

IT Service Management – Aligning IT with Business

Deutschland 2010

.....
Unternehmensdarstellung und Fallstudie - gesponsert von IBM
.....

- ANGABEN OHNE GEWÄHR -

IDC Multi-Client-Projekt ▪ Juni 2010 ▪ Analyst: Matthias Kraus

METHODIK

Das nachfolgend dargestellte Unternehmensprofil sowie die Fallstudie basieren auf Informationen, die von IBM zur Verfügung gestellt wurden. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.

IBM

Unternehmensdarstellung IBM

Informationen zum Unternehmen

IBM gehört mit einem Umsatz von 95,8 Milliarden US-Dollar im Jahr 2009 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit 399.400 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz bei Stuttgart ist die größte Ländergesellschaft in Europa.

Positionierung im ITSM-Umfeld

Die integrierten Service Management Lösungen von IBM helfen Unternehmen dabei, dynamische Infrastrukturen erfolgreich aufzubauen und zu verwalten. IBM Service Management ist ein integrierter Ansatz, der IT-Abteilungen dabei unterstützen soll, über den gesamten Lebenszyklus der IT-Services hinweg einen Mehrwert in Form von mehr Transparenz, Steuerung und Automatisierung der IT-Services zu schaffen. IBM stellt dabei ein Portfolio an Hardware, Software und Services zur Vereinfachung und Integration komplexer Kundenumgebungen bereit.

Darstellung des Portfolios im ITSM-Umfeld

Integriertes Service Management von IBM soll für Transparenz, Kontrolle und Automation sorgen. Damit möchte IBM seinen Kunden ermöglichen, ihre Geschäftsziele besser zu erfüllen und die Ressourcen, die Ihre Betriebsabläufe unterstützen, optimal zu nutzen. Integriertes Service Management von IBM umfasst folgende Lösungsbausteine:

Service-Verfügbarkeit und Performance Management

Produkte aus diesem Bereich verwalten die Verfügbarkeit und Leistung von Infrastruktur, Anwendungen und Geschäfts-services. Mit zielgruppenspezifischen **Dashboards** für die Unternehmens- und Betriebsumgebung wird eine Statusübersicht für Serviceinfrastruktur bereitgestellt. Durch eine automatische Analyse, Links zu kritischen Prozessen und durch die Berechtigung zur Durchführung von Anpassungen an sich ändernde Geschäftsanforderungen können IBM Service-Availability- und Performance-Lösungen zu verbesserter Effizienz und höherer Zuverlässigkeit im gesamten Servicelebenszyklus sowie zu einer höheren Servicequalität für den Kunden beitragen.

- IBM Tivoli Monitoring - überwacht Systemressourcen, erkennt Engpässe zentral von einem Portal aus.

- ☒ IBM Tivoli Composite Application Manager - verbessert nach eigenen Angaben die Performance und Verfügbarkeit von geschäftskritischen Anwendungen und bietet Problemerkennung und -reparatur in Echtzeit.
- ☒ IBM Tivoli Netcool OMNibus - ermöglicht ein skalierbares konsolidiertes Betriebsmanagement für IBM Werkzeuge und Werkzeuge von anderen Anbietern sowie für komplexe Umgebungen aus Anwendungen, Systemen, Netzwerken und weiteren Domänen für automatisierte ereignisbezogene Korrelation, Isolation und Problemlösung.
- ☒ IBM Tivoli Business Service Manager - stützt Unternehmen, Behörden und Dienstleister mit Echtzeitanzeigen ihrer Services und Prozesse aus.

Service Bereitstellung und Prozess Automatisierung

IT-Abteilungen stehen vor verschiedenen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Servicebereitstellung, von denen viele auf Veränderungen in der IT-Umgebung – ob geplant oder ungeplant – zurückzuführen sind. Gleichzeitig müssen die Auswirkungen von Änderungen aus verschiedenen Perspektiven – aus geschäftlicher, entwicklungsspezifischer und betrieblicher Sicht – bewältigt werden. IBM bietet eine integrierte Lösung für das effektive Management von Änderungen innerhalb der IT-Umgebung an:

- ☒ **Service Request Management & Fulfillment** – Automatisierte Bereitstellung durchgängiger Services auf der Basis einer einheitlichen Architektur und eines einheitlichen Workflows mit vollständiger Integration in Governance-Prozesse.
 - ☒ IBM Tivoli Service Request Manager – Zentrale Stelle für das Management von Ereignissen und Fehlern.
- ☒ **Incident- & Problemmanagement** – Identifizierung und Lösung von Störungen, bevor diese sich zu einem Problem entwickeln; Einhaltung von Prozessrichtlinien und Steigerung der Zufriedenheit der Endbenutzer.
 - ☒ IBM Tivoli Netcool/OMNibus – Zentralisierte Überwachung komplexer Netzwerke und IT-Domänen in Echtzeit.
 - ☒ IBM Tivoli Business Service Manager – Visualisierung des Status kritischer Geschäfts-services und der zugehörigen SLAs.
- ☒ **Asset-, Change- & Konfigurationsmanagement** – Integriertes Konzept für das Management von Ressourcen während des gesamten Lebenszyklus (von der Beschaffung bis zur Außerbetriebnahme).
 - ☒ IBM Tivoli Asset Management for IT – Management des Lebenszyklus von IT-Ressourcen im Hinblick auf Kostenkontrolle und Vermeidung von Risiken bei der Einhaltung von Vorschriften.
 - ☒ IBM Tivoli Change and Configuration Management Database – Speicherung standardisierter Daten zu Konfigurationen und Änderungsprotokollen um Mitarbeiter, Prozesse, Informationen und Technologie besser zu integrieren.
- ☒ **Server- und Anwendungsbereitstellung und Freigabemanagement** – Nutzung von Best-Practice-Prozessen für Planung, Management und Berichterstattung zu allen Aspekten bei der Implementierung von Releases;

dadurch erhöht sich die Anzahl erfolgreicher Implementierungen mithilfe automatisierter Workflows, Bewilligungen und einer konsolidierten Sicht auf alle Veränderungen in der Infrastruktur.

- ☒ IBM Tivoli Release Process Manager – Automatisierung komplexer Implementierungen im Zusammenhang mit einem Gesamtprozess für das Release-Management.
- ☒ IBM Tivoli Provisioning Manager – Automatisierung der Bereitstellung, Konfiguration und Wartung einer Vielzahl von Einheiten.

Service Assurance für Service Provider

IBM bietet Service-Assurance-Lösungen an, die Serviceanbieter bei der Einführung und beim Management neuer Services mit der gewünschten Qualität, mit niedrigeren Kosten und mit geringeren Risiken unterstützen sollen.

- ☒ **Tivoli Service-Quality-Management-Lösung** für Telekommunikationsunternehmen bietet eine durchgängige Sicht auf Servicequalität und Kundenzufriedenheit.
- ☒ **Tivoli Netcool Enterprise VoIP Manager** – Nutzt die Service-Management-Plattform für das Management von VoIP-Services in Echtzeit. Höhere Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit von Services.
- ☒ **Tivoli Netcool Performance Manager** soll die Serviceverfügbarkeit und Leistung verbessern.
- ☒ **Netcool/Proviso** – Bietet eine vollständige Sicht auf Servicequalität und -nutzung für festnetzgebundene und IP-Netzwerke. Unternehmen sollen dadurch in der Lage versetzt werden, Fehler proaktiv zu vermeiden oder zu erkennen und schnell zu beheben.
- ☒ **IBM Tivoli Netcool/OMNibus** – Bietet Funktionen für die zentralisierte Fehlerüberwachung in komplexen Netzwerken und IT-Domänen in Echtzeit.
- ☒ **IBM Tivoli Netcool/Impact** – Korreliert und priorisiert Maßnahmen zu Ereignissen automatisch in Abstimmung auf deren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.
- ☒ **IBM Tivoli Network Manager IP Edition** – Bietet Funktionen für Netzwerkerkennung, Topologien und Ursachenanalysen in Echtzeit für Layer-2- und Layer-3-Netzwerke.

Maßgeschneiderte Service Management Branchenlösungen

IBM bietet auf Branchen abgestimmte Lösungen an, um Unternehmen bei der Entwicklung und beim Management Ihrer speziellen Business- und IT-Infrastruktur, Services und Produkte zu unterstützen. 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.

Fallstudie: MiLSat Services GmbH

Informationen zum Kunden

Die MiLSat Services GmbH, ein Gemeinschaftsunternehmen von Astrium Services und ND SatCom, realisiert die nächste Stufe des Satellitenkommunikationsprogramms der Deutschen Bundeswehr, SATCOMBw Stufe 2. Im Rahmen des Programms SATCOMBw erhält die Deutsche Bundeswehr eine sichere Informationsvernetzung für Kräftekontingente in Einsätzen außerhalb Deutschlands. Diese ermöglicht die Übertragung von Sprache, Fax und Daten sowie Video- und Multimedia-Anwendungen. Im Rahmen der Stufe 2 bekommt die Bundeswehr erstmals zwei eigene militärische Kommunikationssatelliten. Das komplette System nahm im Jahr 2009 den Regelbetrieb auf und ist ein wichtiger Schritt zur Umsetzung des Konzepts der Bundeswehr im Bezug auf vernetzte Operationsführung.

Anforderungen des Kunden

MiLSat Services hatte folgende Hauptanforderungen an eine Lösung:

- ☒ Die Lösung sollte auch Serviceprozesse unterstützen, die von standardisierten IT-Service-Prozessen abweichen.
- ☒ Mit Hilfe der Service Desk Lösung sollten sich Vorgänge, die teilweise erheblich von IT-Prozessen abweichen, managen lassen, so etwa manuelle oder mechanische Tätigkeiten wie zum Beispiel die Positionierung von Antennen.
- ☒ Der Service Desk sollte in der Lage sein, alle eingehenden Aufträge zu verfolgen, die vereinbarten Service Levels zu überwachen und deren Erfüllung zu dokumentieren.

Darstellung der Lösung durch IBM

Die MiLSat Services GmbH hat sich bei der Einrichtung ihres neuen Service Desks für eine auf dem IBM Tivoli Service Request Manager basierende Lösung entschieden. Das Unternehmen nutzt die IBM Lösung für das Service Level Management mit der Bundeswehr, für die es Teile des Satellitenkommunikationssystems betreibt.

Für die Realisierung beauftragte MilSat den IT-Dienstleister Materna GmbH. Als zugrundeliegende Software entschied sich das Unternehmen für den IBM Tivoli Service Request Manager. Die Wahl fiel auf die IBM Software, weil diese leicht konfigurierbar ist und daher an die besonderen Anforderungen von MilSat angepasst werden konnte. Außerdem sprach das flexible Lizenzmodell von IBM, das auch für die geringe Anzahl der Nutzer bei MilSat geeignet ist, für die Lösung. Zudem erhofft sich MilSat durch die Wahl eines großen Anbieters Investitionssicherheit.

Tivoli Service Request Manager ist ein Bestandteil einer einheitlichen Produktsuite für das Asset- und Service-Management, die auf einer einheitlichen Plattform aufbaut. Der Tivoli Service Request Manager ist für die Zusammenarbeit mit IBM Tivoli Asset Management for IT konzipiert, um zur Erweiterung der Ressourcenmanagement- und Unternehmensverwaltungsprozesse der Kunden beizutragen.

Der Tivoli Service Request Manager stellt die zentrale Anlaufstelle bereit, um mit Ereignissen und Problemen umzugehen (single point of contact).

Projekthighlights

Der Service Desk wurde binnen zwei Monaten implementiert und ist seit Herbst 2007 im Einsatz.

Zitate des Kunden zum Projekt

„Für unseren Bedarf benötigten wir eine Lösung, die über den üblichen Rahmen von Service Desk-Anforderungen hinausgeht.“

„Der Tivoli Service Request Manager basiert auf standardisierten Technologien, bietet eine hohe Skalierbarkeit und genau die Flexibilität, die wir für unser Servicemanagement benötigen.“

Daniel Scheerer, Projektleiter bei MilSat Services.

Copyright Hinweis

Die externe Veröffentlichung von IDC Information und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikation verwendet werden, setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice Presidents oder des jeweiligen Country-Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte: Katja Schmalen, Marketing Manager, +49 (0)69/905020 oder kschmalen@idc.com.

Urheberrecht: IDC, 2010. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.