

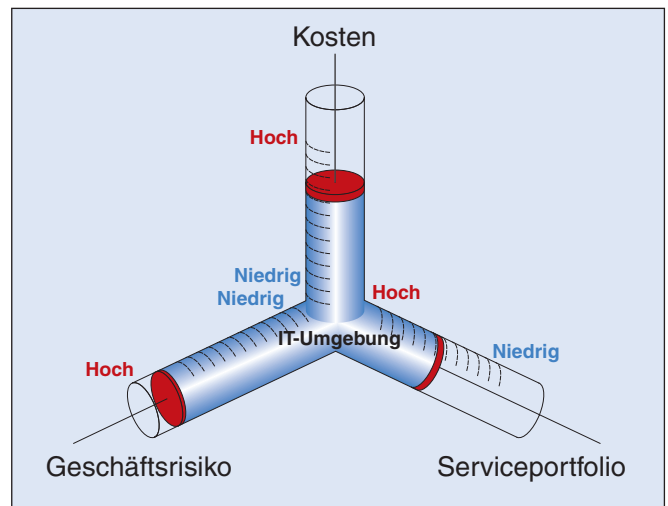
Man muss nicht alles selber machen!

IBM Managed Services. Und Ihre IT läuft.



Die meisten Unternehmen optimieren ihre IT-Systemlandschaften kontinuierlich. Doch um IT wirklich effizient zu gestalten, müssen Unternehmen sich sehr bewusst mit den dynamischen Wechselwirkungen von Leistungs- bzw. Serviceanspruch, Kosten und Sicherheitsstandards auseinandersetzen. Ähnlich wie in einem Röhrendrucksystem bedeuten hierbei Steigerungen in dem einen Bereich immer auch Abstriche in einem anderen: Verbesserter IT-Service bedeutet zugleich höhere Kosten. Will man trotz großem Serviceportfolio diese Kosten minimieren, leidet die Sicherheit darunter. Mehr Sicherheit für das Unternehmen bedeutet dann einen höheren Preis oder eine Einschränkung des IT-Serviceangebots.

Sie sehen es selbst: Eine für alle Fälle beste Konfiguration kann es nicht geben. Vielmehr geht es darum, den für Ihr Unternehmen optimalen 'Mix' dieser drei Parameter herauszufinden. Sobald diese individuelle Balance definiert ist, kann die IT gezielt daran ausgerichtet werden. Das geschieht



durch ein an die Unternehmensbedürfnisse angepasstes IT-Management – also die Art, wie IT betrieben wird. Hierbei ist vom kompletten Eigenbetrieb bis zum umfassenden Outsourcing alles möglich. Finden Sie den für Sie gültigen Ansatz heraus – IBM hilft Ihnen dabei!



Fragen, die zur Klarheit führen.

Prüfen Sie doch einmal selbst, was auf Ihr Unternehmen zutrifft:

- *Gilt bei Ihnen die IT-Infrastruktur als reines Mittel zum Zweck, als ein Gebrauchsgut wie Strom und Wasser – oder als Kernkompetenz?*
- *Stehen Sie unter hohem Veränderungsdruck, der Ihnen gar keine Zeit für eigenen Skill-Aufbau lässt? Scheuen Sie bindende Investitionen? Möchten Sie Ihre IT-Abteilung entlasten?*
- *Müssen Sie auch noch nach der Umstellung auf eine Client-Server-Umgebung bestehende Mainframe-Anwendungen bereitstellen?*
- *Müssen fixe in variable Kosten umgewandelt werden?*
- *Wünschen Sie sich mehr Transparenz der IT-Kosten?*
- *Müssen Sie Ihren internen oder externen Kunden gegenüber IT-basierte Serviceleistungen auf gleichbleibend hohem oder sogar steigendem Niveau bieten – und das bei niedrigeren Kosten?*
- *Wünschen Sie sich Gesamtlösungen statt einzelner Komponenten, die womöglich schwierig zu integrieren sind?*

Schon wenn einige Punkte auf Ihr Unternehmen zutreffen, kann IBM Managed Services der richtige Ansatz für Sie sein.

IBM Managed Services ist ein modular aufgebautes Serviceportfolio rund um die Bereitstellung und den Betrieb von IT-Infrastruktur. Aufbauend auf den Basis-Betriebsdisziplinen wie Überwachung, Operating und Systemadministration lassen sich viele optionale Dienste wie z. B. Hardware- und Software-Bereitstellung, Wartung und Hosting kombinieren. Diese Dienste sind mit unterschiedlichen, individuell vereinbarten Service Level Agreements erhältlich. Die Verantwortung für den Betrieb kann somit teilweise oder vollständig von IBM übernommen werden.

Binden Sie nicht länger wertvolles Kapital und die Energie Ihrer Mitarbeiter in einem Geschäftsbereich, der zwar unerlässlich ist, aber nicht zu Ihrem Kerngeschäft gehört, und dessen kontinuierliche Vervollkommnung unverhältnismäßig viele Ressourcen beanspruchen würde. Oft ist es für Unternehmen günstiger, die IT von einem externen Serviceprovider betreiben zu lassen. Lesen Sie selbst, was IBM Managed Services für Sie tun kann: strategisch, durchdacht, kostengünstig.

Ein starkes Service-Netzwerk spart mehr als nur Personalkosten.

IBM Managed Services können bei Bedarf auch direkt bei Ihnen vor Ort erbracht werden, typischerweise jedoch aus vernetzten Operation-Centern in Deutschland und weltweit. Dadurch können überhaupt erst die Synergiepotenziale hinsichtlich zeitlicher Abdeckung und Bereitstellung von Experten-Know-how optimal genutzt und letztlich kostengünstig angeboten werden.

Machen Sie Ihr Business flexibel, ohne draufzuzahlen: variable statt fixe IT-Kosten!

Bei Eigenbetrieb oder auch bei vielen Service Providern fallen Fixkosten an, selbst wenn nicht die volle Kapazität benötigt wird. Flexibilität hinsichtlich Mehr- oder Mindernutzung ist so kaum möglich. Das spezielle IBM Vertragsmodell ermöglicht die Umwandlung von fixen in variable Kosten mit einem nutzungsabhängigen Preismodell. Mehr- und Mindernutzung führen zu günstigeren Einheitspreisen bzw. geringeren Gesamtraten.

Einfach nutzen statt besitzen.

Man muss IT nicht kaufen oder unter starren Rahmenbedingungen leasen, um damit zu arbeiten: Die Gestaltung der Managed Services als Services-Vertrag bringt Vorteile gegenüber Kauf- oder Leasingverträgen, da Sie nicht selbst in Assets investieren müssen und dadurch wesentlich flexibler werden.

Der gläserne IT-Etat.

Mit der einheitlichen Rechnungsstellung inklusive Aufschlüsselung der Preise und des Verbrauchs entsteht eine Kostentransparenz, die betriebsinterne Weiterverrechnungen und Optimierungen erlaubt. Die präzise Verbrauchsmessung macht IT-Kosten endlich greifbar: von wem, wofür, wieviel.

IBM übernimmt Verantwortung, damit Sie den Kopf frei haben.

Viele Unternehmen, die ihre Geschäftsstrategie und damit auch ihre IT umgestalten wollen, haben nicht die Mittel, eine neue IT-Umgebung aufzubauen, gleichzeitig die Mitarbeiter zu schulen und außerdem die alte Plattform weiterzubetreiben. Hierbei kann IBM Unternehmen entlasten: IBM übernimmt den Betrieb abzulösender Plattformen auf der Basis bestehender oder gemeinsam definierter Service Level.

Unsere gesamte Erfahrung für Ihren IT-Betrieb.

Die individuelle Zusammenstellung und Erbringung von IBM Managed Services basiert auf weltweiten konkreten Projekterfahrungen in allen Branchen. Modelle wie IT Process Model sind allgemein anerkannte Standards. IBM entwickelt und pflegt außerdem auch weitergehende Inhalte wie das IT Process Model. Dazu kommt die vielfältige Erfahrung der IBM Spezialisten aus Kundenprojekten in allen Branchen und Ländern. Damit bietet IBM einen Vorteil hinsichtlich Qualität, Zeit und Zuverlässigkeit gegenüber selbstentwickelten oder anderweitigen Betriebslösungen, die nicht den vorherrschenden IT-Standards entsprechen, oft erst entwickelt werden müssen und in der Regel auch nicht einheitlich dokumentiert sind. Wozu Lehrgeld bezahlen für Erfahrungen, die bereits vorhanden und verfügbar sind? Nutzen Sie das Know-how von IBM, um die Effizienz Ihrer IT zu steigern und das Risiko zu senken!

Phase	Eigenbetrieb	Managed Services
Planung	Aufwändige Planung der Beschaffung von Einzelkomponenten	Sie planen lediglich Ihre Kapazitäten!
Beschaffung	Aufwände und Investitionen bei Beschaffung und Nachrüstung	IBM sorgt für ausreichende Kapazität ohne Fixkosten
Bereitstellung	Separate Beschaffung von Sonderfunktionen	Neueste Technologie inkl. Virtualisierung
Implementierung	Hohe Projektkosten, eigene Projektverantwortung, unkalkulierbare Mehrkosten und Risiken	Geringe Transitionskosten, Projektverantwortung bei IBM
Betrieb	Schwankender Aufwand, Teilzeitmonitoring, keine SLA	Aufwand wird auf einen festen Sockel reduziert, Vollzeitmonitoring, IBM sorgt für Verfügbarkeit
Verrechnung	Kostenzuordnung schwierig, kein Kostenrückgang nach Nutzung von Mehrkapazität	Preis pro Berechnungseinheit und nutzungsabhängiges Zahlungsmodell

Handfeste Vorteile bei jedem Projektschritt.



Hardware, Software und Services aus einer Hand.

Häufig müssen Komponenten bei unterschiedlichen Herstellern beschafft werden. Eine Garantie für das reibungsfreie Zusammenspiel von Hardware, Software und Service kann es da nicht geben. Bei Problemen gibt es wegen mehrerer Ansprechpartner häufig Unklarheiten über die Verantwortlichkeiten und Lösungsansätze. Da IBM Anbieter für alle Komponenten einer Managed-Services-Lösung ist und Hardware, Software sowie Service aus einer Hand bereitstellt, tritt dieses Problem gar nicht erst auf: Sie haben einen einzigen Ansprechpartner, der über Service Level die Verantwortung für die integrierte Lösung übernimmt.

Integrationsprojekte inklusive!

Häufig werden Integrationsprojekte als separate Verträge behandelt, sodass zusätzlich Schnittstellen entstehen. Mit IBM Managed Services vermeiden Sie, dass Sie eventuelle Anpassungsschwierigkeiten selbst schultern müssen: Die Integrationsprojekte sind fester Bestandteil des Gesamtangebotes und bieten so Sicherheit hinsichtlich des Aufbaus und Betriebs ohne zusätzliche undurchschaubare Voraussetzungen. Gerade im Zusammenhang mit Service Level Agreements übernimmt IBM Verantwortung für den fristgerechten Aufbau einer funktionierenden Infrastruktur, wobei der gewählte Service Level vorbereitet wird und ab dem Produktivstart greift. Die Kosten der Integrationsprojekte können über die Vertragslaufzeit umgelegt werden.



Eine günstigere, verfügbarere und sicherere Speicherlösung.

Die Speicherkosten eines Kunden lagen weit über dem vorhandenen Budget. Ein Wechsel auf aktuelle Windows-Server-Versionen mit Einsatz von NAS(Network Attached Storage)-Technologie wurde geplant, aber der Kunde hatte keine Kompetenzträger für dieses Thema im Haus. Deshalb vergab er die Umstellung und den Betrieb der Speicherumgebung an IBM. Seit dem Einstieg in die nutzungsbezogene Verrechnung durch Managed Services auf der NAS-Plattform reduziert der Kunde seine Stückkosten, die er außerdem verursachergerecht auf Abteilungs- oder gar Mitarbeiterenebene zuordnen kann. IBM sichert für die Speicherlösung eine Verfügbarkeit von 99,9% zu und minimiert mittels Backup und Recovery Services sowie einem Disaster-Recovery-Konzept die Auswirkungen eines möglichen Datenverlustes.

IBM hält Kunden den Rücken frei beim Plattformwechsel.

Ein Kunde, dessen geschäftskritische Anwendungen in einer zSeries-Umgebung liefen, wollte diese auf die pSeries-Plattform migrieren. Allerdings war er nicht in der Lage, die neue Plattform selbst aufzubauen und gleichzeitig seine Mitarbeiter zu schulen sowie für die Übergangszeit die Verfügbarkeit der noch notwendigen zSeries-Plattform zu gewährleisten. IBM konnte dem Kunden helfen, diesen Aktivitätenengpass zu meistern: Damit der Kunde sich auf die Planung und den Aufbau der neuen Plattform konzentrieren kann, übernahm IBM das Hosting, den Betrieb und die Wartung der zSeries-Umgebung in einem IBM Rechenzentrum. Der Wissenstransfer zu IBM sowie der Wechsel in das IBM Rechenzentrum und das Cutover Management verliefen reibungslos. Das sichert dem Kunden den nötigen Freiraum für die anstehenden Aufbauaktivitäten. IBM betreibt per Fernzugriff die zSeries-Plattform und verantwortet die Systemprogrammierung, die Automation, IT-Sicherheit sowie die Administration und Operation der Speicherumgebung. Die rückläufige Nutzung der Plattform spiegelt sich im nutzungsabhängigen Preismodell auf MIPS-Basis wider.

Der Weg aus der Sackgasse: Migration auf eine Open-Systems-Plattform.

Ein Kunde, der heterogene, bis zu 25 Jahre alte Anwendungen einsetzte, stieß an die Grenzen seines Systems: Geschäftsprozessbezogene Skalierbarkeit und Kostenweiterbelastung waren mit der alten Ausstattung ebenso wenig möglich wie planbares Wachstum. Mit internen Mitteln allein war der Aufbau einer integrierten Anwendungsplattform undenkbar. IBM half dem Kunden, seine Geschäftsprozesse auf eine zentrale Standardanwendung zu überführen, betreibt diese und schafft damit eine Voraussetzung für planbares Wachstum. Die skalierbare Open-Systems-Plattform auf der Basis von Linux (bzw. auch AIX) ist mit redundantem Speicher inklusive Sicherung ausgelegt und bis zu 99,99% verfügbar. Die Modularität des Konzeptes bietet die gewünschte Skalierbarkeit und die verursachergerechte Weiterbelastung der Kosten.

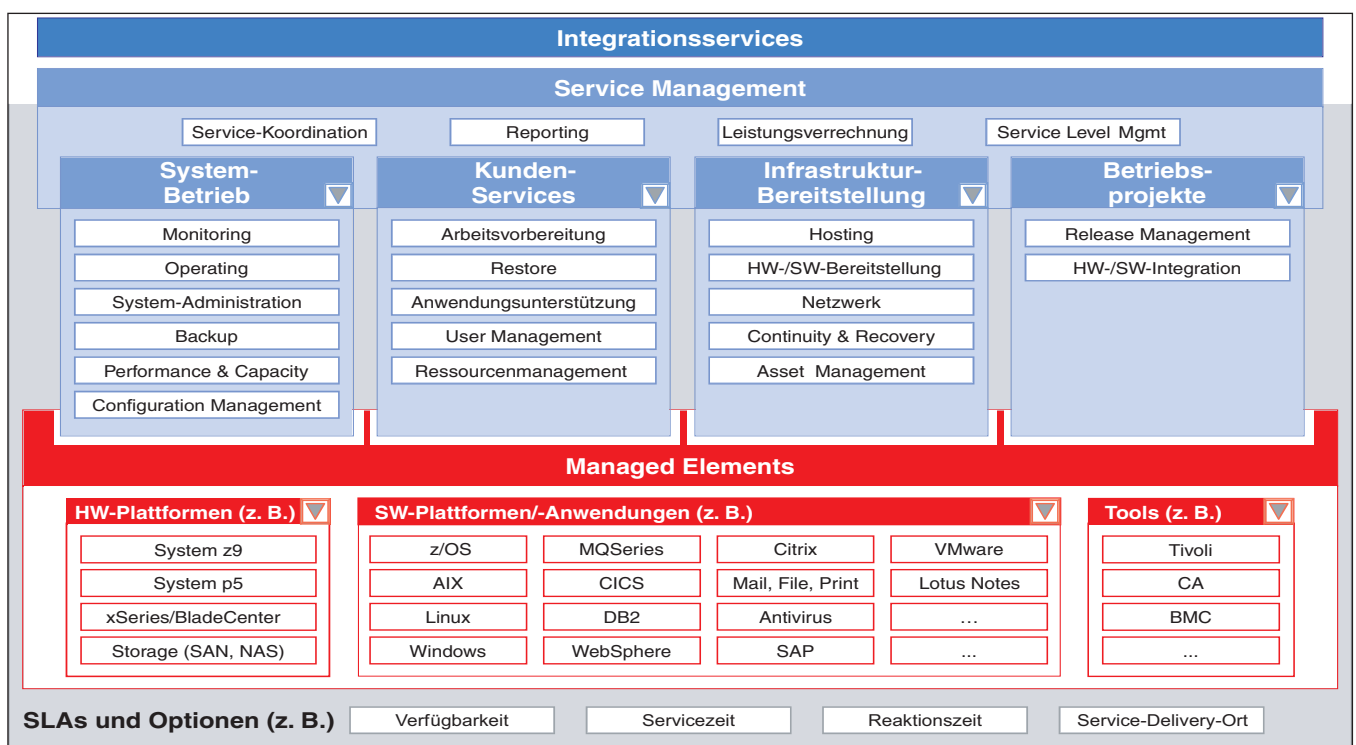
Mehr Zeit fürs Wesentliche durch Outtasking der Storage-Umgebung.

Die Tochtergesellschaften eines Kunden arbeiteten mit Speichertechnologien verschiedener Hersteller, die alle unterschiedlich angebunden waren. Der Betrieb dieser komplizierten Umgebung kostete die IT-Mitarbeiter viel Zeit, die der Kunde in strategisch wichtigere Aufgaben investieren musste. IBM integrierte die verschiedenen Speicherarchitekturen der Plattformen Linux, Windows, AIX und OS/400 durch Managed Services mithilfe von SAN-Technologie, übernahm die Betriebsverantwortung und sicherte eine Verfügbarkeit von 99,95% zu. Seitdem kann sich der Kunde auf seine wichtigen Business-Anwendungen konzentrieren. Er profitiert außerdem von der nutzungsbezogenen Verrechnung des belegten Speicherplatzes und der Möglichkeit, flexibel mehr oder weniger Speichervolumen in Anspruch zu nehmen.



IBM Managed Services sind modular aufgebaut: Es gibt fünf Ansatzebenen, in deren Rahmen zahlreiche alternative oder einander ergänzende Leistungen angeboten werden, aus denen Sie die für Ihr Unternehmen relevanten Module auswählen und sich Ihre individuelle Betriebslösung zusammenstellen können. Die grundlegende Ansatzebene sind die Integrationservices. Hierbei werden IT-Infrastrukturen angepasst oder neu aufgebaut, sodass IBM Managed Services ihre maximale Wirkung entfalten können. Das Servicemanagement sorgt für eine ganzheitliche Steuerung aller Managed Services und für eindeutige Schnittstellen.

Die Betriebsservices beinhalten alle Leistungsmodulare für den zuverlässigen Betrieb von Servern und Storage, inklusive Integration von Hard- und Software, vor Ort oder per Fernzugriff. Unter Managed Elements versteht IBM die unterstützten Anwendungen und Plattformen, unter anderem Server im Midrange- und Mainframe-Bereich sowie Storage. Schlussendlich gibt es noch Optionen zur Leistungserbringung wie die Servicezeiten, von welchem Ort die Leistungen erbracht werden oder die gewünschte Verfügbarkeit der definierten Lösung.



Das Wichtigste auf einen Blick.

Managed Services decken das gesamte Spektrum an Betriebsleistungen ab:

- *Servicemanagement*
- *Infrastruktur-Bereitstellung*
- *Monitoring, Operating und Administration*
- *Anwender- und Anwendungsbetreuung*
- *Betriebsprojekte*

Der vertragliche Rahmen hat typischerweise eine Laufzeit ab 36 Monaten. Die Leistungen können entweder bei Ihnen vor Ort oder aus effizienten IBM Operation-Centern erbracht werden. Die IT-Infrastruktur wird in Ihren eigenen Räumlichkeiten oder in einem IBM Rechenzentrum betrieben, wobei Sie als Hardware entweder Ihre eigenen Assets oder IBM Eigentum einsetzen können.

Weitere Informationen.

Wenn Sie mehr über IBM Managed Services wissen möchten, wenden Sie sich an:

IBM Global Technology Services
Nils Poppendiek
Senior Consultant
E-Mail: poppendiek@de.ibm.com

IBM Global Technology Services
Andreas Goor
Product Manager for Server & Storage
Management Services
E-Mail: andreas_goor@de.ibm.com

oder besuchen Sie uns im Internet unter:

ibm.com/services/de



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, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

AIX, OS/400, z/OS, DB2, Lotus, Tivoli, BladeCenter, pSeries, zSeries, System p9 und System z9 sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, das SAP Logo, mySAP und alle anderen hier genannten SAP Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Intel, Intel Inside (Logo), MMX und Pentium sind Marken der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und anderen Ländern.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Service-namen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.