin iş akışları
- Uygulama Yöneticisi ile entegrasyon





Tivoli Foundations Service Manager 1.1

Operasyonel Verimlilik

Rol Bazlı Performans, Raporlar ve İş Yönetimi

- Kolay izleme
- Doküman başlıkları, aktarımları ve diğer prosedürleri belirleme
- Hızlı Arıza Kayıt Çözümü.

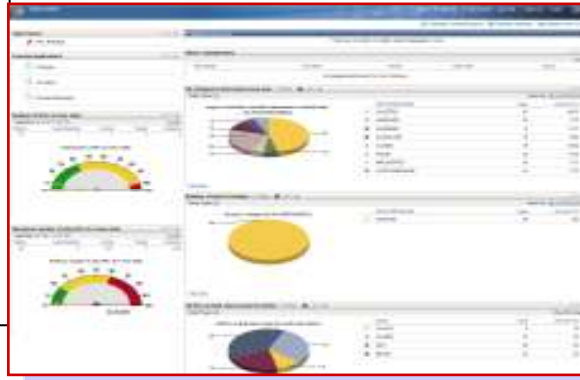


Müşteri Memnuniyetini Ölçme

Anket – Son Kullanıcı memnuniyetini ölçebilme olanağı

E-posta ile destek kaydı açma

E-posta önceliklendirme – E-posta ile gelen Verilen öncelik sırasına göre sınıflandırılması

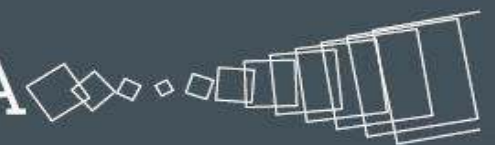


Yükseltim, özelleştirme, Konfigurasyon kolaylığı

Konfigurasyon ve İş Akışı – Esnek, kolay konfigure edilebilir, sürükle & bırak Tekniği ile kolay kullanım ile süreç akışlarını belirleme.

Hızlı ve doğru karar verme

Görüntü ekranı ve Başlangıç Merkezi– Potential problemlerin tanımlanması ve aksiyon bilgisi – Kritik Servisler Etkilenmeden doğru karar alabilme.



Finding and Fixing Application Problems WITHOUT Tivoli Software

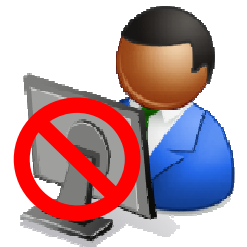
8. Bob contacts Mike to confirm he is able to access his application. He then logs in his log book that the problem is closed.

7. Sara contacts Bob and lets him know the problem is resolved (cross your fingers).

(By the end of the day, Sara resolves Mike's call for help)

6. Sara looks at all of the server and application logs and manually correlates the information to try to find Mike's problem. Finding nothing, she decides to restart the server to see if that helps; this causes a temporary outage for all users but when the server reboots the problem appears to be solved.

1. Mike is logged into his business application

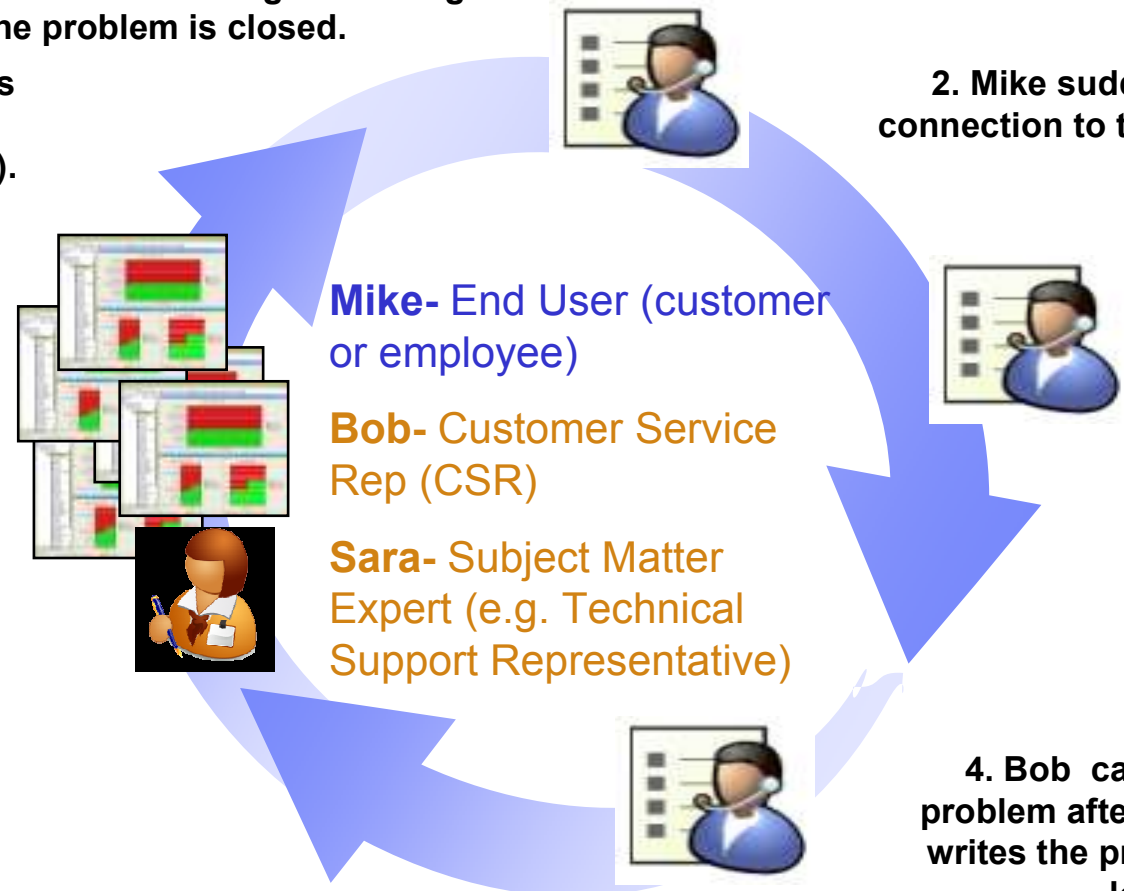


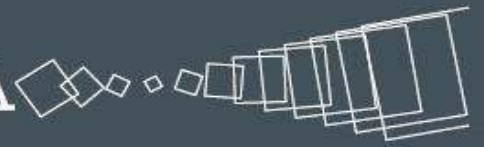
2. Mike suddenly loses connection to the application

3. Mike calls the Help Desk for HELP! Bob takes 15 minutes to try to resolve Bob's problem by asking questions

4. Bob cannot resolve the problem after 15 minutes, so he writes the problem down in his log book

5. Bob tells Mike the problem needs to be escalated to technical support. Bob then calls Sara in Technical Support, reviews the situation with her, and asks her to work on the problem.





Finding and Fixing Application Unavailability WITH Tivoli Software



1. Mike is logged into his business application.

2. Mike suddenly loses connection to the application.

3. Automatically the problem and resolution are identified in TFAM and a trouble ticket is opened for this problem in TFSM

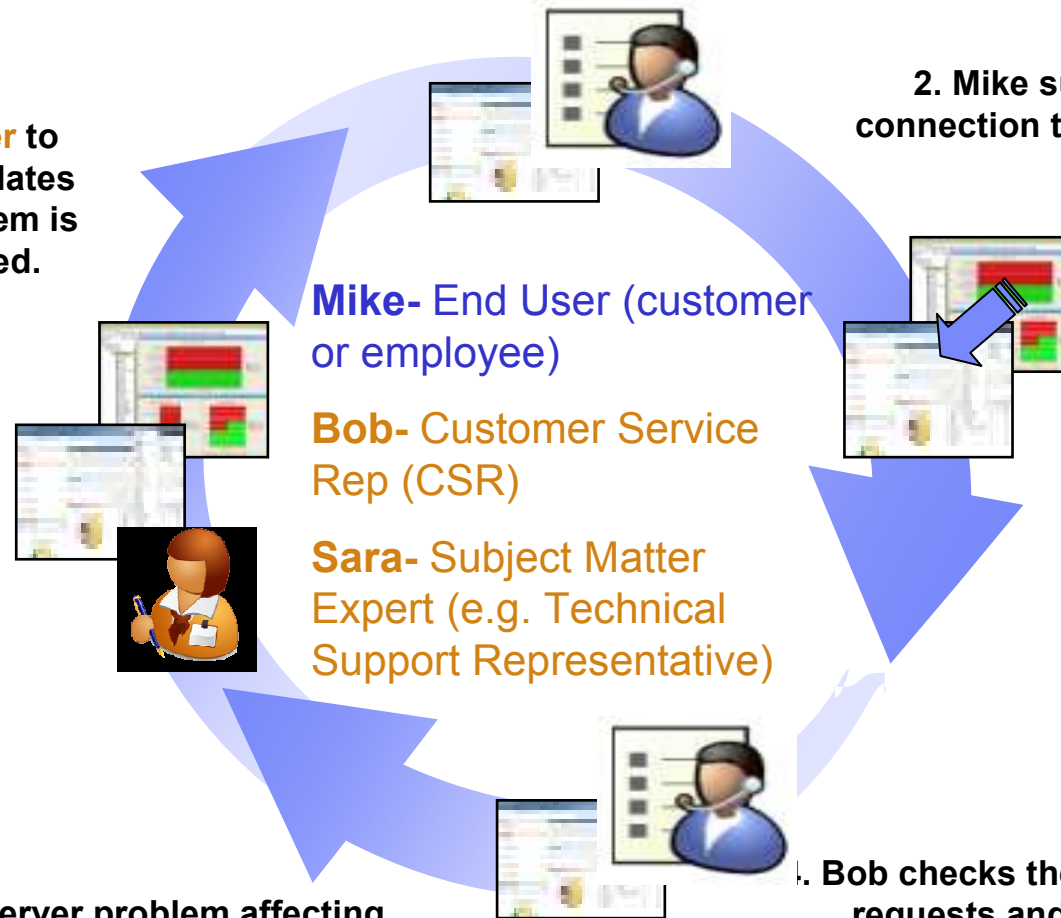
4. Bob checks the **Service Manager** service requests and finds Mike's problem.

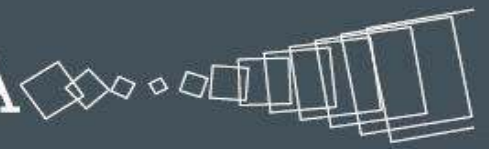
5. Bob discovers there is a server problem affecting Mike's application and needs to pass the problem to the server team. Bob uses **Service Manager** to forward Mike's problem on to Sara in Technical Support.

6. Sara uses **Service Manager** to review her incidents and finds Mike's problem.

7. Sara uses **Application Manager** to find and fix the problem. She updates **Service Manager** reflect the problem is resolved and how it was resolved.

8. Bob closes Mike's service request.





Tivoli Foundations Birleşenleri:

- **Tivoli Software**
 - Monitoring
 - Service Desk
- **Lotus Foundations Start Software (ships with Tivoli Foundations SW)**
 - SuSE Linux
 - Tools and utilities
 - Add Lotus or 3rd party apps
- **Hardware (ordered separately)**
 - Lotus Foundations Appliance HW
 - System x HW
 - Other 3rd party HW

Tivoli Foundations Software

**Tivoli Foundations Application Manager
or
Tivoli Foundations Service Manager**

**Lotus Foundations Start
for Tivoli Foundations Software**

IBM System x Hardware

IBM Tower Systems (e.g. x3200/9234)

IBM Rack Systems (x3250)

Other System x or 3rd Party Hardware

System with Minimum Configuration:

CPU=2 dual core or 1 quad core

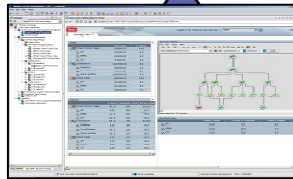
4 GB RAM, 500 GB HD space

At least one IDE or SCSI hard disk

At least one Network Interface Card



Process and Asset Management



Business Service Management



Application Discovery and Dependencies



CCMDB and Process Managers



Business Event Enrichment



Business Service Management



Discovery and Dependency Manager

Integrate Higher Value Offerings as Needs Arise

Appliances Work Together to Provide an Integrated View



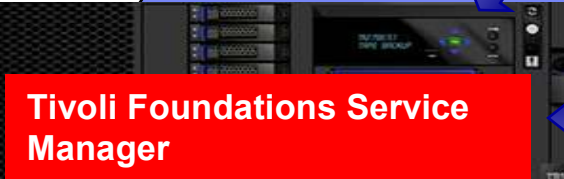
Business Processes



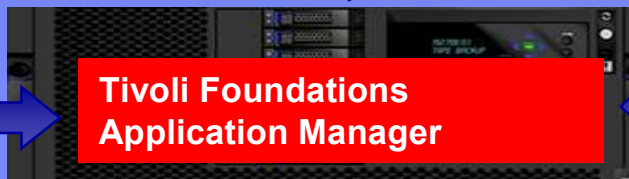
Performance and Availability



Service Management



Tivoli Foundations Service Manager



Tivoli Foundations Application Manager



Future Tivoli Foundations Appliances



IBM Tivoli Foundations ile Zorlukları AŞIN !!

Zorluklar

Maliyetleri azaltarak mevcut ekonomik duruma uyum sağlayabilme

Teknoloji Yatırımlarının gerekliliğini gösterme ile hızlı sonuca ulaşabilme ve karlılığı maksimize etme

Yüksek kalitede servislerin geliştirilmesi rekabetçi olabilme.

Getiriler

✓ İhtiyacınız olan fonksiyonallığa ulaşmanız için yatırım yaparak, maliyetlerinizi azaltın.

✓ İş getirilerinin hızlı bir şekilde algılanması

✓ Rekabet ortamında daha iyi servis sunarak müşteri ve son kullanıcılara geri dönüş sürelerini geliştirebilme



Teşekkürler

Burak Kurar

IBM Tivoli Yazılım Ürünleri Satış Yöneticisi

burakkur@tr.ibm.com