

Damit Ihre IT-Vision Wirklichkeit wird.



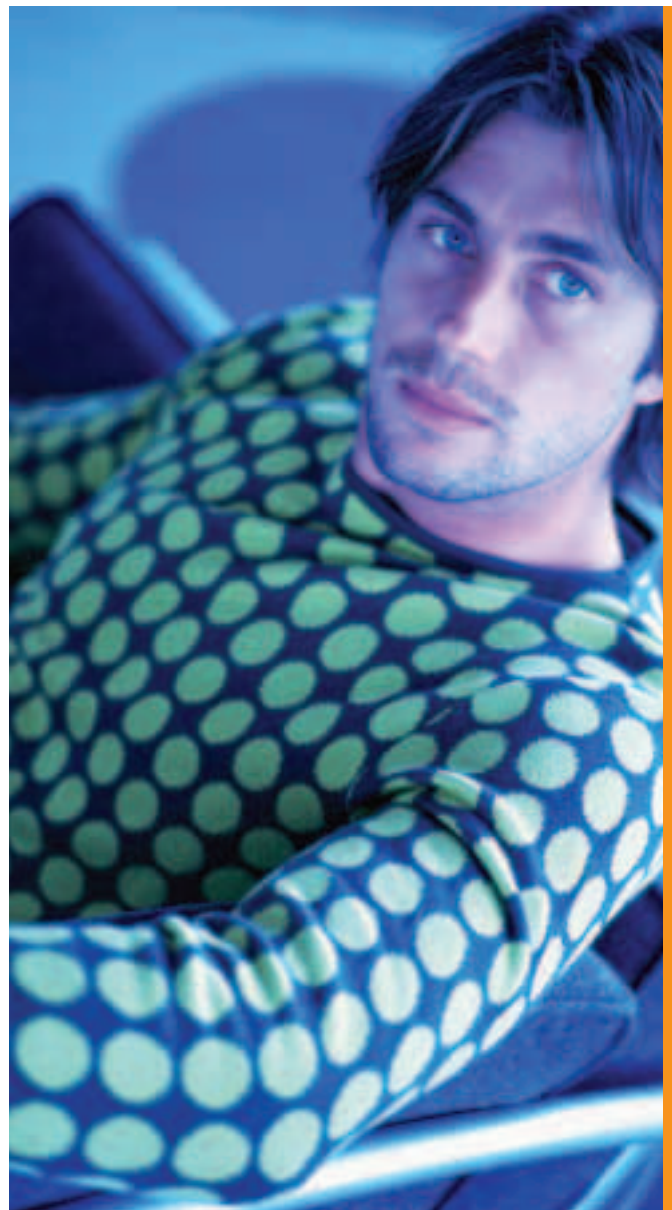
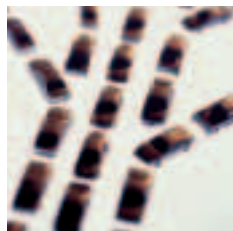
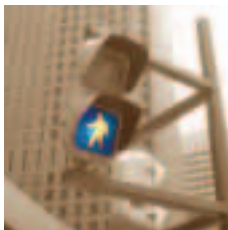
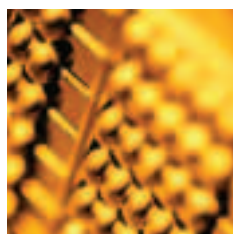
IBM Infrastructure Enablement Services

Die Antwort auf neue Herausforderungen.

Im Zuge der Globalisierung und des verschärften internationalen Wettbewerbs ist das Wirtschaftsklima rau geworden. Es genügt schon längst nicht mehr, gute Produkte herzustellen und sie über klassische Vertriebsstrukturen zu verkaufen. Es gibt fast immer jemanden, der die gleiche Qualität schneller, günstiger und bequemer anbieten kann. Oder jemanden, der trotz Rationalisierungsmaßnahmen, Zeit- und Kostendruck Kapazität für die Entwicklung von Innovationen zu haben scheint: ein immer schnellerer Wettlauf um die Gunst immer anspruchsvollerer Kunden. Ein Wettlauf, der nur mit innovativen Geschäftsstrategien gewonnen werden kann – und einer überragenden IT. e-business eröffnet Ihnen neue Vertriebs- und Kommunikationskanäle, erschließt Ihnen neue Zielgruppen, intensiviert Kontakte und Kenntnisse über Ihre Kunden und erlaubt Ihnen, in kürzester Zeit auf Kundenwünsche zu reagieren. Daneben gibt es weitere Strategien, die Ihnen helfen, Ihre Entwicklungs- und Produktionsprozesse wesentlich effektiver zu gestalten, Logistik und Lieferkette zu managen, aus Kundendaten den maximalen Nutzen zu ziehen. Sicher haben Sie Ihre Vorstellungen, welche Prozesse Sie optimieren wollen. Die Frage ist nur: Wie lässt sich das in IT umsetzen? Wie in Ihr vorhandenes System einbinden? Dabei können wir Ihnen helfen – mit Beratung, Planung, Design und Realisierung. Sprechen Sie mit uns!

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 Leistungsfähigkeit 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. Für TSS beginnt das Thema 'Support' nicht erst bei der Betriebsunterstützung vorhandener Strukturen, sondern schon viel früher: bei der Konzeption und Einrichtung oder Umstrukturierung hochleistungsfähiger Systeme, die Ihre geschäftsstrategischen Zwecke optimal erfüllen. Mit Infrastructure Enablement Services (IES) stehen Ihnen zertifizierte Spezialisten für diese Aufgaben zur Verfügung, die auf erprobte Methoden und weltweites IBM Know-how zurückgreifen.



Ihre individuelle Infrastruktur wird realisiert ...

Architektur und Design.

Wie gut ein IT-System wirklich ist, hängt vor allem davon ab, wie gut man damit auf zukünftige Anforderungen reagieren kann. D. h., die Architektur muss flexibel und ausbaufähig sein. Zertifizierte Spezialisten erarbeiten solche Architekturen auf Basis von sämtlichen IBM Plattformen, Linux, Windows und weiteren Nicht-IBM Systemen, die speziell für die Abbildung individueller Geschäftsprozesse designt werden. Als ein Beispiel von vielen möglichen Architekturansätzen stellen wir Ihnen das Server-based Computing vor, weil es sich hierbei um einen äußerst vielseitigen und daher weit verbreiteten Architekturtypus handelt, der die meisten Geschäftsstrategien unterschiedlichster Branchen wirkungsvoll unterstützt. Beim Server-based Computing werden die auf File- und Printservern gelagerten Daten und Informationen von zwischengeschalteten Anwendungsservern den auf diesen Datenpool zugreifenden Clients mit ihren z. T. unterschiedlichen Betriebssystemen zur Verfügung gestellt. An diese Anwendungsserverfarmen können Webserver angebunden werden, die als – durch Firewalls abgesicherte – Verbindung zu Intranet, Extranet und Internet fungieren und außerdem die Anwendungen für Portalbetrieb und e-business beherbergen. Mit den Datenservern können Storage-Area-Network-Systeme gekoppelt werden, die aus Storage-Servern, Datenträger-Bibliotheken oder gar Spiegel-Rechenzentren bestehen. Zu diesen grundlegenden Systemkomponenten gibt es natürlich unzählige Varianten und Sonderlösungen.

Migration und Konsolidierung.

So unterschiedlich die Architekturstile auch sind, eine Richtung ist nahezu überall gültig: der Trend zur Konsolidierung. Schon auf Betriebssystem- und Anwendungsebene lässt sich viel bewirken: Gut strukturierte IT-Systeme lassen sich nicht nur leichter pflegen, sondern sind auch deutlich flexibler, kostengünstiger und besser skalierbar. Plattformmigrationen, vor allem auf Microsoft Betriebssysteme, schaffen eine günstige Ausgangslage für eine zukunftssträchtige Weiterentwicklung des Systems. Doch in manchen Fällen muss auch die Hardware 'aufgeräumt' werden: Nahezu jedes Unternehmen kennt – zumindest ansatzweise – die Problematik eines gewachsenen 'Server-Zoos', dessen Elemente nicht optimal ausgelastet sind, mit mangelhafter Dokumentation, ungenutzten Synergieeffekten, überflüssigen Redundanzen und beträchtlichen Sicherheitslücken. Je nachdem, worin das Optimierungspotenzial liegt, kann Serverkonsolidierung vieles beinhalten: die Zusammenführung dezentraler Insellösungen in ein zentrales Rechenzentrum, die Migration der Workloads mehrerer kleiner Server auf einen großen oder auch die Zusammenfassung von gleichartigen Anwendungen oder gleichartigen Datenbanken in einem Server. Aber auch die Einführung neuer Technologien kann ein Anlass sein, das System umzustrukturieren: Gerade beim Einstieg ins e-business spielt die Konsolidierung von Anwendungen auf Linux eine immer größere Rolle. Nach einer eingehenden Analyse können wir Ihnen sagen, ob eine Serverkonsolidierung die richtige 'Kur' für Ihre IT ist, und wenn ja, in welchen Bereichen und in welchem Umfang.

Special: der Weg ins e-business mit WebSphere.

Das Schlagwort 'e-business' bezeichnet einen tief greifenden Wandel in der Rolle der IT für Unternehmen: IT wird mehr und mehr vom Werkzeug, das Geschäftsprozesse lediglich unterstützt, zu einem geschäfterschließenden Faktor. Kunden kommunizieren vielfach nicht mehr direkt mit Ihrem Unternehmen, sondern mit Ihrer IT – und so werden transaktive Geschäftsprozesse in Gang gesetzt. Die Nutzung des Kommunikationskanals Internet ermöglicht Ihnen entscheidende Wettbewerbsvorteile wie weltweiten Handel, ständige Erreichbarkeit, einfache Kommunikation mit Kunden, Zulieferern und Distributoren. Aber sie erfordert auch eine intelligente Abbildung Ihrer Geschäftsprozesse im Internet, hohe Sicherheitsvorkehrungen und Hochverfügbarkeit. IES berät Sie hin-

sichtlich eines optimal dimensionierten e-business Konzepts und hat auch ein universal einsetzbares Produkt zur Hand: IBM WebSphere ist die führende Software-Plattform für Anwendungen im E-Commerce-Umfeld. Hiermit können Sie Portale entwickeln und Ihre Backend-Systeme einbinden. WebSphere basiert auf offenen Standards sowie Java und ist daher sehr wandlungs- und ausbaufähig. Bei der Implementierung einer e-business Lösung mit WebSphere wird besonderer Wert auf Skalierbarkeit und Belastbarkeit gelegt, die mittels eines speziellen Stresstests ausgelotet und auf mögliche Belastungsspitzen ausgerichtet werden kann. So können Sie sicher sein, Ihren Kunden und Geschäftspartnern immer gleich bleibende Servicequalität zu bieten.

Ihr Garant für reibungslosen Projektablauf.

Die Einführung neuer Plattformen, Anwendungen oder sonstiger Systemkomponenten ist per se eine heikle Angelegenheit:

Es ist eine herausfordernde Aufgabe, bei der Planung eines Projekts die Wechselwirkungen aller Faktoren wie Zeitachse, Budget, Anforderungen und tatsächliche Belastbarkeit des neuen Systems präzise genug einzuschätzen und abzuwägen, um einen reibungslosen Projektablauf und ein in jeder Hinsicht zufrieden stellendes Ergebnis zu erhalten. Mit IES umgehen Sie diese Unwägbarkeiten, denn wir wickeln jedes Projekt nach einer weltweit bewährten Strategie ab, der IBM Global Services Method. Das Leitmotiv unserer Vorgehensweise ist Qualität. Und deshalb investieren wir einen Großteil der Projektlaufzeit in Planung, Konzeption, Tests, Verbesserung der Konzeption, bevor wir mit der Implementierung anfangen: Jedes Projekt beginnt mit einem Implementie-

rungs-Workshop, in dem wir aus der Aufgabenstellung heraus Ansätze für ein Grobkonzept einer passenden Architektur entwickeln. Dieses Grobkonzept wird getestet und verfeinert, sodass wir Ihnen eine detaillierte Aufstellung über die erforderlichen Maßnahmen geben und präzise Aussagen über Aufwand, Kosten und Dauer machen können. Bei der Implementierung wird immer zuerst ein Pilotbereich ausgestattet, wo wir die technische Integration der neuen Lösung in Ihre Infrastruktur überprüfen und eventuelle Unstimmigkeiten noch im Vorfeld beheben können. Erst danach beginnen wir mit dem unternehmensweiten Rollout. Mit dem endgültigen Produktivstart hat IES seine Aufgabe erfüllt, aber mit betriebsunterstützenden Leistungen wie Wartung, Prävention, Problembehebung und Gewährleistung von Hochverfügbarkeit steht Ihnen IBM Technical Support Services gerne weiterhin zur Verfügung.

Zufriedene Kunden

Ein Internetportal für HSBC Trinkaus & Burkhardt.

Für eine international operierende Privatbank wie HSBC Trinkaus & Burkhardt, die vor allem institutionelle Kunden und größere Privatanleger betreut, ist hohe Kundenbindung eine Grundvoraussetzung des Geschäftserfolgs. Zu diesem Zweck sollte ein Internetportal geschaffen werden, das einfach zu pflegen und außerdem skalierbar und ausbaufähig ist. IBM TSS Infrastructure Enablement Services wurde damit beauftragt, diese Wünsche in eine konkrete IT-Lösung zu 'übersetzen': Es entstand ein Portal auf Basis von Lotus-Technologie und IBM Standardkomponenten, das mehrere Millionen Zugriffe pro Monat ermöglicht. Die Lösung wurde in einem Linux-Umfeld auf einem Lotus Domino Server implementiert und mit dem IBM Web Content Management System ausgestattet. Dieses erlaubt eine schnelle und einfache Produktion von Website-Inhalten ohne Programmierkenntnisse, was den Betrieb des Portals sehr kostengünstig macht. Und die einfache Übertragbarkeit von Geschäftsprozessen auf das Portal trägt bereits Früchte: Die Zahl der Kundenkontakte ist deutlich gestiegen!

Entscheidungshilfe für ein neues Betriebssystem bei der Stadtparkasse München.

Bei der Stadtparkasse München stand die Ablösung des Betriebssystems OS/2 Workspace on demand durch eine effektivere, zukunftssichere Betriebssystemplattform an. Dazu sollten verschiedene Betriebssysteme in Hinblick auf Einsatzmöglichkeiten im Geschäftsstellennetz verglichen werden. IBM TSS Infrastructure Enablement Services bekam den Auftrag, das optimale Nachfolgersystem zu ermitteln: Es wurden eine Fallstudie und eine Entscheidungsvorlage erstellt, die das Betriebssystem Windows 2000 als Lösung vorschlagen. Dafür sprach auch die Ist-Analyse der Geschäftsstellenumgebung. IBM beließ es nicht bei der Empfehlung; darüber hinaus wurde ein Pflichtenheft für die neue Plattform ausgearbeitet und der zusätzliche Administrations- und Schulungsaufwand berechnet. Ferner waren noch NDS-Anwendungen einzubinden: Active Director (Win 2000) und Netware 5.1 (NDS) wurden über einen User Account Manager synchronisiert. NDS kann weiterhin parallel zu Win 2000 betrieben werden, was einen wertvollen Investitionsschutz darstellt. Die Systeme laufen in getrennten Umgebungen, die jedoch für alle Geschäftsstellen von einem definierten Punkt aus administrierbar sind.

Technical Support Services.

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

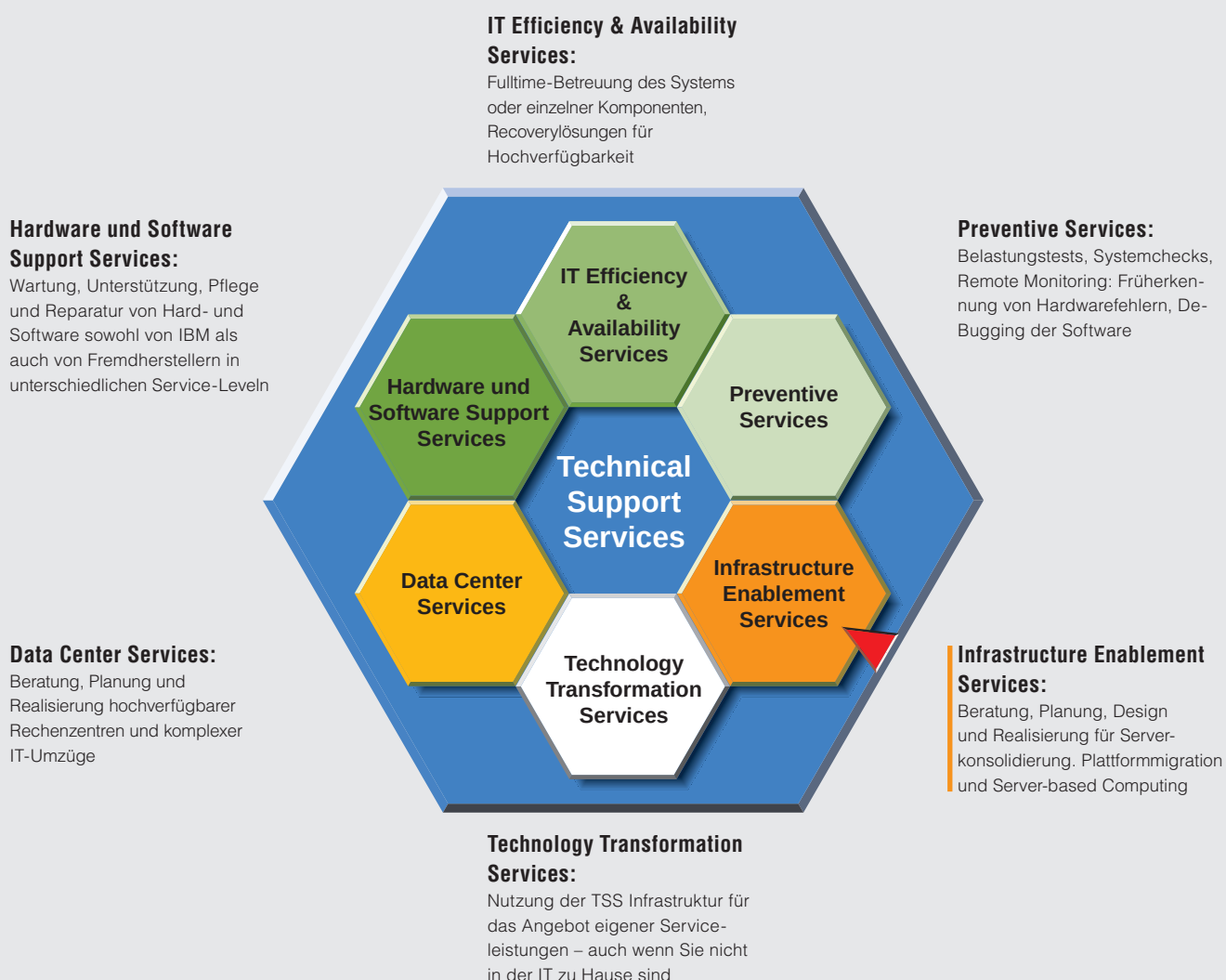
Modernste, hochverfügbare IT wird mehr und mehr zu einem entscheidenden Faktor für den Geschäftserfolg. Nur: Je sicherer und reibungsloser die IT laufen soll, desto höher sind im Allgemeinen die Kosten. Das muss jedoch nicht unbedingt so sein, denn die Sicherung der Verfügbarkeit hängt von vielen Faktoren 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 Infrastructure Enablement 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 criststss@de.ibm.com anfordern.

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo 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.