

## So sichert der IBM Herstellerservice die IT-Verfügbarkeit: drei Unternehmen, drei Szenarien, drei Lösungen.



### Überblick

#### ■ Die Aufgabe

*Professionelle und effiziente Wartung komplexer Systemumgebungen zur Einhaltung und Wiederherstellung garantierter Service Level im Unternehmen*

#### ■ Die Lösung

*IBM Herstellerservice (Maintenance and Technical Support) für die globale Unterstützung der gesamten IT-Infrastruktur*

#### ■ Die Vorteile

*Minimierung von Ausfallrisiken, Sicherstellung der Verfügbarkeit, Optimierung der Wirtschaftlichkeit des unternehmensweiten IT-Betriebs*

### Lösen von komplexen Aufgaben – Glückssache?

Hektischer E-Mail-Wechsel, heiß laufende Telefondrähte, Meetings rund um die Uhr: Wenn die IT nicht läuft, wie sie soll, ist guter Rat dringend gefragt. Aber besonders bei komplexen Aufgaben erschließt sich die Ursache nicht immer über eine Suchmaschine im Web. Dann fehlen feste Support-Strukturen zu den Herstellern. Servicegeber ohne Herstellerunterstützung können schlichtweg überfordert sein. Oder es dauert viel zu lange, weil der einzige Spezialist gerade im Urlaub ist. Oder das Ersatzteil ist nicht verfügbar. Oft stammen die Systemkomponenten von unterschiedlichen Herstellern. Jeder sagt, dass seine Komponente fehlerfrei arbeitet. Währenddessen besteht ein äußerst geschäftskritisches Problem weiter. Wertvolle Zeit geht verloren.

Die IT muss garantierte Service Level für das Unternehmen sicherstellen, einschließlich der Zeiten für Problemlösungen. Treiberprobleme, veraltete

Microcode-Stände oder falsche Umgebungsbedingungen im Rechenzentrum können Problemlösungen zur Glückssache machen. Das ist weder professionell noch effizient. Professionalität und Effizienz zeigen sich in garantierten Wiederherstellungszeiten weltweit, rund um die Uhr:

IBM Maintenance and Technical Support (MTS) bietet proaktive Wartungsservices für Hardware, Software und Microcode für jedes System zu jeder Zeit an jedem Ort. IBM verfügt über IT-Herstellerwissen in jeder benötigten Breite und Tiefe, kann weltweit eine schnelle Ersatzteilversorgung sicherstellen und bei Bedarf jederzeit direkt auf Werke und Labors zugreifen.

Das versetzt Unternehmen in die Lage, eine möglichst hohe Sicherheit und Verfügbarkeit ihrer IT zu wirtschaftlich optimalen Bedingungen zu erzielen, rund um die Uhr, mit klar geregelten Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Viele Unternehmen kehren nach Erfahrungen mit Servicegebern ohne Herstellerunterstützung zum verlässlichen Herstellerservice zurück. Wie die Unternehmen Münchener Hypothekbank, Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken und Hypo Real Estate Systems.

### Ihr Ansprechpartner

Johannes Bizer

E-Mail: [jbizer@de.ibm.com](mailto:jbizer@de.ibm.com)

Mobile: +49 171 3334213



**MünchenerHyp:  
AAA auch in der IT-Unterstützung.**

Wen man persönlich gut kennt, dem vertraut man auch. Dieses Credo der Münchener Hypothekbank eG bestimmt das Verhältnis zu ihren Kunden. Das sind die Berater bei den Volks- und Raiffeisenbanken im genossenschaftlichen Finanzverbund. Sie vermitteln ihren überwiegend privaten Kunden Wohnungsbaufinanzierungen der MünchenerHyp. Unterstützt werden sie online mittels 'HypoLine' und mit sekundenschnellen Webservices. Zu den Wettbewerbsstärken der MünchenerHyp, dem viertgrößten Kreditinstitut in Bayern, gehören klare, schnelle Bearbeitungsstrukturen, persönliche Ansprechpartner und breit aufgestellte Kompetenzen.

Diese Stärken fehlten jedoch den früheren IT-Servicegebern der MünchenerHyp, als es darauf ankam. Ein komplexes Problem im Software-

Umfeld führte zu einem größeren Systemausfall bei der IT. Diese besteht überwiegend aus IBM Servern und Speichereinheiten. Eine Neuausschreibung und Evaluierung führte die Bank zum IBM Hersteller-Service für Hardware wie auch für Software.

Der Wartungs-Support wird über einen direkten IBM Ansprechpartner koordiniert. Umbauten im Rechenzentrum können jetzt ohne Unterbrechung des laufenden Betriebs vorgenommen werden. Für das wichtige Auslandsgeschäft der Bank ist der weltweite IBM Support mit Zugriff auf Wissen der IBM Labors ideal. Die gestrafften und optimierten Prozesse sind beste Voraussetzungen im härter werdenden Wettbewerb der Immobilienfinanzierer. Die IT-Verfügbarkeit liegt nun bei 100 Prozent. Die IT-Kosten konnten um ein Drittel gesenkt werden.

*IBM Wartungs-Support mit gestrafften und optimierten Prozessen maximiert IT-Verfügbarkeit und senkt IT-Kosten um ein Drittel.*



**Kommunale Informationsverarbeitung  
Baden-Franken:  
Kostenkontrolle + Verfügbarkeits-  
anspruch = IBM.**

Als kommunales Dienstleistungsunternehmen muss die Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF) vertragliche Service Level Agreements einhalten. Das bedeutet, stets die richtige Balance zwischen Verfügbarkeitsanspruch und Wirtschaftlichkeit zu finden. Exzellenz lautet daher der Anspruch, den KIVBF an sich selbst stellt.

Von Karlsruhe und drei weiteren Standorten aus werden 550 Städte, Gemeinden und Landkreise – insgesamt 5,5 Millionen Einwohner – mit EDV-Dienstleistungen versorgt. Die hochmoderne Systemumgebung besteht aus einem zentralen IBM zSeries-Großrechner, 350 physikalischen und 150 virtuellen Servern, Storage Area Network (SAN) und virtualisiertem Speichersubsystem. Ein entferntes Backup-Rechenzentrum sichert den Betrieb im Katastrophenfall. Geschäftskritisch sind vor allem die Lösungen, die einen direkten Schalterbetrieb bei den Kommunen, Ver- und Entsorgern und im Krankenhausbereich unterstützen.

Beim Risikomanagement wurde ein weiterer Schritt in Richtung Sicherheit und Verfügbarkeit getan. Der bisherige Servicegeber war nur für die Wartung der Hardware verantwortlich. Für tiefgreifendere Problemlösungen im Bereich des Microcodes fehlte ihm das Know-how. Deshalb kehrte KIVBF zum IBM Herstellerservice zurück. Den Ausschlag gaben die Möglichkeit der direkten Unterstützung durch die weltweiten IBM Labors, der spezielle Microcode-Support und das exzellente Fachwissen bei IBM. Seitdem die Betreuung wieder bei IBM liegt und das SAN optimiert wurde, verzeichnete der kommunale Dienstleister keinen einzigen Ausfall des SAN.

*Direkte Unterstützung durch die weltweiten IBM Labors, spezieller Microcode-Support und exzellentes IBM Fachwissen sorgen für durchgängige Verfügbarkeit des SAN.*



**Hypo Real Estate:  
PARIS bei Tag und Nacht.**

Schwerpunkte der international agierenden Hypo Real Estate Group sind die gewerbliche Immobilienfinanzierung sowie die Staats- und Infrastrukturfinanzierung. Hier erfordern großvolumige Finanztransaktionsgeschäfte höchste Präzision. Das Unternehmen muss auf garantierte IT-Service-Level vertrauen können. Die IT-Aktivitäten der Hypo Real Estate Group sind in der Hypo Systems gebündelt. Die IT-Tochter ist für die Entwicklung und den Betrieb der Bankapplikationen zuständig. Das zentrale Anwendungssystem PARIS läuft auf IBM zSeries in Verbindung mit virtualisierten Hochleistungspeichern IBM System Storage DS8000. Es unterstützt die Geschäftsprozesse der weltweit operierenden Bank und

deckt alle Geschäftsbereiche, Produkte, Prozesse und Funktionen im Darlehens- und Wertpapiergeschäft, Zahlungsverkehr, Meldewesen und Risikosteuerung ab.

IBM garantiert mit einem Systemwartungsvertrag für Server, Backup-Rechenzentrum, Spiegelung und Hot-Stand-by-Maschinen die IT-Verfügbarkeit rund um die Uhr, jeden Tag. Spezifisches Fachwissen, hervorragende Ersatzteilverfügbarkeit, direkter Zugriff auf IBM Werke und Labors bedeuten für die Hypo Real Estate Group ein erstklassiges IT-Management und die beste Vorsorge gegen Systemausfälle. Der messbare Erfolg: weniger als eine Stunde ungeplanter Stillstand im Jahr.

*Erstklassiges IT-Management und beste Vorsorge gegen Systemausfälle führen zu weniger als eine Stunde ungeplantem Stillstand im Jahr.*

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 und **ibm.com** sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

AIX, WebSphere und zSeries 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.

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

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.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2009  
Alle Rechte vorbehalten.

