

Tivoli® software

IBM SERVICE MANAGEMENT



Strategický dokument na interné účely





Obsah

Prehľad	4
Prehľad portfólia	5
Trhová stratégia	6
Výzvy pre IT	6
IBM Service Management	7
Informácie a výhody pre zákazníkov	8
Správy o výhodách, ktoré prináša Tivoli IT Manager	10
Hodnota pre zákazníkov	12
Úspešné príbehy používateľov produktov od Tivoli	12
Architektúra a produkty	13
Prehľad portfólia produktov Tivoli a nové ponuky	15
Tivoli Business Application Management	16
Tivoli Server, Network and Device Management	17
Tivoli Storage Management	17
Tivoli Security Management	18
Tivoli IT Mainframe Management	18
Tivoli Maximo Asset Management	18
Analýza trhu	19
Konkurencia	22
Kľúčové zdroje a ďalšie informácie	23
Externé linky IBM	23
Interné linky	24



► KOMU JE TENTO DOKUMENT URČENÝ

Strategické dokumenty IBM® Software Group Strategy NoteBooks 2007 sú určené všetkým predajcom softvéru a špecialistom na technický predaj softvéru. Prínos týchto strategických dokumentov pre tímy pre predaj softvéru je, že vysvetľujú celkové softvérové portfólio a úlohu spoločnosti IBM, ktorú zohráva pri poskytovaní inovatívneho prostredia podľa potrieb zákazníkov. Softvér spoločnosti IBM dáva zákazníkom možnosti, ktoré potrebujú na to, aby sa stali poskytovateľmi služieb na vyžiadanie.

Tímy predaja musia pristupovať k svojim klientom s jasným pochopením predmetu ich podnikania a technologických potrieb a musia preukázať, že spoločnosť IBM im dokáže ponúknuť riešenie, ktoré je špecifické pre ich firmu. Tímy predaja môžu využiť obsah týchto zošitov v rámci diskusií so zákazníkmi na všetkých úrovniach – od rozhovoru s prezidentom spoločnosti, s viceprezidentom pre predaj a marketing a s inými manažérmi, ktorí sú súčasťou procesu predaja, až po hlbšie technologicky orientované diskusie s viceprezidentom pre IT.

Prínosy tohto dokumentu sa neobmedzujú len na tieto skupiny. Všetci profesionáli spoločnosti IBM a jej biznis partnerov čerpajú výhody z lepšieho chápania stratégií softvéru spoločnosti IBM, a teda dokážu komunikovať hodnotu produktov značky IBM, podporiť predaj integrovaného riešenia, vytvárať príležitosti pre viacero sektorov a ponúknuť zákazníkom spoločnosti IBM komplexné riešenia špecifické pre ich podnikanie.

► O DOKUMENTE

Tento dokument obsahuje diskusiu o iniciatívach, ktoré identifikovala spoločnosť IBM ako hybné faktory úspešnej realizácie dosahovania cieľov rastu a portfólia pre produkty Tivoli. Tento dokument opisuje hodnotu softvéru Tivoli, analyzuje trhovú prostredie, kde sa Tivoli ponúka, a jeho marketingovú stratégiu, hodnotí architektúru riešenia a ponuky softvéru IBM Tivoli, poskytuje prehľad konkurenčných produktov a uvádza odkazy na podrobnejšie informácie o témach, ktorým sa venuje.

Ak máte akékoľvek otázky, pripomienky alebo návrhy, týkajúce sa tohto dokumentu, obráťte sa, prosím, na Juraja Poláka z divízie IBM Software Group e-mailom na juraj.polak@sk.ibm.com.





Prehľad

IBM Service Management je inovatívnou a komplexnou víziou a stratégiou riadenia služby, ktorá integruje technológiu, informácie, procesy a ľudí. Medzi jej biznis výsledky patria schopnosť poskytovať excelentné služby, prevádzková účinnosť a vyššia efektívnosť prevádzky v tradičných podnikoch, u poskytovateľov služieb a v stredne veľkých spoločnostiach. Spoločnosť IBM prvý raz predstavila svoju víziu obsiahnutú v produkte Service Management v roku 2005 a odvtedy zaujíma vedúce postavenie v poskytovaní širokého portfólia produktov a služieb so simultánnym používaním praxou overených skúseností a nástrojov na trhu.

V situácii novo vznikajúcich technológií a trhových trendov, ako je virtualizácia, IP konvergencia a SOA, si musia podniky zabezpečiť správnu stratégiu riadenia služby a plán realizácie, ktoré im dodajú technológiu a transformáciu práce potrebné na rast. Vďaka prínosu z nedávnych akvizícií popredných spoločností z odvetvia, napríklad Micromuse (na riadenie sietí pre poskytovateľov IT a služieb) a MRO (na riadenie podniku a majetku IT), prináša spoločnosť IBM najkomplexnejší systém riadenia IT ako služby pre včasné poskytovanie kvalitných služieb a podporu IT, prevádzku sietí a ostatné aspekty podnikania.

Zatiaľ čo dizajn IT je komplexný, produkt IBM Service Management je vybudovaný na základe adaptívneho, modulárneho prístupu pre pragmatickú implementáciu zákazníkmi na základe ich potrieb a priorít. S platformou riadenia služieb, najlepšimi produktmi na riadenie prevádzky vo svojej oblasti, automatizovaným procesným riadením, ako aj s najlepšimi postupmi a službami, ktoré poskytuje spoločnosť IBM Global Technology Services, spája produkt IBM Service Management ľudí, procesy, informácie a technológie pre potreby podniku tak, aby priniesol výborné služby a inovácie.

Kompletné riadenie IT procesov pomáha spoločnostiam sústrediť ľudí a IT zdroje na priority podniku, napríklad na poskytovanie presnejších informácií o zásobách pre predajcov. Tento prístup tiež minimalizuje narušenie spôsobené bežnými zmenami v IT, napríklad aktualizáciou komplexnej aplikácie fungujúcej na tucte serverov. Zákazníci môžu využívať ISM na hodnotenie svojich podnikových plánov, procesov a infraštruktúry na účely vybudovania responzívneho a automatizovaného IT prostredia.

Ponuka portfólia ISM umožňuje podnikom:

- efektívne a účinne poskytovať IT služby, ktoré vychádzajú z priorít podniku
- poskytovať kvantifikovateľný výkon procesov s meraním v rámci celého procesu
- vyfažiť vyššiu hodnotu súčasných investícií a dosiahnuť užšiu integráciu technológie, informácií a ľudí
- zvýšiť organizačnú produktivitu IT prostredníctvom integrácie IT síl cez dátové a pracovné toky

Trh je veľmi veľký a sú na ňom rôznorodí užívatelia so špecifickými potrebami. Technológia sa podstatne líši v závislosti od toho, či ide o riadenie výkonu, dostupnosti, distribúcie softvéru, náhodnej udalosti, havárie, plánovania, bezpečnosti, alebo ukladania dát. Užívatelia a ich potreby sú tiež veľmi rôznorodí; napríklad tímy vývoja aplikácií, tímy systémových administrátorov, špecialistov na prevádzku a siete. Vývoj softvéru, ktorý môže uspokojiť potreby rozličných užívateľov v rozličných situáciách, je zložitý.

Pri pohľade na manažovacie funkcie na vyššej úrovni vidieť, že správa služieb IT je riadením služieb, ktoré IT poskytuje podniku. Tento pohľad do značnej miery rozširuje veľkosť trhu. Nie sú to len produkty alebo nástroje, ktoré používajú IT-čkári na realizáciu svojich úloh, alebo je to skutočne celé IT vrátane stoviek miliárd dolárov, ktoré sa každoročne míňajú na platy zamestnancov. Tento rozšírený pohľad na trh s manažovacou technológiou je tým správnym pohľadom dopredu, keďže toto je doménou viceprezidenta pre IT.

Prehľad portfólia

Produkt IBM Service Management je inovatívnou a komplexnou víziou a stratégiou riadenia služby, ktorá integruje technológiu, informácie, procesy a ľudí. Medzi jej biznis výsledky patria schopnosť poskytovať excelentné služby, prevádzková účinnosť a vyššia efektívnosť prevádzky v tradičných podnikoch, u poskytovateľov služieb a v stredne veľkých spoločnostiach. Spoločnosť IBM prvý raz predstavila svoju víziu obsiahnutú v produkte Service Management v roku 2005 a odvtedy zaujíma vedúce postavenie v poskytovaní širokého portfólia produktov a služieb so simultánnym používaním najlepších postupov a nástrojov na trhu.

IBM Service Management (ISM) od spoločnosti IBM Tivoli poskytuje inteligentné manažovacie funkcie, ktoré umožňujú zákazníkom využiť maximum svojich aplikácií WebSphere, DB2, Lotus a Rational. Softvérové riešenia spoločnosti Tivoli je možné aplikovať počas celého životného cyklu IT systému – od vývoja architektúry a aplikácií po riadenie obsahu; od našich zdrojov spolupráce, portálov a transakcií po bezpečnostné systémy; od modelov zálohovania obnovy po prediktívne manažovacie funkcie pôsobiace v reálnom čase. Riešenia Tivoli sú tiež vhodné na kombináciu s víziou spoločnosti IBM pre samostatné fungovanie systémov, pretože dokážu proaktívne diagnostikovať celý systém, vyriešiť problémy v čase ich vzniku a pomáhajú pri vytváraní spoľahlivejších IT prostredí, čím šetria čas aj peniaze. Vďaka tomu, že užívatelia strávia menej času diagnostikovaním problémov, môžu efektívnejšie a účinnejšie riadiť svoje aktivity.

Víziou IBM Tivoli je riadiť IT ako podnik. ISM využíva opakovane aplikovaný prístup, ktorý intuitívne riadi, a okamžite reaguje na meniace sa potreby podniku. Inovácia, výkony a vedúce postavenie spoločnosti IBM v oblasti ISM umožňujú podnikom, aby efektívne a účinne realizovali svoje IT služby, ktoré podporujú ich podnikateľské ciele.

- ISM **Innovation** sa prejavuje jedinečným prístupom k definovaniu rámca a riešení pre ISM vrátane rozšírenia samostatne riadeného autonómneho fungovania na IT služby. Tivoli implementuje knižnicu infraštruktúry informačných technológií (Information Technology Infrastructure Library – ITIL) a svoje osvedčené postupy pre IT služby do systémových plánov a referenčných architektúr (Systems Roadmaps & Reference Architectures) a nástrojov, ktoré pomôžu zákazníkovi premeniť víziu na realitu.
- ISM **Execution** sa vyznačuje poskytovaním prelomových technológií a produktov založených na moderných funkciách, ktoré sa nachádzajú pri viacerých produktových značkách spoločnosti IBM. Tivoli teraz ponúka databázu na riadenie zmeny a konfigurácie platformy riadenia služieb IBM (IBM Service Management Platform Change and Configuration Management Database – CCMDB) a riešenia riadenia IT procesov (IT Process Management Solutions). Produkty IBM Tivoli tiež poskytujú živý ekosystém partnerov, ktorí používajú túto technológiu spolu s jej zákazníkmi.
- ISM **Leadership** je viditeľný účasťou na definícii štandardov riadenia IT (IT Management Standards) vrátane produktov ITIL, Web Services Distributed Management, SMI-S a projektu riadenia úložiska Aperi, založeného na otvorených zdrojoch, a iniciatívy spoločnosti IBM pre Service Oriented Architecture (SOA).

Do softvérového portfólia ISM patria manažovacie riešenia v oblasti aplikácií, výkonu a dostupnosti, biznis služby, inštrumentácia a zabezpečenie, bezpečnosť, uloženie a optimalizácia. Táto ponuka sa priebežne rozširuje a príberá také funkcie, ako sú funkčná integrácia a zjednodušenie inštalčných procesov. Softvér spoločnosti Tivoli umožňuje jednoduchú integráciu nielen s ostatnými veľkými produktovými radmi softvéru spoločnosti IBM, ale tiež so softvérom od ostatných popredných nezávislých dodávateľov (ISVs).



Trhová stratégia

V situácii novo vznikajúcich technológií a trhových trendov, ako je virtualizácia, IP konvergencia a SOA, si musia podniky zabezpečiť správnu stratégiu riadenia služby a plán realizácie, ktoré im dodajú technológiu a transformáciu práce potrebné pre rast. Vďaka prínosu z nedávnych akvizícií popredných podnikov z odvetvia, napríklad Micromuse (na riadenie sietí pre poskytovateľov IT a služieb) a MRO (na riadenie podniku a majetku IT) prináša spoločnosť IBM najkomplexnejšie riadenie služby pre včasné poskytovanie kvalitných služieb a podporu IT, prevádzku sietí a ostatné aspekty podnikania.

Zatiaľ čo dizajn je komplexný, produkt IBM Service Management je vybudovaný na základe adaptívneho, modulárneho prístupu pre pragmatickú implementáciu zákazníkmi na základe ich potrieb a priorít. S platformou riadenia služieb, najlepšimi produktmi na riadenie prevádzky vo svojej oblasti, zautomatizovaným procesným riadením, ako aj s najlepšimi postupmi a službami, ktoré poskytuje spoločnosť IBM Global Technology Services, spája produkt IBM Service Management ľudí, procesy, informácie a technológie pre potreby podniku tak, aby priniesol výborné služby a inovácie.

Pristupovať k službám ako k riaditeľným zdrojom znamená aplikovať celý súbor disciplín riadenia systémov vrátane zisťovania, monitoringu, riadenia verzí a zmien, bezpečnosti, dohody o úrovni poskytovanej služby a riadenia pracovného zaťaženia pre služby, nie len aplikácií, z ktorých vychádzajú, alebo IT systémov, od ktorých zdrojov závisia. Riadenie prostredia SOA zahŕňa sústredenie na mnoho kľúčových oblastí a spoločnosť Tivoli ponúka riešenia riadenia SOA, ktoré riešia mnohé z týchto oblastí.

► VÝZVY PRE IT

IBM Tivoli si je vedomá, že hlavnými výzvami, ktorým dnes čelí IT, sú komplexnosť, súlad s predpismi, náklady a zmena. Keďže IT je čoraz viac prepojené s biznisom, biznis žiada od IT, aby zvýšilo účinnosť svojich aktivít a zároveň zlepšilo efektivity svojej podpory. IT organizácie často zlyhávajú v oboch aspektoch. Prvotnou príčinou zlyhania v úsilí o zvýšenie účinnosti a efektivity je zložitosť.

Riaditelia pre IT, ktorí musia čeliť vyčerpaniu rozpočtu a zvýšeným prevádzkovým nákladom, majú na výber z dvoch možností: buď presunú zdroje z vývoja nových aplikácií, alebo znížia úroveň podpory pre súčasné aplikácie. Obidve možnosti vedú skôr k zníženiu účinnosti a efektivity práce úseku IT, ako k jeho zvýšeniu.

Navyše podniky pre splnenie požiadaviek právnych predpisov zvýšili pracovné zaťaženie. Pokuty v trestnom konaní, občianskoprávna zodpovednosť a vplyv verejnej mienky v prípade nedodržania zákonnej požiadavky v spojitosti s neurčitou povahou toho, čo predstavuje dodržanie predpisov, spôsobili, že vedenie IT ide radšej do extrémov, len aby zaistilo, že v dobrej viere splní legislatívne požiadavky úsekov.

IT organizácie tiež bojujú s vplyvom zmeny. Zmena je prvotnou príčinou narušenia služby alebo aplikácie, ale existujú aj viditeľnejšie účinky na biznis. Zmeny realizované v súčasnom prostredí na opravu bezpečnostných dier, aktualizáciu aplikácií alebo na účely nasadenia nových služieb – to všetko vedie k veľmi viditeľným zlyhaniam v riadení komplexnosti infraštruktúry aplikácií.



- **Growing Complexity:** *How do you provide high quality IT services in a complex environment?*
- **Rapid Change:** *How do you provide rapid changes in a competitive and dynamic business and technology environment?*
- **Tougher Compliance:** *How can you identify and remediate non-compliance?*
- **Rising Cost:** *How can you deliver quality services at lower cost... and higher value for IT?*

"As our business grows, we must deal with increasing complexity while delivering high quality IT services to our business users."

- Mr. Yuan Jun De, Deputy GM, Bank of China Information Center

IT organizácie sú pod ohromným tlakom

» IBM SERVICE MANAGEMENT

Manažovacie technológie sa musia integrovať novým spôsobom a IT musí presunúť svoju orientáciu z technológií na biznis. Spoločnosti musia vnímať riadenie IT ako biznis a merať ho na základe hodnoty pre podnik. Je potrebné vytvoriť nové integračné vzory, ktoré zlepšia integráciu zdrojov podniku – ľudí, procesov, informácií a technológií – s celkovými dlhodobými cieľmi podniku. IBM Service Management (ISM) je opakovane aplikovaný prístup, ktorý automaticky reaguje na meniace sa potreby podniku, čoho výsledkom sú aplikácie s vysokým výkonom a excelentné služby. Tento prístup umožňuje efektívne a účinné poskytovanie IT služieb na podporu cieľov podniku prostredníctvom využitia:

- technológie na riadenie infraštruktúry, automatizácie a integrácie v rámci celej organizácie
- informácií, pokiaľ budú dostupné v rámci celej organizácie
- ľudí zodpovedných za riadenie tak, že im pomôžete identifikovať ich úlohy a pochopiť ich
- procesov, ktoré sú integrované v rámci celej organizácie, na účely zníženia nákladov a zvýšenia spoľahlivosti



ISM je optimálnym priesečníkom ľudí, procesov, informácií a technológií

➤ VÝHODY PRE ZÁKAZNÍKOV TIVOLI ZO SEGMENTU C

Tí riaditelia spoločností, ktorí úspešne zrealizovali integráciu biznisu a technológie, potvrdzujú, že sa im úspešnejšie podarilo znížiť náklady, zvýšiť kvalitu a mieru spokojnosti zákazníkov a zvýšiť výnosy.

Pre spoločnosti, ktoré potrebujú riadiť svoju IT infraštruktúru na poskytovanie IT služieb, ktoré ďalej slúžia na účely dosahovania biznis cieľov podniku, IBM Tivoli kombinuje hĺbkovú konzultačnú expertízu a vzdelávanie so samostatným riadením, autonómnym softvérom a nástrojmi, ktoré umožňujú zákazníkom skrátiť čas potrebný na dosiahnutie požadovanej hodnoty a na zlepšenie konkurenčnej výhody. Nasledujúce príklady obsahujú vyjadrenia vedúcich pracovníkov zákazníkov spoločnosti Tivoli zo segmentu C a IT o tom, akú hodnotu pre ich podnik znamenajú riešenia spoločnosti Tivoli.

➤ **PRÍKLAD 1: Pomôžte zamestnancom úseku IT účinnejšie a efektívnejšie poskytovať pružnú infraštruktúru, čím sa uvoľnia pracovné sily a výdavky na strategické projekty**

- kontrolujte a riadte svoju IT a informačnú infraštruktúru centrálné, vďaka čomu budete potrebovať menej pracovníkov na efektívnejšie riadenie viacerých systémov
- zabezpečte vysokú dostupnosť kritických biznis aplikácií vďaka samoopravnej funkcii pôsobiacej na základe stanovenej stratégie
- riadte zložitost svojej heterogénnej infraštruktúry, zvýšte využitie a zjednodušte riadenie vďaka virtualizácii a samostatne riadenej autonómnej technológii
- zautomatizujte úlohy, ktoré nepodliehajú chybám a ktorých pridaná hodnota je nízka
- využite funkcie služieb IBM na efektívne nadobudnutie schopností riadenia IT
- zabezpečte si manažovacie služby, ktoré sa sústreďujú na kľúčové biznis procesy prostredníctvom outsourcingu transformácie podniku

➤ **PRÍKLAD 2: Vytvorte takú IT infraštruktúru, ktorá je v súlade so stratégiou vašej spoločnosti a postavená tak, aby dokázala vyriešiť úlohy, ktoré kladú regulačné authority**

- umožnite prístup do svojej infraštruktúry len dôveryhodným užívateľom
- zabezpečte dodržiavanie súladu s regulačnými a bezpečnostnými požiadavkami jednotne vo všetkých vašich systémoch
- rýchlo identifikujte slabé miesta vo vašej infraštruktúre prostredníctvom automatického monitoringu dodržiavania bezpečnostnej politiky, patchov a kritických aktualizácií
- získajte viac informácií, aby ste pochopili a konali v prípade bezpečnostných udalostí, ktoré sú pre vašu organizáciu dôležité
- zabráňte, aby havárie zničili cenné informácie, a zabezpečte rýchlu obnovu prostredníctvom centrálného riadenia infraštruktúry úložiska
- zabezpečte riadenie IT vo všetkých vašich systémoch, dosiahnite rovnováhu v portfóliách, stanovte priority investícií, stanovte dlhodobé ciele, monitorujte, merajte a pridajte zdroje na strategické ciele podniku
- zlepšite bezpečnosť identifikáciou toho, kto je kto a kto pozná koho
- dosiahnite a udrzte ciele dodržiavania predpisov prostredníctvom využitia právne záväzných informácií o fungovaní vašej IT infraštruktúry
- zabezpečte plánovanie obnovy po havárii a realizáciu konzultantmi pre biznis kontinuitu

➤ **PRÍKLAD 3: Zjednodušte systém prostredníctvom využitia najlepších postupov, integrácie a automatizácie procesov v rámci celej infraštruktúry**

- Integrujte a/alebo eliminujte nadbytočné množstvo nástrojov tým, že budete riadiť svoju celú infraštruktúru konzistentne a jednotne
- získajte lepší prehľad a kontrolu nad projektmi IT infraštruktúry a zároveň merajte výkon projektov a portfólia, pričom si zároveň zabezpečíte rovnováhu medzi ponukou a dopytom po zdrojoch a budete môcť robiť investičné rozhodnutia
- využite expertízu širokého spektra konzultantov zo spoločnosti IBM Services a našich Biznis Partnerov, aby ste si zabezpečili úspešnú implementáciu a integráciu
- použite hodnotiace služby IBM ITIL na štandardizáciu a zlepšenie vašich IT procesov
- zjednodušte svoju IT infraštruktúru, aby ste mohli svoje súčasné aktíva využívať efektívnejšie a účinnejšie
- služby riadené infraštruktúrou pre ITIL poskytujú riadené služby na poskytovanie IT riešení pre potreby zákazníkov
- konzultanti spoločnosti IBM ponúkajú dlhoročné skúsenosti a výber z viacerých prístupov k zapojeniu ITIL
- transformujte IT prevádzku do virtualizovaného, automatizovaného a integrovaného prostredia za pomoci konzultantov pre systémy fungujúce spôsobom podľa potreby

➤ **PRÍKLAD 4: Dosiahnite dlhodobé ciele podniku vďaka responzívnejmu a spoľahlivému poskytovaniu IT služieb**

- prejdite od riadenia zdrojov a systémov k riadeniu IT infraštruktúry spôsobom na vyžiadanie vďaka automatizácii vašich procesov a využitiu biznis stratégií
- využite funkcie analýzy výkonu a prognózy v reálnom čase a samostatne riadené autonómne technológie v našich produktoch, aby ste sa vyhlí problémom spôsobeným paralýzou vašej infraštruktúry
- zjednodušte proces definovania, merania a podávania hlásení o poskytnutých službách na základe cieľov
- rýchlo identifikujte a napravte problémy, ktoré ovplyvňujú vašich firemných užívateľov, prostredníctvom virtualizácie vašej IT infraštruktúry z pohľadu biznis systému
- zautomatizujte IT úlohy s nízkou pridanou hodnotou a presuňte zdroje na IT na úlohy s vyššou pridanou hodnotou, ako sú plánovanie, poskytovanie služieb, riadenie portfólia atď.
- zvýšte výnosy a zisk tým, že svojim partnerom a dodávateľom poskytnete bezpečný prístup k vašej IT infraštruktúre
- vizualizujte svoje podnikové a IT procesy ako služby a vytvorte silné prepojenie medzi nimi
- hodnotte, plánujte a implementujte služby, ktoré pomáhajú zabezpečiť dostupnosť a bezpečnosť systémov s vysokou prioritou vďaka využitiu konzultačných služieb spoločnosti IBM
- zjednodušte a zautomatizujte detekciu negatívnych udalostí a umožnite rýchlejšiu a jednoduchšiu agregáciu a analýzu informácií pre servisné zásahy v takmer reálnom čase



» VÝHODY, KTORÉ PRINÁŠA TIVOLI PRE IT MANAŽÉRA

Aby mohol riadiť IT infraštruktúru efektívnejšie a účinnejšie, IBM Tivoli spája expertízu a vzdelanie so softvérom a nástrojmi, ktoré sa preukázali v najnáročnejších prostrediach s heterogénnou prevádzkou. Softvér a nástroje Tivoli majú zabudovanú autonómnú technológiu samostatného riadenia, ktorá uľahčuje automatizáciu a integráciu IT procesov a informácií. Nasledujúce príklady hovoria o hodnote, ktoré riešenia Tivoli predstavujú pre IT manažérov.

» PRÍKLAD 1: Efektívne zautomatizujte bežné IT úlohy

- efektívne vyriešite problémy s výkonom opätovným použitím vašich scenárov testu aplikácií na simuláciu výkonu transakcií konečných užívateľov
- poznajte a sledujte svoj IT majetok efektívne a účinne
- distribuujte softvér automaticky na desktopy a servery
- zabezpečte vysokú dostupnosť kritických biznis aplikácií vďaka samoopravnej funkcii pôsobiacej na základe stanovenej stratégie
- zautomatizujte riadenie, monitoring a reporting realizácie úloh a tokov prác v celom podniku
- vykonávajte hĺbkovú analýzu tým, že budete aplikovať samostatne riadenú autonómnú technológiu na aplikácie, systémy, siete a bezpečnostné zariadenia na účely identifikácie a riešenia problémov

» PRÍKLAD 2: Zabezpečte svoju infraštruktúru a spružnite ju

- využite softvér na riadenie prístupu na vymedzenie prístupu do vašich IT systémov
- zaveďte heslá, validujte užívateľské kontá a poskytnite prístup k aplikáciám automaticky z jedného ústredného miesta
- ochráňte svoju infraštruktúru pred hrozbami prostredníctvom automatickej distribúcie kritických záplat do vašich systémov
- zabezpečte dodržiavanie predpisov prostredníctvom vlastnej bezpečnostnej politiky, aplikácie záplat a kritických aktualizácií
- identifikujte, sledujte a reagujte na bezpečnostné udalosti, ktoré sú skutočne dôležité
- zautomatizujte rutinné úlohy riadenia ukladania
- zvýšte bezpečnosť prostredníctvom identifikácie duplikovaných identít (vedomých alebo nevedomých) a identifikujte vzťahy medzi identitami
- dosiahnite a zachovajte dodržiavanie predpisov prostredníctvom biznis inteligencie v reálnom čase v rámci celej IT infraštruktúry

» PRÍKLAD 3: Komplexne riadte celú IT a informačnú infraštruktúru

- riadte svoje hosťiteľské, distribuované, webové a sieťové prostredie centrálnne
- sledujte realizáciu úloh a transakcií v rámci svojej infraštruktúry, aby ste mohli predvídať výkon a prijímať nápravné opatrenia predtým, ako problémy vzniknú
- sledujte transakcie od jedného systému k druhému, aby ste mohli rýchlo odhaliť a identifikovať zdroj problémov kdekoľvek vo svojej heterogénnej infraštruktúre
- využite hotové riešenia pre výkon úloh a expertné poradenstvo na zautomatizovanie reakcií na situácie, napríklad automatickým poskytovaním ďalších serverov
- s aplikáciou Tivoli Unified Process ľahko pochopíte a dokumentujete najlepšie spôsoby, ako implementovať dôležité IT procesy
- distribuujte softvér a záplaty automaticky na desktopy a servery z jedného miesta
- využite detailnú zdrojovú metriku a samostatne riadenú autonómnú technológiu na presné nastavenia a dosiahnutie rovnováhy zaťaženia IT zdrojov úlohami
- využite centralizované riadenie cez web na zálohovanie a obnovu svojich uložených dát v celom podniku
- rýchlo a ľahko dosiahnite celkovú integráciu prezerania informácií uložených v mnohých zdrojoch vo viacerých formátoch

➤ **PRÍKLAD 4: Zabezpečte si kvalitu poskytovaných služieb vďaka rýchlemu vyriešeniu problémov súvisiacich s výkonom**

- odhalte problémy a predchádzajte im prostredníctvom dynamického plánovania a analýzy
- plánujte, riadte a dosiahnite rovnováhu realizácie úloh v podniku, aby ste dosiahli optimálny výkon v rámci dynamicky sa rozvíjajúceho heterogénneho IT prostredia
- podstatne zvýšte kvalitu svojich IT služieb prostredníctvom včasnej identifikácie, izolácie a vyriešenia problémov vo svojich kompozitných aplikáciách
- umožnite svojim vývojárom odstrániť špecifické problémy súvisiace s výkonnosťou tak, že im umožníte namapovať údaje o výkonnosti do základného kódu
- vizuálne znázornite IT procesy a zrealizujte analýzu problematických miest a kapacity
- integrujte svoje portálové a notifikačné systémy do pracovných tokov procesov, aby ste mohli efektívne sledovať schvaľovanie, udeľovanie výnimiek a eskalácie
- využite databázu riadenia konfigurácie na účely identifikácie a aktualizácie údajov o kritickom riadení, ktoré sú potrebné na plánovanie, podávanie hlásení a aktivity súvisiace s riadením
- integrujte IT procesy s vašimi podnikovými procesmi, čím posuniete IT do centra úsilia o dosiahnutie cieľov podniku



Trhová stratégia

Akú úlohu zohráva Tivoli v inovatívnom podnikovom prostredí?

Mnoho softvérových produktov IBM Tivoli zohráva množstvo kritických úloh v infraštruktúre prostredia na vyžiadanie; napríklad:

- **Riadenie infraštruktúry:** Riešenia Tivoli pomáhajú minimalizovať náklady na prácu a čas na adaptáciu a vytváranie IT procesov potrebných na reakciu na zmenu. Tieto riešenia umožňujú podnikom automatizovať sa a integrovať v rámci jednotlivých IT procesov, takže IT dokáže poskytovať procesy na základe potrieb podniku, ktoré sa dokážu prispôsobiť priebežne sa meniacim potrebám.
- **Riadenie služieb:** Dodržiavanie predpisov, zložitosť, rýchlosť zmeny a náklady spôsobujú potrebu zmeniť IT z pozície technológie na pozíciu sústredenia záujmu podniku. Softvér Tivoli je unikátny v tom, že pomáha podnikom čeliť výzvam pre biznis a IT s produktmi, ktoré prinášajú autonómnou technológiu, SOA, ako aj procesné nástroje, ktoré pomáhajú rýchlejšie prinášať hodnotu pre podnik.
- **Riadenie aplikácií:** Na efektívne zvládanie problémov kompozitných IT aplikácií potrebujú zamestnanci IT oddelenia integrované nástroje na komplexné sledovanie jednotlivých transakcií od začiatku až do konca, aby mohli izolovať problém a potom sa dostať do problematickej oblasti a diagnostikovať základnú príčinu. Riešenia IBM Tivoli Composite Application Management pomáhajú rýchlo izolovať, diagnostikovať a vyriešiť problémy súvisiace s výkonnosťou transakcií kritických pre podnik.
- **Riadenie úložiska:** Efektívna infraštruktúra úložiska prináša podstatné zvýšenie produktivity IT, čím dáva k dispozícii nové kapacity na informačné využitie a podporuje konkurencieschopnosť na vyžiadanie, v reálnom čase. Riešenia Tivoli Storage Management zvyšujú efektívnosť a bezpečnosť úložiska tak, že vám poskytujú holistické, automatizované riadenie vašej infraštruktúry úložiska, čím sa znižuje administratívne zaťaženie a zlepšuje priebežné znižovanie nákladov.
- **Riadenie inštrumentácie:** Inštrumentácia umožňuje spoločnostiam obsluhovať svoje IT prostredie v reálnom čase na základe definovanej podnikovej stratégie a dosiahnuť požadované ciele. Produkty Tivoli Intelligent Orchestrator a Tivoli Provisioning Manager sú kľúčovými prvkami novej rodiny produktov, nazvanej Project Symphony a umožňujúcej zákazníkom získať technológiu, ktorá najviac vyhovuje ich potrebám.
- **Správa majetku:** Produkty IBM Tivoli IT Asset Management a IBM Tivoli Maximo poskytujú informácie potrebné na efektívne sledovanie, riadenie a obsluhu majetku v správe IT oddelenia aj majetku, ktorý nie je v správe IT oddelenia počas jeho celého životného cyklu, prostredníctvom kombinácie riadenia zásob, financií a zmlúv hardvérových a softvérových aktív IT. Tieto komplexné medziplatformové riešenia správy majetku IT poskytujú celkový prehľad potrebný na optimalizáciu procesov hardvérových a softvérových aktív IT, maximalizáciu návratnosti investícií, zvýšenie produktivity práce a na redukciiu rizika nedodržania predpisov.

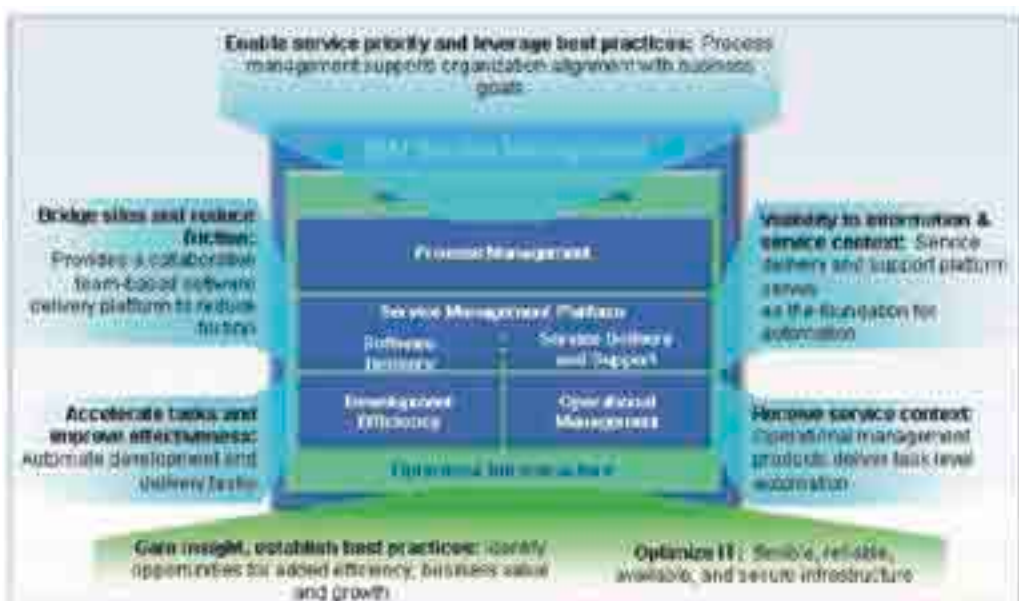
Komplexné riadenie IT procesov pomáha spoločnostiam smerovať ľudí a IT zdroje na priority podniku, napríklad na prísun presnejších informácií o stave zásob pre predajcov. Tento prístup tiež minimalizuje narušenia spôsobené bežnými zmenami v IT, napríklad aktualizáciou komplexnej aplikácie, ktorá beží na desiatke serverov, čo zvyčajne predstavuje až 80 % plánovaných výpadkov systému. Zákazníci môžu využívať ISM na hodnotenie svojich podnikateľských plánov, procesov a infraštruktúry a vybudovať tak responzívne a zautomatizované IT prostredie.

➤ ÚSPEŠNÉ PRÍBEHY ZÁKAZNÍKOV, KTORÍ POUŽÍVAJÚ PRODUKTY TIVOLI

Nikde nemožno vidieť hodnotu softvéru IBM Tivoli lepšie ako na skutočných výsledkoch, ktoré dosiahli zákazníci spoločnosti IBM. Zákazníci si dnes užívajú výhody produktov Tivoli pri budovaní svojej vlastnej IT infraštruktúry, ktorá spĺňa potreby podniku na vyžiadanie (On Demand Business). Úspešné príbehy, ktoré vám pomôžu naštartovať predaj, nájdete na internetovej stránke s úspešnými príbehmi externých zákazníkov.

Portfólio architektúry a produktov ISM

Ako je uvedené nižšie, portfólio produktov a služieb ISM, najkomplexnejšie svojho druhu, je zoskupené do troch hlavných kategórií: produkty ISM na riadenie procesov, platforma IBM na riadenie služieb, produkty na vývoj ISM a prevádzkové riadenie ISM. Všetky produkty a služby ISM vychádzajú z overených postupov.



Portfólio produktov a služieb IBM Service Management

Kategória **ISM Process Management Product** (PMP) zahŕňa produkty, ktoré obsahujú balík zautomatizovaných procesných tokov. Kategória PMP poskytuje nasledujúce procesy produktov:

- T CRM a IT Business Management – na plánovanie a riadenie vzťahov IT so svojimi zákazníkmi pri zabezpečení prebiehajúcej životaschopnosti IT služieb z pohľadu plnenia finančných plánov a potrieb podniku
- Service Delivery & Support – na plánovanie a riadenie výkonu a dostupnosti IT služieb a zdrojov
- Service Deployment – na plánovanie a riadenie nasadzovania IT služieb a zdrojov
- Information Management – na plánovanie a riadenie kontroly, distribúcie a bezpečnosti údajov a informácií
- Business Resilience – na plánovanie a riadenie reakcií na každú internú alebo externú príležitosť, požiadavku, narušenie alebo hrozbu a zabezpečenie nepretržitosti prevádzky bez podstatného vplyvu na podnik

IBM Service Management Platform umožňuje integráciu údajov, toku práce a predpisov v rámci celého IT oddelenia a IT procesov. Táto platforma poskytuje:

- databázu riadenia konfigurácie, otvorený, federalizovaný model s prístupom pre reporting API a GUI a so zautomatizovanou aplikáciou na hľadanie a mapovanie zdrojov
- workflow engine založenú na technológii WebSphere s modelovaním a simuláciou procesov, zautomatizovaným výkonom procesov monitoringom a podávaním hlásení v reálnom čase
- zautomatizované toky procesov s riadením zmeny a konfigurácie



Kategória **IT Operational Management Product** (OMP) ponúka jedno efektívne rozhranie na celkové riadenie dostupnosti (v rámci jednotlivých udalostí), výkonu, integrity (bezpečnosť a uloženie) a konfigurácie komplexného heterogénneho IT prostredia v rámci IT síl, ktoré predstavuje kritický bod pre viditeľnosť a zabezpečenie služby/SOA. Riaditelia pre IT nutne potrebujú jeden panel, z ktorého môžu riadiť IT prevádzku pre všetkých užívateľov a síl, aby tak mohli zlepšiť prevádzkovú efektívnosť a znížiť náklady. Kategória OMP ponúka nasledujúce produkty:

- **Business Application Management** – na komplexné riadenie biznis aplikácií, keď prechádzajú cez rôzne technologické síl. Obsahuje nástroje na riadenie výkonu a dostupnosti aplikácie, ako aj na dosahovanie úrovne služby a na finančné riadenie
- **Server, Network and Device Management** – na riadenie zdrojov zo špecifickej perspektívy technológie. Obsahuje nástroje na riadenie výkonu, dostupnosti a konfigurácie
- **Storage Management** – na riadenie zálohovania a obnovy uložených údajov, ako aj výkonu úložiska
- **Security Management** – na riadenie kontroly identity a prístupu, ako aj na riadenie bezpečnostných udalostí
- **Asset Management** – poskytuje zákazníkom informácie potrebné na efektívne sledovanie, riadenie a obsluhu majetku v správe IT oddelenia aj majetku, ktorý nie je v správe IT oddelenia počas jeho celého životného cyklu, prostredníctvom kombinácie riadenia zásob, financií a zmlúv hardvérových a softvérových aktív IT.

Medzi osvedčené postupy ISM patria:

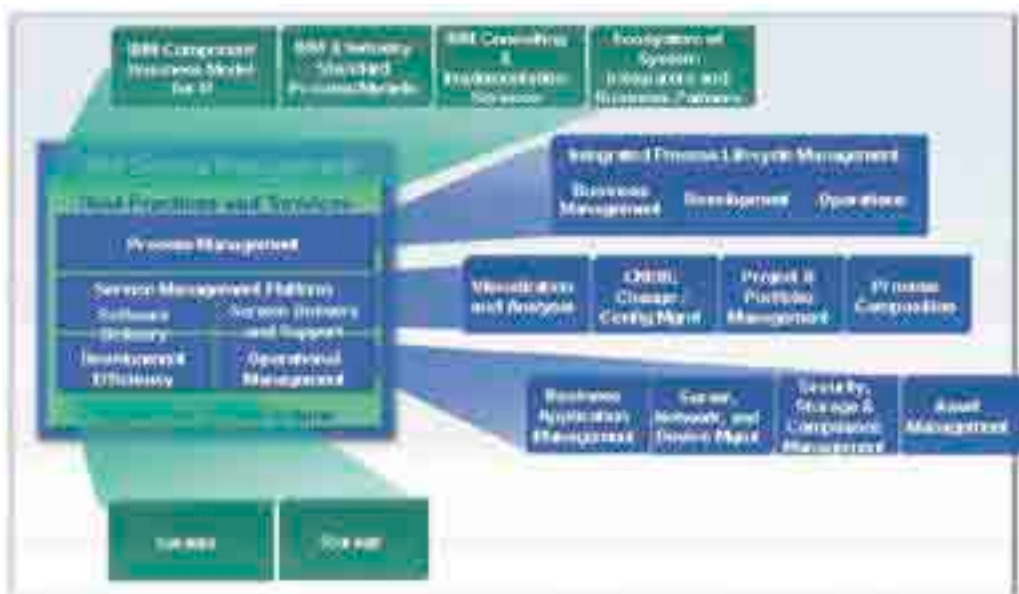
- **IBM Tivoli Unified Process** – kohezívny referenčný model pre IT obsahuje osvedčené procesné postupy ITIL, COBIT a IBM s nástrojom Mentors – čím sa ITIL stáva právne záväzný
- **Open Process Automation Library (OPAL)** – komplexný online katalóg viac ako 300 validovaných rozšírených produktov k dispozícii zákazníkom a partnerom
- **Globálne technologické služby IBM** – inovačné workshopy, infraštruktúrne služby ReadinessEngagement, dizajn riadenia služieb IT a implementačné služby
- **Globálny ekosystém IBM systémových integrátorov a biznis partnerov** – workshopy na tvorbu vízií a hodnotenie pripravenosti, dizajnovanie procesov ITIL, konzultácie a distribuované služby, služby pre implementáciu a nasadenie
- **Biznis služby** – služby pre riadenie rizika a dodržiavanie predpisov



➤ PREHLAD PORTFÓLIA TIVOLI A NOVÉ PONUKY

Ponuka portfólia ISM umožňuje podnikom:

- efektívne a účinne poskytovať IT služby, ktoré vychádzajú z priorít podniku
- poskytovať kvantifikovateľný výkon procesov s meraním v rámci celého procesu
- vyťažiť vyššiu hodnotu zo súčasných investícií a dosiahnuť užšiu integráciu technológie, informácií a ľudí
- zvýšiť organizačnú produktivitu IT prostredníctvom integrácie IT síl cez dátové a pracovné toky



Nasledujúci obrázok zobrazuje kompletne portfólio produktov na riadenie prevádzky IT, ktoré ponúka spoločnosť Tivoli:

- Riadenie biznis aplikácií** – pohľad na produkty z perspektívy celkového výkonu aplikácií v rámci technologických síl
- Riadenie serverov, siete a zariadení** – pohľad na produkty z perspektívy špecifických zdrojov a špecifickej technológie
- Riadenie úložiska** – produkty chránia a maximalizujú využiteľnosť a dostupnosť biznis údajov
- Riadenie bezpečnosti** – produkty zabezpečujú utajenie a integritu údajov informačných aktív



Portfólio ISM vychádza z overených postupov spoločnosti IBM a postupov používaných v tomto odvetví

► TIVOLI BUSINESS APPLICATION MANAGEMENT

Produkty IBM Tivoli Business Application Management (BAM) pomáhajú zabezpečiť dostupnosť a výkon aplikácií, ktoré sú kriticky dôležité pre podnik, vrátane technológií vyplývajúcich z portálu a servisne orientovanej architektúry (SOA). Tieto produkty umožňujú spoločnostiam vizualizovať stav svojich biznis služieb a dohôd o zabezpečení úrovne poskytovaných služieb (SLA). Dokážu izolovať, diagnostikovať a vyriešiť problémy súvisiace s výkonnosťou transakcií s najvyššou prioritou. Spoločnosti môžu nasmerovať svoje IT zdroje a opatrenia na rýchle vyriešenie najkritickejších a nákladných záležitostí, ktoré majú vplyv na ich podnikanie. Je možné redukovať životný cyklus IT v prevádzke, podpore a vývoji. Tieto produkty môžu tiež pomôcť spoločnostiam plánovať, riadiť a optimalizovať softvérové aktíva.

Riešenie Tivoli Business Application Management pomáha spoločnostiam rýchlo izolovať, diagnostikovať a vyriešiť problémy súvisiace s výkonnosťou aplikácií kriticky dôležitých pre podnik. Nižšie sa nachádza stručný popis portfólia produktov na riadenie biznis aplikácií (Business Application Management) spoločnosti Tivoli:

- **IBM Tivoli Business Systems Manager** – umožňuje riadenie dostupnosti biznis systémov z jednej konzoly. Tento produkt spája dostupnosť zdrojov na biznis úrovni s údajmi o riadení incidentov, aby sa mohli stanovovať priority aktivít riadenia zmeny v závislosti od ich vplyvu na realizáciu činností podniku
- **IBM Tivoli Composite Application Manager Basic for WebSphere** – pomáha zvýšiť výkonnosť a dostupnosť aplikácií kriticky dôležitých pre podnik vďaka zisťovaniu problémov v reálnom čase v rámci jednotlivých subsystémov – WebSphere, CICS®, IMS™
- **IBM Tivoli Composite Application Manager for Response Time Tracking** – pomáha proaktívne rozpoznávať, izolovať a riešiť problémy súvisiace s dĺžkou reakčného času na požiadavky koncových užívateľov
- **IBM Tivoli Composite Application Manager for SOA** – monitoruje, riadi a kontroluje webové služby na účely identifikácie zdroja spomalenia alebo zlyhania systému
- **IBM Tivoli Composite Application Manager for WebSphere** – pomáha zvýšiť výkon a dostupnosť aplikácií kriticky dôležitých pre podnik vďaka zisťovaniu problémov v reálnom čase v rámci jednotlivých subsystémov – WebSphere, CICS, IMS
- **IBM Tivoli Contract Compliance Manager** – umožňuje organizáciám efektívne riadiť zmluvné a finančné podrobnosti svojich IT dohôd
- **IBM Tivoli Intelligent Orchestrator** – vybadá, predpokladá, plánuje a riadi reakcie na požiadavky na IT produkciu v reálnom čase
- **IBM Tivoli License Compliance Manager** – umožňuje podnikom zabezpečiť dodržanie súladu s predpismi a znížiť náklady prostredníctvom moderných funkcií riadenia zásob a tvorby hlásení
- **IBM Tivoli License Compliance Manager for z/OS** – identifikuje zásoby a využitie softvéru na účely riadenia nákladov na softvér a dodržiavania zmlúv
- **IBM Tivoli OMEGAMON XE for Messaging for Distributed Systems** – umožňuje proaktívne riadenie prostredia WebSphere MQ. Pomáha konfigurovať WebSphere MQ na účely nasadenia a riadenia produktov WebSphere Message Broker a InterChange Server. Odhaľuje problémy a automaticky ich rieši
- **IBM Tivoli OMEGAMON XE for Messaging for z/OS** – riadi a konfiguruje WebSphere MQ, Message Broker a InterChange Server
- **IBM Tivoli Service Level Advisor** – umožňuje riadeniu úrovne služby zladit poskytovanie služby s potrebami zákazníkov. Zjednodušuje proces definovania cieľov úrovne služby a automatizuje hodnotenie zmlúv o zabezpečení úrovne služby. Pomáha proaktívne riadiť a hlásiť informácie o realizácii úrovne služby

► TIVOLI SERVER, NETWORK, A DEVICE MANAGEMENT

Produkty na riadenie serverov, siete a zariadení od IBM Tivoli umožňujú spoločnostiam získať celkový prehľad o svojej IT infraštruktúre a poskytujú integrovaný prístup k alokácii zdrojov, monitoringu, ako aj k predchádzaniu výskytu problémov a ich riešeniu. Tieto produkty umožňujú automatizáciu opakovaných IT úloh a procesov a poskytujú optimalizované zdroje v reálnom čase na riešenie meniacich sa potrieb podniku a na plnenie zmlúv o zabezpečení úrovne služieb.

Produkty pokrývajú celú infraštruktúru od mainframe po distribuované zdroje. Produkty spoločnosti Tivoli predstavujú súčasť úzko integrovaného riešenia, zabezpečujúceho škálovateľnú integráciu procesov, ktoré prebiehajú medzi platformami, ale ostávajú dostatočne otvorené a modulárne pre nástroje tretích strán a systémy, ktoré sa môžu začleniť. Na nasledujúcej strane je uvedený stručný popis predstavených produktov na riadenie serverov, sietí a zariadení od spoločnosti Tivoli:

- **IBM Tivoli Monitoring** – proaktívne riadi stav a dostupnosť celej IT infraštruktúry vrátane operačných systémov, databáz a serverov v distribuovaných a hosťovských prostrediach
- **IBM Tivoli Netcool Omnibus** – koreluje údaje z e-biznisu, systému a siete na účely rýchlej identifikácie príčiny problémov súvisiacich s výkonom podnikových činností
- **IBM Tivoli Provisioning Manager** – ponúka integrované riešenie na nasadenie softvéru a sledovanie hardvérových a softvérových konfigurácií v rámci podniku a zároveň prevádzkuje a konfiguruje servery, operačné systémy, middleware, aplikácie, úložisko a sieťové zariadenia
- **IBM Tivoli Workload Scheduler** – automatizuje, monitoruje a riadi tok práce v rámci celej IT infraštruktúry na lokálnych, ako aj vzdialených systémoch
- **IBM Tivoli Netcool Proviso** – poskytuje kvalitu služby a riadenie výkonnosti so škálovateľnosťou a flexibilitou, ktorú si vyžadujú služby novej generácie, ako napr. VOIP

► TIVOLI STORAGE MANAGEMENT

IBM TotalStorage® Open Software Family je komplexné, flexibilné softvérové riešenie ukladania, ktoré môže pomôcť podnikom vyriešiť problémy spojené s riadením úložiska prostredníctvom responzívnejšej a pružnejšej infraštruktúry úložiska.

Vďaka plne zautomatizovanému procesu riadia riešenia pre riadenie pracovného zafarbenia a kapacity ISM automaticky procesy IT oddelenia pre plánovanie, nastavenie a riadenie primeraných úrovni zdrojov potrebných na danú aplikáciu alebo úlohu. Tým sa má zabezpečiť, aby sa zdroje pre systémy využívali optimálne, investície vynakladali v správnom čase a aby sa nástroje automatizácie nasadzovali s maximálnym celkovým účinkom. Riešenia pre riadenie pracovného zafarbenia a kapacity ISM pomáhajú spoločnostiam dosiahnuť vyššiu úroveň využitia zdrojov, lepšiu rovnováhu pracovného zafarbenia v rámci celého mainframe, distribuované klastre s vysokým výpočtovým výkonom a distribuovaným prostredím. Nižšie sa nachádza stručný popis portfólia produktov spoločnosti Tivoli na riadenie úložiska:

- **IBM TotalStorage Productivity Center (TPC)** – je určený na zníženie objemu práce spojenej s riadením komplexných, heterogénnych infraštruktúr úložiska, na pomoc pri zvýšení využitia úložnej kapacity a na zlepšenie administratívnej účinnosti. TPC ponúka funkcie tvorby hlásení, identifikáciu využitia údajov a ich umiestnenie a poskytovanie. Taktiež predstavuje centrálny bod riadenia na účely presunu údajov na základe potrieb podniku do vhodnejšieho online alebo offline úložiska
- **IBM Tivoli Storage Manager Express** – riešenie s ľahkou inštaláciou, konfiguráciou a riadením, ktoré ponúka riešenie zálohovania údajov a obnovy pre malé a stredné podniky
- **IBM Tivoli Storage Manager** – automatizuje zálohovanie údajov a obnovuje funkcie, podporuje široké spektrum platforiem a úložných zariadení a centralizuje riadenie úložiska
- **IBM Tivoli Storage Manager for Databases** – zabezpečuje online zálohovanie údajov z Informix, Oracle a Microsoft® SQL
- **IBM Tivoli Storage Manager for Mail** – zabezpečuje online zálohovanie údajov z Lotus Domino a Microsoft Exchange bez ohľadu na to, kde a ako sú uložené
- **IBM TotalStorage Productivity Center for Data** – monitoruje a podáva hlásenia o heterogénnych zdrojoch úložiska po celom podniku s cieľom zvýšenia využitia úložiska, identifikácie a riešenia potenciálnych problémov a zabezpečenia dostupnosti aplikácie prostredníctvom automatizácie vychádzajúcej z platných predpisov



► TIVOLI SECURITY MANAGEMENT

IBM Tivoli Security Management rieši dve kritické výzvy: automatizované riadenie identity a riadenie bezpečnostných udalostí. Riešenia pre riadenie identity pomáha spoločnostiam rýchlo realizovať ROI tým, že rýchlo dostanú užívateľov, systémy a aplikácie online, a pritom budú efektívne riadiť užívateľov, prístupové práva a preferované súkromné nastavenia v rámci životného cyklu identity. Riešenie bezpečnostných udalostí IBM Tivoli pomáha spoločnostiam aktívne monitorovať, korelovať a rýchlo reagovať na bezpečnostné incidenty v IT v rámci svojho e-biznisu. Nižšie je uvedený stručný popis portfólia produktov spoločnosti Tivoli na riadenie bezpečnosti:

- **IBM Tivoli Access Manager for Enterprise Single Sign-On** – ponúka funkciu jednoduchej autentifikácie vo všetkých systémoch, službách a aplikáciách
- **IBM Tivoli Access Manager for e-business** – centralizuje riadenie bezpečnosti a uľahčuje a zefektívňuje nasadenie bezpečnostných aplikácií
- **IBM Tivoli Federated Identity Manager** – predstavuje jednoduchý, voľne spojený model na riadenie identity a prístupu k zdrojom, ktoré sa vzťahujú na spoločnosti alebo bezpečnostné domény
- **IBM Tivoli Identity Manager** – predstavuje bezpečné, automatizované riešenie riadenia vychádzajúce z požiadaviek predpisov, ktoré pomáha efektívne riadiť užívateľné kontá, povolenia na prístup a heslá od vytvorenia až po ukončenie v rámci IT prostredia
- **IBM Tivoli Security Compliance Manager** – funguje ako systém včasného varovania prostredníctvom identifikácie slabých miest bezpečnosti a porušení bezpečnostnej politiky pre malé, stredné a veľké podniky

► TIVOLI IT MAINFRAME MANAGEMENT

Z pohľadu dostupnosti a škálovateľnosti v prípade kritického pracovného zafarbenia sa z/OS® na IBM System z™ nič nevyrovná, vďaka čomu je to platforma, ktorú si dnes vyberajú veľké podniky. V súlade s tým je pre fungovanie väčšiny veľkých podnikov životne dôležité riadenie týchto systémov. Balík vysoko integrovaných produktov na riadenie systémov IBM Tivoli pre z/OS a OS/390® pomáha zabezpečiť dostupnosť systémov a procesov, ktoré sú kriticky dôležité pre podnik. Nižšie uvádzame stručný popis portfólia produktov spoločnosti Tivoli **IT Mainframe Management**:

- **Tivoli OMEGAMON® XE for Messaging for z/OS** – identifikuje bežné problémy a automatizuje nápravné opatrenia, pričom používa preddefinované situácie s osvedčenými postupmi v danom odvetví a zároveň monitoruje kľúčovú metriku WebSphere MQ a WebSphere Message Broker
- **IBM Tivoli Usage and Accounting Manager for z/OS** – alokuje IT náklady v rámci podniku
- **IBM Tivoli OMEGAMON XE for CICS on z/OS** – monitoruje výkon a dostupnosť na účely proaktívneho riadenia CICS® systému, jeho nastavenia na optimálny výkon a vyhnutie sa drahým výpadkom
- **IBM Tivoli OMEGAMON XE on z/OS** – monitoruje výkon a dostupnosť pre každý prvok prostredia z/OS a OS/390
- **IBM Tivoli Security Administrator for RACF** – ponúka GUI pre RACF®, pričom ponúka množstvo pohľadov na databázu RACF a umožňuje ľahko nájsť alebo aktualizovať konkrétne informácie. Noví administrátori môžu riadiť RACF na základe vlastných schopností, pričom skúsení administrátori môžu byť produktívnejší

► TIVOLI MAXIMO ASSET MANAGEMENT



Analýza trhu

Trh je naozaj rozsiahly, s mnohými užívateľmi a ich špecifickými potrebami. Technológia sa podstatne líši v závislosti od toho, či ide o riadenie výkonu, dostupnosť, distribúciu softvéru, náhodnú udalosť, haváriu, plánovanie, bezpečnosť alebo ukladanie. Užívateľia a ich potreby sú tiež veľmi rôznorodí; trh pokrýva napríklad tímy vývoja aplikácií, tímy systémových administrátorov, aj špecialistov na prevádzku a siete. Vývoj softvéru, ktorý môže uspokojiť potreby rozličných užívateľov v rozličných situáciách, je preto komplexný.

To, čo IT sektor potrebuje a kam sa presúva jeho hodnota na trhu manažmentu, je platforma automatizácie procesov. Táto platforma riadená procesom definovaným IT zariadením zhromažďuje vhodné údaje, ktoré sa šíria medzi aplikácie operačného manažmentu a novo vyvinuté a automatizované IT procesy. Stratégia Tivoli pre IT manažment služieb prostredníctvom platformy integruje IT procesy a aplikácie operačného manažmentu. Pritom sa riadi najlepšou praxou v oblasti operácií a procesov.

Pri pohľade na manažovacie funkcie na vyššej úrovni vidieť, že správa služieb IT je riadením služieb, ktoré IT poskytuje podniku. Tento pohľad do značnej miery rozširuje veľkosť trhu. Nie sú to len produkty alebo nástroje, ktoré používajú IT-čkári na realizáciu svojich úloh, ale je to skutočne celé IT, vrátane stoviek miliárd dolárov, ktoré sa každoročne mŕňajú na platy zamestnancov. Tento rozšírený pohľad na trh s manažovacou technológiou je tým správnym pohľadom dopredu, keďže toto je doménou viceprezidenta pre IT.

Tivoli a vznikajúci trh riadenia služieb od IBM

IBM predstavila svoju stratégiu IT Service Management tak, aby zákazníkom poskytla vysoko integrovaný súbor nástrojov, prepojených modelov procesov Knižnice infraštruktúry informačných technológií (ITIL) a implementačných služieb, ktorých cieľom je pomôcť urýchliť spojenie ľudí, procesov a technológií v rámci heterogénnych centier údajov. Ponuka IBM sa spúšťa prostredníctvom platformy na automatizáciu procesov, databázy pre riadenie zmeny a konfigurácie platformy na riadenie služieb (CCMDB), ktorá zhromažďuje konfiguračné údaje, zjednodušuje analýzu údajov, automatizuje výkon pracovných tokov založených na zvolenej stratégii, ktoré z tejto analýzy vyplývajú, a zákazníkom umožňuje modelovať IT procesy.

IBM zjednocuje technológiu a najlepšie poznatky praxe z rôznych častí svojich služieb a softvérového portfólia vrátane nástrojov Tivoli na základe stanovenej stratégie a automatizácie manažmentu. Tivoli túto ponuku štruktúruje okolo vysoko modulárneho procesu implementácie, ktorý zákazníkom na základe ich obchodných priorit umožňuje zvoliť si oblasti procesov (ako je manažment zverejňovania, manažment informačného cyklu, manažment dostupnosti atď.) cieľne. Tento modulárny prístup je pre úspech zákazníkov nesmierne dôležitý a väčšina z tých, ktorí ho inštalovali medzi prvými, hovorí o množstve kultúrnych a organizačných zmien v súvislosti so zavedením riadenia služieb, ktoré si vyžiadalo prijatie postupného implementačného plánu za silnej podpory poskytnutej odborným vedením.

Stratégiu spoločnosti IBM je poskytovať zákazníkom tesne prepojené prostredie, ktoré zaistí škálovateľnú medziplatformovú integráciu, no zostane dostatočne otvorené tak, aby doň v prípade potreby bolo možné zaradiť nástroje a systémy tretích strán. Zavedením integrovaného portfólia IBM IT Service Management sa spoločnosť IBM jednoznačne stáva dôležitým hráčom na tomto vznikajúcom trhu.

Inovácia, na ktorej záleží

V praxi BCS Strategy and Change v partnerstve s S&D uskutočnila globálnu štúdiu o riaditeľoch spoločností Global CEO Study 2006 na tému rozširovania inovačných horizontov. Táto štúdia sa zameriava na pohľad CEO na inováciu a predstavuje podrobnú správu výskumu vychádzajúcu z rozhovorov so 765 riaditeľmi spoločností, manažérmi a vedúcimi pracovníkmi verejného sektora na celom svete, ktorí zastupujú organizácie všetkých veľkostí v každom dôležitom sektore. V rámci globálnej štúdie Global CEO Study 2004 bol rast zaradený ako najvyššia priorita so zameraním na posilnenie finančného výkonu počas nasledujúcich dvoch až troch rokov. Zatiaľ čo rast aj naďalej zostáva prioritou, štúdia z roku 2006 poukazuje na posun v myslení v otázke spôsobu, akým sa organizácie budú snažiť dosahovať svoje ciele.

Organický rast je často prírastkový a organizácie nestavia mimo celej skupiny. Práve preto sa objavil posun vo viere, že inovácia bude najlepšou príležitosťou na dosahovanie nárastu výnosov. Neustála inovácia poskytuje organizácii trvale udržateľnú výhodu, odlišenie a možnosť tvorby cien. Na dosiahnutie čo najväčšieho úspechu treba zodpovednosť za inováciu v rámci celej organizácie na základe požiadaviek riaditeľov spoločností správne rozdeliť. Spolupráca – ako interná, tak externá – sa stala jedným z najdôležitejších faktorov inovácie.



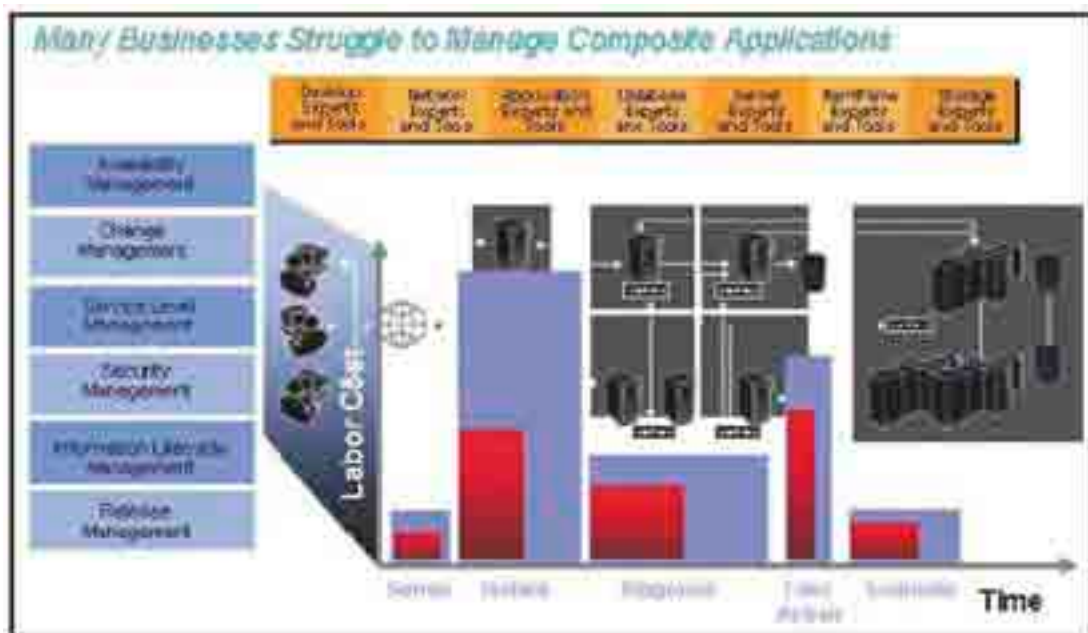
Problémy s IT silami

Evolúcia na poli IT manažmentu viedla k silám orientovaným na zdroje, ako sú jednotliví odborníci, a nástroje pre databázy a siete. Spomínané IT silá vedú k premenlivosti a duplikácii procesov. Zákazníci potrebujú stavať na svojich kladoch manažmentu zdrojov tak, aby rozvíjali horizontálne opakovateľné riešenia zamerané na proces, prostredníctvom ktorých možno v rámci ich organizácií dosahovať vyššie výkonnostné úrovne. To neznamená, že treba znížiť stavy zamestnancov. Znamená to, že s rovnakým stavom zamestnancov možno urobiť viac.

Dnes funguje 2 000 globálnych spoločností, ktoré v rámci výroby operujú s 500 až 1 000 aplikáciami. Väčšina z nich predstavuje skôr aplikácie riešené pre jednotlivých zákazníkov, než balíky univerzálnych ISV riešení. 50 % aplikácií sa neskôr stiahne. 68 % podpory výrobných aplikácií pochádza od vývojových tímov a vyžaduje od nich v priemere asi 30 % ich času. 92 % procesov sa vykonáva manuálne. 50 % prípadov sa hlási na Help Desk a v 70 % prípadoch je to prvý raz, čo sa IT prevádzky stretávajú s takýmto problémom. Výzva zostáva aj naďalej rovnaká – poskytovať správne informácie a správnych ľudí v správnom čase tak, aby boli schopní konať. Spôsob, akým sa informácie pohybujú cez silá technickej odbornosti v rámci IT, sa musí zmeniť.

Kompozitné aplikácie, ktoré pokrývajú viacnásobné systémy a technológie na ukončenie jednej transakcie, môžu pomôcť znížiť ich zložitosť. Dnešné technické silá odbornosti nie sú efektívne pri riadení infraštruktúry zložených aplikácií, kde front-end Web servery poskytujú vizualizáciu aplikácií a kde sa využíva nová obchodná logika v rámci novej infraštruktúry aplikačných serverov integrovaných spolu s pôvodnými systémami a aplikáciami. Infraštruktúra zložených aplikácií sa stáva ešte komplexnejšia spolu s implementáciou architektúr orientovaných na služby.

Ako je zhrnuté v nasledujúcich údajoch, výzvou pre IT infraštruktúru je potreba neustáleho prispôbovania komplexnej infraštruktúry s cieľom poskytovania vysokého výkonu v neustále sa meniacej klíme obchodného prostredia pri súčasnom neustáhlom znižovaní prevádzkových nákladov.



IT dilemma: riadenie nákladov a responzivnosti v IT silách

Riadenie IT služieb je optimálnym prepojením ľudí, procesov, informácií a technológií. Keď sa uvedené faktory spoja, môžu prelomiť silá a zvýšiť účinnosť a efektívnosť IT.

Trh riadenia IT služieb

Trh riadiacich technológií je rozdelený na niekoľko segmentov. Najväčšiu časť tohto trhu (40 %) predstavuje trh riadenia systémov, ktorý rastie tempom 5,2 %. Riadenie úložísk prispieva k rastu trhu 26 % so svojim tempom rastu 8,7 % a riadenie bezpečnosti participuje 12 % s rastom 6,9 %. Ďalšie podsegmenty zahŕňajú riadenie tlače a prevádzkovú bezpečnosť. S výnimkou 30 % podielu na trhu prevádzkovej bezpečnosti sa spoločnosť Tivoli nezapája do posledných dvoch uvedených podsegmentov.



Konkurencia

Novým víťazom na trhu riadenia systémov sa darí vďaka ich schopnosti rýchlo reagovať na nové požiadavky podnikov. Títo konkurenti vytvárajú ponuky, ktoré sa ľahšie zavádzajú, sú finančne menej náročné a ponúkajú kratší čas na dosiahnutie požadovanej hodnoty. Spoločnosť Tivoli čelí trom druhom konkurenčných ponúk:

➤ Predajcovia cieľového produktu

Tieto firmy, medzi ktoré sa radia spoločnosti Novadigm, Legato, Netegrity a NetIQ, konkurujú ponukou špecifických riešení v oblasti úložísk, bezpečnosti a konfiguračných podsegmentov. Tieto riešenia nútia zákazníkov v dlhodobej perspektíve podstatne investovať do služieb na integráciu funkcií s ostatnými riadiacimi disciplínami.

➤ Predajcovia viacerých riešení

Tieto spoločnosti disponujú modulárnejšími ponukami, ktoré rozširujú súbory výhod dodávateľov cieľového produktu. Dosahujú malý rast len v rozpätí jednotiek. Ich ponuky zahŕňajú jednoduchšiu integráciu a ucelenejšie riešenia, i keď pri implementácii sa stále zďaleka nerieši komplexnosť riadenia systémov pri e-biznise. Spoločnostiam Veritas, BMC, Network Associates a Entrust sa darí podstatne lepšie ako veľkým rámcovým hráčom a utvárajú partnerstvá, aby mohli poskytovať vyššiu pridanú hodnotu

➤ Predajcovia produktov pre riadenie podnikových systémov (ESM)

Príťažlivosť trhu je základným predpokladom dobre integrovanej základne pre riadiacu infraštruktúru, a tá je nespochybniteľná, no hlavným predajcom sa nedarí plniť tento sľub. Podstatná časť zákazníkov – spoločností, ktoré prechádzajú na e-biznis, naďalej preferuje konzistentné, integrované riešenia svojich problémov, ale je nútená zvažovať alternatívy vzhľadom na pomalé rámcové zavádzanie. Po finančnej stránke títo predajcovia utrpeli omnoho výraznejšie straty než ostatné skupiny predajcov. Spoločnosti Computer Associates (CA) a Hewlett-Packard (HP) zaznamenali výrazný pokles príjmov.

	Kľúčová informácia	Ponúkaná hodnota	Reakcia IBM
BMC	Riadenie podnikateľských služieb (BSM) umožňuje prepojenie kľúčových IT služieb s cieľmi podniku	<ul style="list-style-type: none"> • zrelé riešenie BSM • šírka pokrytia OMP • silná vedúca pozícia ITSM • ústrednou témou je riešenie 	Máme dlhšiu históriu BSM a rovnakú šírku pokrytia OMP – definovali sme riadenie služieb – máme aj service desk
HP	HP ITSM kombinuje HP OV so skúsenosťami služby na transformáciu vašej organizácie IT (ITIL)	<ul style="list-style-type: none"> • tvrdí, že drží vedúcu pozíciu v BTO prostredníctvom Mercury • šírka pokrytia OMP • cenový bod a služby • service desk je kľúčový 	Máme lepšie zorganizované služby v GTS, rovnakú šírku pokrytia OMP a lepšiu automatizáciu ako BTO – a máme aj service desk
EMC	Zameranie na ILM a informačnú infraštruktúru na zlepšenie úrovne služieb, zníženie nákladov, rýchlu reakciu na zmeny	<ul style="list-style-type: none"> • diferenciacia vďaka úložným riešeniam • riadenie informácií počas ich životného cyklu 	Riadime viac než len informácie, riadime všetok majetok – lepšie spracovanie údajov a lepšia automatizácia riadenia služieb
Symantec	Znížiť náklady a komplexnosť IT: úložisko, bezpečnosť, zhodu a riadenie celého systému	<ul style="list-style-type: none"> • vyrovnáť riešenia bezpečnosti a dostupnosti na posilnenie bezpečnosti a zhody ITSM 	Máme integrovanú bezpečnosť a úložisko – a lepšiu zhodu prostredníctvom kúpy Consul – lepšia automatizácia riadenia služieb
CA	Riadenie podnikového IT: <ul style="list-style-type: none"> • riadiť riziká • riadiť náklady • zlepšiť služby • zladíť IT s podnikaním 	<ul style="list-style-type: none"> • „kúpiť všetko naraz“ pri dobrej integrácii produktu prostredníctvom spoločných služieb a spoločnej riadiacej databázy 	Máme integráciu pri OMP na úrovni spracovania údajov – lepšia automatizácia a budujeme na technológiách SOA, našim zákazníkom poskytujeme nižšiu úroveň TCO

Ak u klienta nájdete konkurenta, ktorý ohrozuje predaj spoločnosti Tivoli, informujte o tom e-mailom Konkurenčné oddelenie spoločnosti Tivoli na adrese tivcomp@us.ibm.com.

Klíčové zdroje a doplňujúce informácie

IBM EXTERNÉ LINKY

IBM (externá domovská stránka)

<http://www.ibm.com>

IBM globálne služby

<http://www.ibm.com/globalservices>

IBM softvérové novinky a informácie o produktoch (externé)

<http://www.ibm.com/software>

Grid Computing

<http://www.ibm.com/grid/>

Tivoli softvér

<http://www.ibm.com/software/tivoli/>

Bezplatné publikácie spoločnosti Tivoli

<http://www-306.ibm.com/software/tivoli/features/knowledge/index.html>

Softvér spoločnosti Tivoli podporuje modulárny prístup spoločnosti IBM k **riadeniu služieb informačných technológií (ISM)** tým, že pomáha malým, stredným a veľkým podnikom pri prechode na model riadenia služieb zabezpečujúci účinnejšie a efektívnejšie poskytovanie služieb v dynamicky sa meniacom podnikateľskom prostredí, kde si konkurenčné prostredie vyžaduje flexibilitu, nižšie náklady a plnenie požiadaviek zhody. Portfólio spoločnosti Tivoli pozostáva z riadiacej platformy služieb založenej na otvorených štandardoch, procesných manažéroch, riadiacich produktoch a službách vychádzajúcich z overených servisných postupov.

Ak máte záujem o úplný zoznam všetkých produktov spoločnosti Tivoli v oblasti riadenia serverov, sietí a zariadení a o linky na bližšie informácie, navštívte túto internetovú stránku.

IBM developerWorks je prvotriedny technický zdroj spoločnosti IBM pre odborníkov v oblasti softvéru a hardvéru, ktorí vyvíjajú riešenia pre celý IT priemysel. Od začiatku svojej existencie od konca roku 1999 sa developerWorks vypracovala na dôveryhodnú a spoľahlivú globálnu komunitu, poskytujúcu včasné, relevantné a presné technické informácie. Či už sú ich príjemcami vývojári, softvéroví architekti, projektoví manažéri, alebo správcovia systému, developerWorks poskytuje nepretržitý tok obsahu, ktorý zohráva nezastupiteľnú úlohu pri rozhodovaní o ďalšom postupe na vytváranie a zavádzanie aplikácií v heterogénnych systémoch. Poskytuje množstvo zdrojov, zahŕňajúcich širokú škálu nástrojov, kódov a vzdelávacích podujatí, ktoré pomáhajú vývojárom uvedomiť si hodnotu a výhody softvéru Lotus spoločnosti IBM. S postupným rozmachom komunity získavajú vaši zákazníci a obchodní partneri spoločnosti IBM jednoduchý prístup k zdrojom na zlepšenie produktivity, na posilnenie expertízy a zvýšenie kvalifikácie prostredníctvom:

- Sťahovania bezplatných skúšobných verzií najnovších produktov a technológie Lotus spoločnosti IBM
- Využívania bezplatnej technickej podpory spoločnosti IBM
- Učenia sa od odborníkov a sprístupnenia príkladov najlepšej praxe prostredníctvom fór, konzultácií, prezentácií, hodnotiacich príručiek, webcastov, článkov s konkrétnymi návodmi a podcastov
- Používania nástrojov spolupráce, ako sú blogy, fóra a wiki softvéru,
- Účasti na bezplatných technických brífingoch, ktoré skracujú čas potrebný na učenie a zvyšujú jeho kvalitu
- Účastou na sériách technických webcastov pre automatizáciu a integráciu projektov na vývoj softvérov

www.ibm.com/developerWorks

Tivoli® software

► INTERNÉ LINKY

IBM

<http://w3.ibm.com>

Tivoli

<http://w3.ibm.com/software/tivoli>

Innovation that Matters Strategy (Stratégia nazvaná Inovácia, na ktorej nám záleží)

<http://w3.ibm.com/ondemand/innovation/>

IBM softvér

<http://w3.ibm.com/software>

Databáza zákazníckych referenčných materiálov o IBM softvère

<http://w3.ibm.com/e-business/materials>

Xtreme Leverage

<http://w3.ibm.com/software/xl>

Tivoli Xtreme Leverage

http://w3-103.ibm.com/software/xl/portal/!ut/p/_s.7_0_A/7_0_LT?nb=br&ni=tivoli&e=tivoli

Software University Online (Internetová softvérová univerzita – Strategické zošity a strategické prezentácie)

<http://lt.be.ibm.com/ebu>

Predajné a marketingové zostavy Tivoli sú dostupné pre zamestnancov spoločnosti IBM prostredníctvom eXtreme Leverage.

