

Vorbeugen ist günstiger als heilen.



IBM Preventive Services

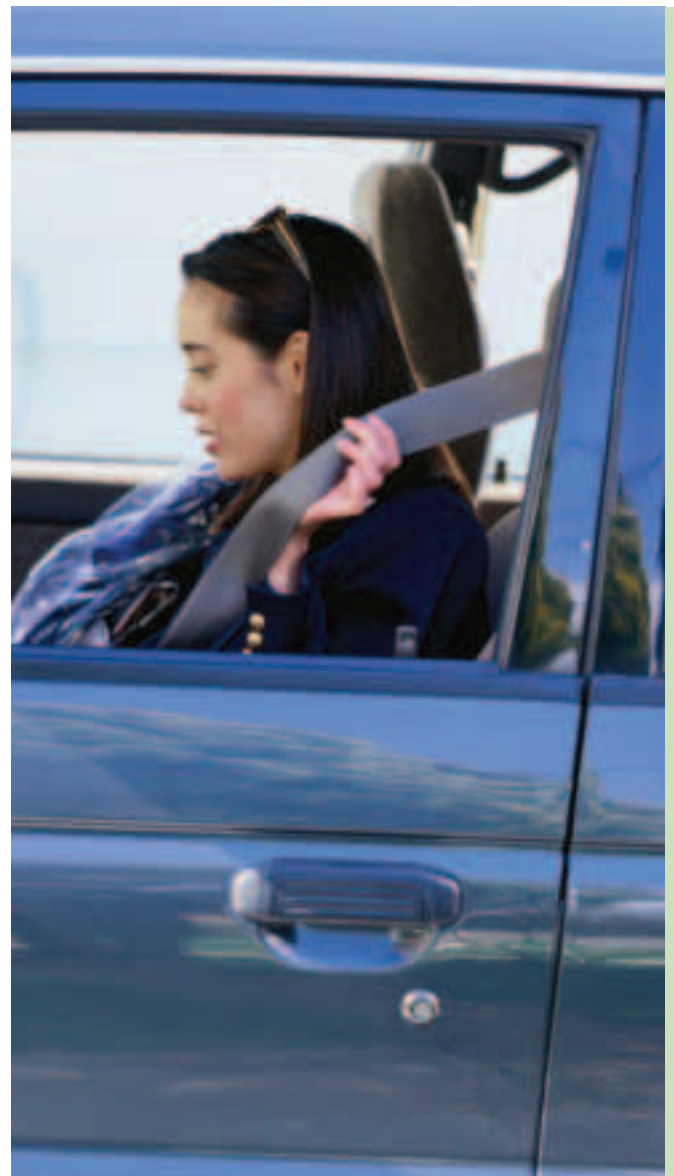
Am besten lässt man es gar nicht so weit kommen ...

Das Thema Hochverfügbarkeit ist in der IT-Branche ein schier nicht infrage zu stellendes Postulat – und löst bei so manchem Geschäftsführer angesichts der wachsenden IT-Abhängigkeit und -anforderungen Sorgen aus, inwieweit er sich das leisten kann. Natürlich gibt es Branchen und Geschäftszweige, die durchgängig auf absolute Hochverfügbarkeit angewiesen sind. Aber in den meisten Unternehmen sind nicht alle Systembereiche hochsensibel. Und hier besteht die Möglichkeit, zu differenzieren und das Support-Budget intelligent aufzuteilen. Für weniger geschäftskritische Anwendungen besteht die bestgeeignete Support-Strategie in vorbeugenden Maßnahmen: 97 % aller auftretenden Software-Probleme beispielsweise lassen sich komplett vermeiden durch eine präventive Fehlerkorrektur – was wesentlich günstiger ist als eine Fehlerbehebung. Auch bezüglich Hardware und Systemauslastung bewirken Präventivmaßnahmen wie Remote Monitoring oder Performance Management deutlich mehr Laufstabilität. Wenn Sie also kostspielige Ausfälle und Reparaturen Ihres Systems um ein Vielfaches reduzieren wollen, dann stärken Sie seine 'Abwehrkräfte'. Wir haben die geeigneten Mittel dafür. Sprechen Sie uns einfach darauf an!



Warum IBM Technical Support Services?

Technical Support Services (TSS) ist ein breit gefächelter Service-Bereich innerhalb der IBM, der mittelständischen und großen Unternehmen das komplette Spektrum rund um die Lauffähigkeit von IT-Systemen anbietet – angereichert mit all der Erfahrung und dem Know-how eines Global Players, unterstützt durch eine exzellente Infrastruktur und eine breite Produktpalette. Da wir bei TSS ein ganzheitliches Support-Verständnis pflegen, gehört für uns nicht nur die Hilfe im Ernstfall dazu, sondern vor allem die Vermeidung des Ernstfalls. Deshalb stellt unser Leistungsbereich Preventive Services die Grundlage unserer Support-Angebote dar, die in weiterführenden Service-Kategorien wie Hardware und Software Support Services oder IT Efficiency & Availability Services mit enthalten ist.



Wir halten Ihr System gesund!

Immer im Blickfeld: die Leistungsfähigkeit.

Ausreichende Performance ist eine Schlüsselkomponente für einen reibungslosen IT-Betrieb. Wissen Sie, was Ihr System noch 'packt'? Kennen Sie die möglichen Schwankungen im Workload, z.B. bei verstärktem Zugriff auf Ihr E-Commerce-Portal? Wie viel Spielraum hat Ihre IT für zukünftige Anforderungen? Mit methodischem Performance Management ermitteln wir die Leistungsdaten Ihrer IT und erstellen eine detaillierte Analyse, wodurch System-Engpässe frühzeitig erkannt werden können. Auch in Hinblick auf die zukünftige Entwicklung können Sie auf diese Weise die Systemkapazitäten präziser planen. Und für die Gegenwart gilt: In den meisten Systemen steckt mehr drin, als scheinbar rausgeholt werden kann. Wir optimieren Ihr Betriebssystem so, dass es zu Spitzenbelastungszeiten tatsächlich die maximale Leistung erbringen kann. Dazu kommt: Die zwecks Performance Management zentralisierte Systemkontrolle und -überwachung verbessert gleichzeitig die Sicherheit Ihrer IT. Ein Bereich, für den wir Ihnen einen umfassenden Belastungstest unbedingt ans Herz legen wollen, sind Internetanwendungen, da hier erfahrungsgemäß die stärksten Workloadschwankungen auftreten. Für WebSphere-Anwendungen beispielsweise bieten wir einen speziell entwickelten Stresstest an, der die Belastung unter realistischen Bedingungen simuliert. Aus der Analyse der Ergebnisse lassen sich dann ganz gezielte und effektive Maßnahmen ableiten.

Präventive Hard- und Softwarepflege.

Systemfehler kommen selten wie ein Blitz aus heiterem Himmel. Meistens entstehen sie in einer Art Kettenreaktion aus bestimmten Ursachenkonstellationen. Darin liegt die Chance, Fehler schon im Vorfeld zu erkennen und rechtzeitig 'abzubiegen'. Dies ist möglich durch eine Systemüberwachung rund um die Uhr sowie die Vorabdefinition von zahlreichen Fehler auslösenden Systemzuständen, bei deren Eintreten sofort eingegriffen werden kann. Auch für Betriebssysteme und Software kann die Laufstabilität durch entsprechende Präventivmaßnahmen erheblich verbessert werden – z.B. mit Cassandra: Dazu stellen wir Ihnen regelmäßig Pakete mit für Ihr System relevanten Korrekturprogrammteilen (PTFs = program temporary fixes) zusammen und geben Empfehlungen, für welche Situationen sie einzusetzen sind. Überdies liefern wir Ihnen die maßgeblichen Software-Updates für Ihre Anwendungen. Damit sparen Sie bzw. Ihr IT-Team viel Zeit, da diese Updates andernfalls mühsam recherchiert werden müssten. Entscheiden Sie sich also für regelmäßige maßgeschneiderte Programmkorrekturen, die das System beträchtlich stabilisieren. Dadurch benötigen Sie weniger und kürzere Wartungsfenster; Ihre IT-Mannschaft kann sich stärker auf geschäftsrelevante Aufgaben konzentrieren. Und falls trotz aller Vorsorge mal eine Systemstörung auftritt, stehen Ihnen unsere Hardware und Software Support Services zur Verfügung: Sie erhalten eine schnelle Problemlösung, denn in diesem Bereich pflegen wir engen Kontakt zu den Softwarelabors und können auftretenden Problemen mit aktuellem Spezialistenwissen begegnen.



Immer auf dem Posten durch Remote Monitoring.

Für eine effektive automatische Überwachung Ihrer IT sorgen spezielle Tools, die in Ihrem System installiert werden. Tritt ein Fehler bzw. eine Fehler auslösende Situation auf, wird ein dedizierter IBM Spezialist sofort via SMS und E-Mail benachrichtigt. Mithilfe eines Remote Client in der Geschäftsstelle IBM Preventive Services oder von seinem Laptop aus wählt er sich in Ihr System ein und kann dort den Fehler diagnostizieren. Je nach Art und Umfang des Problems leitet er die Störungsdiagnose an das nächste TSS Technical Support Center weiter oder behebt den Fehler direkt in Zusammenarbeit mit Ihrem IT-Team. Auch präventive Maßnahmen und

Analysen bezüglich Performance, Error-Log und Netzwerkverbindungen inklusive angeschlossener Geräte können auf diese Weise durchgeführt werden. Remote Monitoring ist auch die Grundlage für umfangreichere Betreuungsverhältnisse innerhalb von Hardware und Software Support Services sowie IT Efficiency & Availability Services. Ebenso ist es ein wichtiger Baustein beim Einsatz von Business-Continuity- und Recovery-Plänen. Mit Remote Monitoring bekommen Sie also einen wenig aufwändigen, aber höchst effektiven Grundbaustein für ein hohes Maß an Sicherheit und Systemverfügbarkeit.

Zufriedene Kunden

Präventive Wartung mit Cassandra bei FinanzIT GmbH.

Dieser IT-Dienstleister unterstützt seine Klientel, die deutsche Sparkassenfinanzgruppe, mit der Entwicklung und Integration von Anwendungssoftwaresystemen. Da es sich hierbei um den Zusammenschluss mehrerer Kooperationspartner handelt, gab es verschiedene Wartungsstände und -strategien. IBM wurde damit beauftragt, ein einheitliches, an das Softwaremanagementkonzept des Kunden angepasstes Wartungsverfahren zu entwickeln. Nach dem Motto 'so wenig wie möglich, so viel wie nötig' wurde die Installation von präventiven Wartungsmaßnahmen beschlossen. Diese sollen Produktionsstörungen und Arbeitsaufwand minimieren. Zur komfortablen Installation von vorbeugenden Wartungspaketen gibt es ein spezielles Tool, das sich an veränderte Kundenbedürfnisse und Wartungszyklen anpassen und weiterentwickeln lässt. Korrigierende Eingriffe unabhängig von Cassandra sind jedoch nach wie vor möglich. Das von IBM Preventive Services installierte Cassandra-System für zSeries bietet alle Möglichkeiten für effiziente und präventive Wartung: Kundenspezifische PTFs werden ausgewählt und auf ein Referenzsystem installiert. Dadurch erfolgt eine Prüfung der Installierbarkeit. Dabei auftretende Probleme werden analysiert und dem Kunden berichtet. Die Lösung passt sich flexibel an veränderte Wartungszyklen, die Einführung neuer Systemkomponenten und/oder sich ändernde Empfänger der Wartungspakete an.

Lausitzer Braunkohle AG (heute BU Mining Generation)

lässt sich remote überwachen.

Im Zuge einer Migration nach SAP R/3 auf Unix-Basis suchte das sächsisch-brandenburgische Bergbauunternehmen nach einer effizienten Möglichkeit, Betriebsstörungen und Systemausfälle zu reduzieren und die Betriebsbereitschaft bei einem Ausfall schnell wiederherzustellen, wobei eine spezielle Eskalationsmatrix berücksichtigt werden muss. Die Verfügbarkeitsansprüche waren dieselben geblieben: 7 Tage/24 h – und das bei effizientem Personaleinsatz. Dabei entschied man sich für das von IBM Preventive Services angebotene Fehlerfrüherkennungssystem Basic Remote Monitoring (BRM). Seitdem werden Hardware und betriebssystemnahe Software 24 Stunden am Tag überwacht. Das BRM-Team hat über die Remote-Einwahl in die Kundensysteme die Möglichkeit der Störungseingrenzung und Diagnose – was deutlich schneller geht als der herkömmliche telefonische Support. Zahlreiche präventive Maßnahmen bei der Systemadministration verringern die Wahrscheinlichkeit von Ausfällen. Mit dieser Lösung werden gegenwärtig alle Belange des Kunden abgedeckt und auch die Eskalations-Matrix ist aus Sicht des Kunden beliebig erweiterbar.

Technical Support Services.

Wir sorgen dafür, dass Ihre Geschäftsprozesse fit für die Zukunft sind.

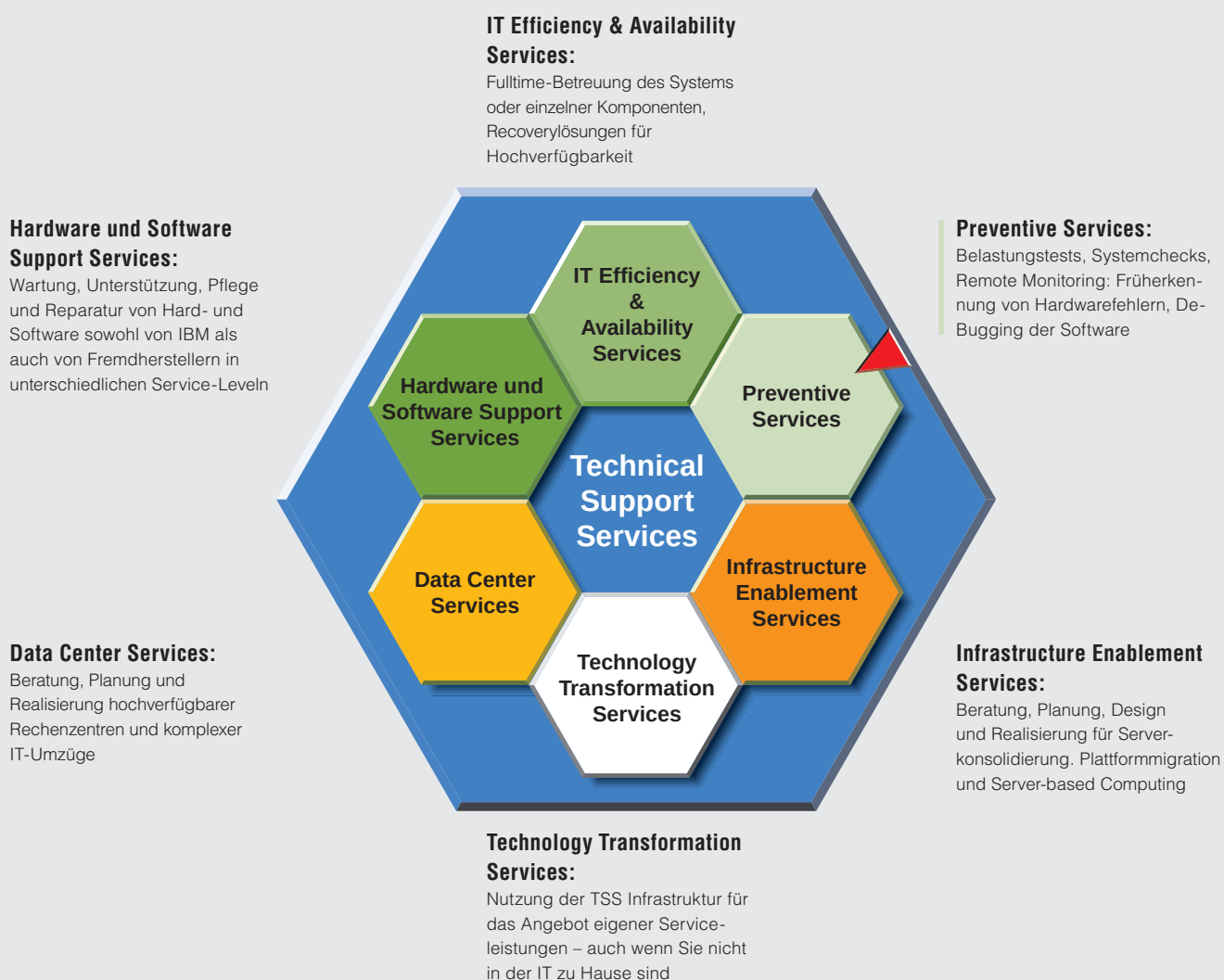
Modernste, hochverfügbare IT wird mehr und mehr zu einem entscheidenden Faktor für den Geschäftserfolg. Nur: Je sicherer und reibungsloser die IT laufen soll, desto höher sind im Allgemeinen die Kosten. Das muss jedoch nicht unbedingt so sein, denn die Sicherung der Verfügbarkeit hängt von vielen Faktoren ab: In erster Linie ist dabei an Wartung, Support und Strategien zur kontinuierlichen Sicherung der Geschäftsprozesse zu denken. Doch im Grunde beginnt Verfügbarkeit schon bei den Rechenzentrums-Räumlichkeiten sowie der konzeptionellen Disposition und Weiterentwicklung Ihrer IT, ohne dass Ihre IT-Fachkräfte die geschäftsrelevanten Projekte unterbrechen und sich in neue Technologien einarbeiten müssen. Technical Support Services (TSS) bietet deshalb

zusätzlich zum klassischen Support-Spektrum sinnvolle flankierende Leistungen an, die auch die Effizienz der IT verstärkt berücksichtigen. All diese Services innerhalb der Technical Support Services sind modular aufgebaut: Jede dieser Leistungen sichert den IT-Betrieb auf einer bestimmten Ebene. Selbstverständlich lassen sich alle Angebote zu einer für Ihr Unternehmen maßgeschneiderten Gesamtlösung kombinieren.

Last, but not least: Gerne können Sie unsere Support-Struktur als Infrastruktur für Ihre eigenen Serviceleistungen nutzen – und damit Ihre Geschäftsprozesse auch noch auf einer anderen als der IT-Ebene optimieren.

Wenn es also um Einrichtung und Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur geht, ist Ihr Unternehmen bei TSS in guten Händen.

TSS – ein lückenloses Portfolio für Ihre funktionstüchtige IT.



Fragen Sie uns!



Möchten Sie mehr über IBM Technical Support Services im Allgemeinen oder Preventive Services im Besonderen erfahren? Ihr IBM Vertriebsbeauftragter informiert Sie gerne über sämtliche TSS Leistungsmodule. Einen ersten Überblick bekommen Sie auch im Internet unter **ibm.com/services/de/tss**

Weitere Informationen und Beratung können Sie gerne per E-Mail unter critstss@de.ibm.com anfordern.

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und zSeries sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.