

# **Von Business Continuity & Resiliency bis Managed Services**



# Agenda

- Rahmenbedingungen
- IBM Managed Services
- IBM Business Recovery and Resiliency Services
- IBM Referenzkunden
- Vorgangsweise bei Projekten

# Agenda

- Rahmenbedingungen
- IBM Managed Services
- IBM Business Recovery and Resiliency Services
- IBM Referenzkunden
- Vorgangsweise bei Projekten

- 350 dedizierte Outsourcing-Mitarbeiter in Österreich
- Mehr als 30.000 Outsourcing-Mitarbeiter in Europa
- Mehr als 80.000 Outsourcing-Mitarbeiter weltweit

- IBM Global Services Outsourcing EMEA Organisation:
  - 600.000 managed Desktops
  - 175.000 managed SAP User D/A/CH
  - 75.000 Notes User
  - 7 Millionen User Helpdesk Calls

- Aktuell ca. 2.000 Outsourcing Verträge weltweit
- Aktuell ca. 150 Business Continuity & Resiliency und Managed Services Verträge in Österreich

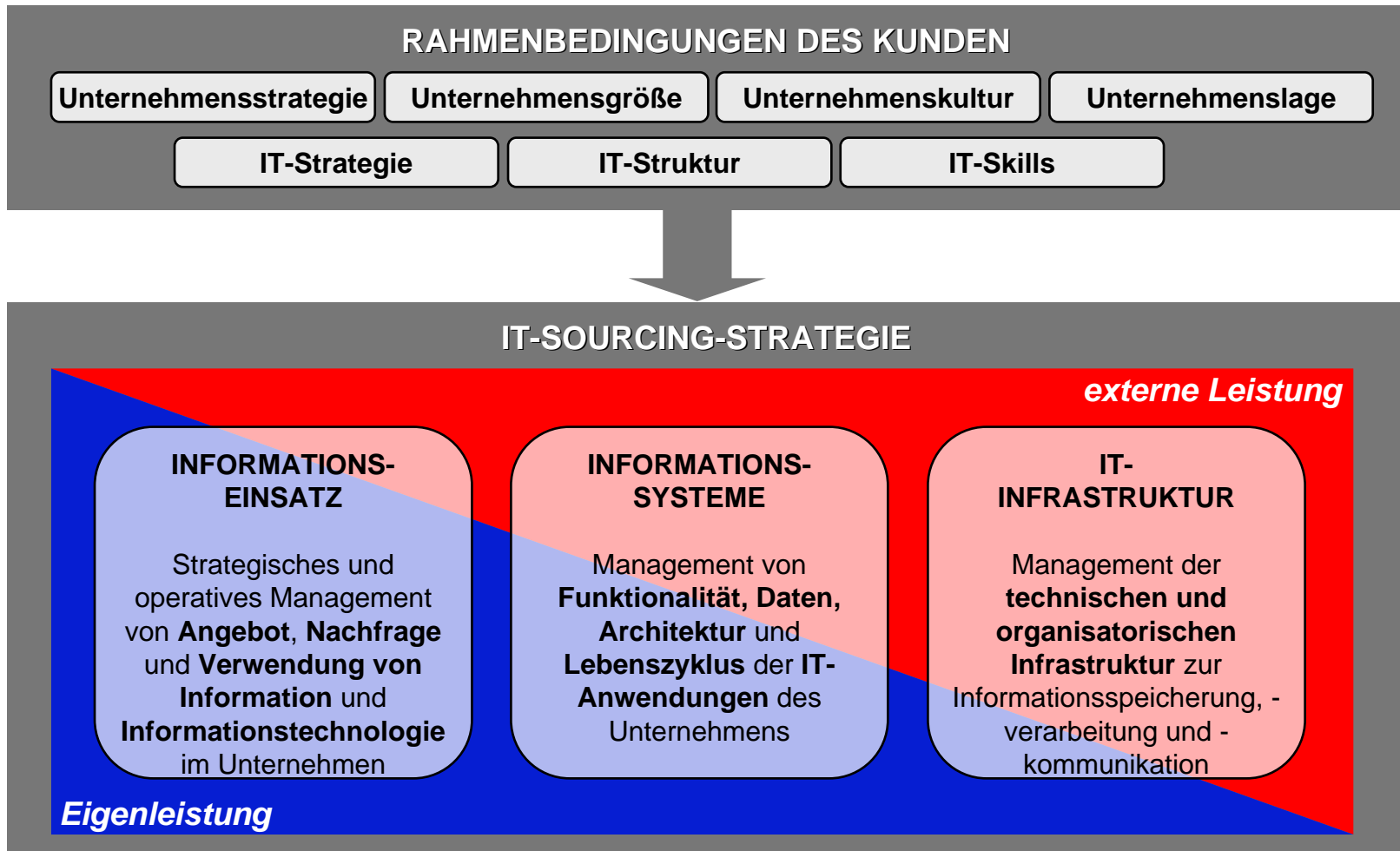
## IBM Global Services – Innovative Sourcing

**e-business Hosting  
Services**

**Application Management  
Services**

**IT - Outsourcing**

**BCRS**



# Agenda

- Rahmenbedingungen
- **IBM Managed Services**
- IBM Business Recovery and Resiliency Services
- IBM Referenzkunden
- Vorgangsweise bei Projekten

# Managed Services - Überlegungen / Handlungsbedarf 1/2

- **IT “History”**

- gewachsener Hosting / Sourcing Vertrag
- gewachsene IT Infrastruktur mit remote Betrieb durch Outsourcer und/oder mit Eigenbetrieb
- Auslaufende IT Infrastruktur Garantie / Wartungsverträge
- Ablöse bestehender Business Anwendungen geplant

- **IT bezogene Aspekte**

- Verbesserung der Servicequalität
- Steigerung der Flexibilität
- Lösung von Ressourcenproblemen
- Direkter Zugang zu Experten Know-How
- Implementierung von Standards, Einsatz von state-of-the-art Solutions

- **Personal / Skill bezogene Aspekte**

- Single Source - Vertretung
- Steigerung der Workload
- Spezielle Skills
- Neue Skills durch neue Projekte notwendig
- Einsatz der bestehenden Skill für neue Projekte

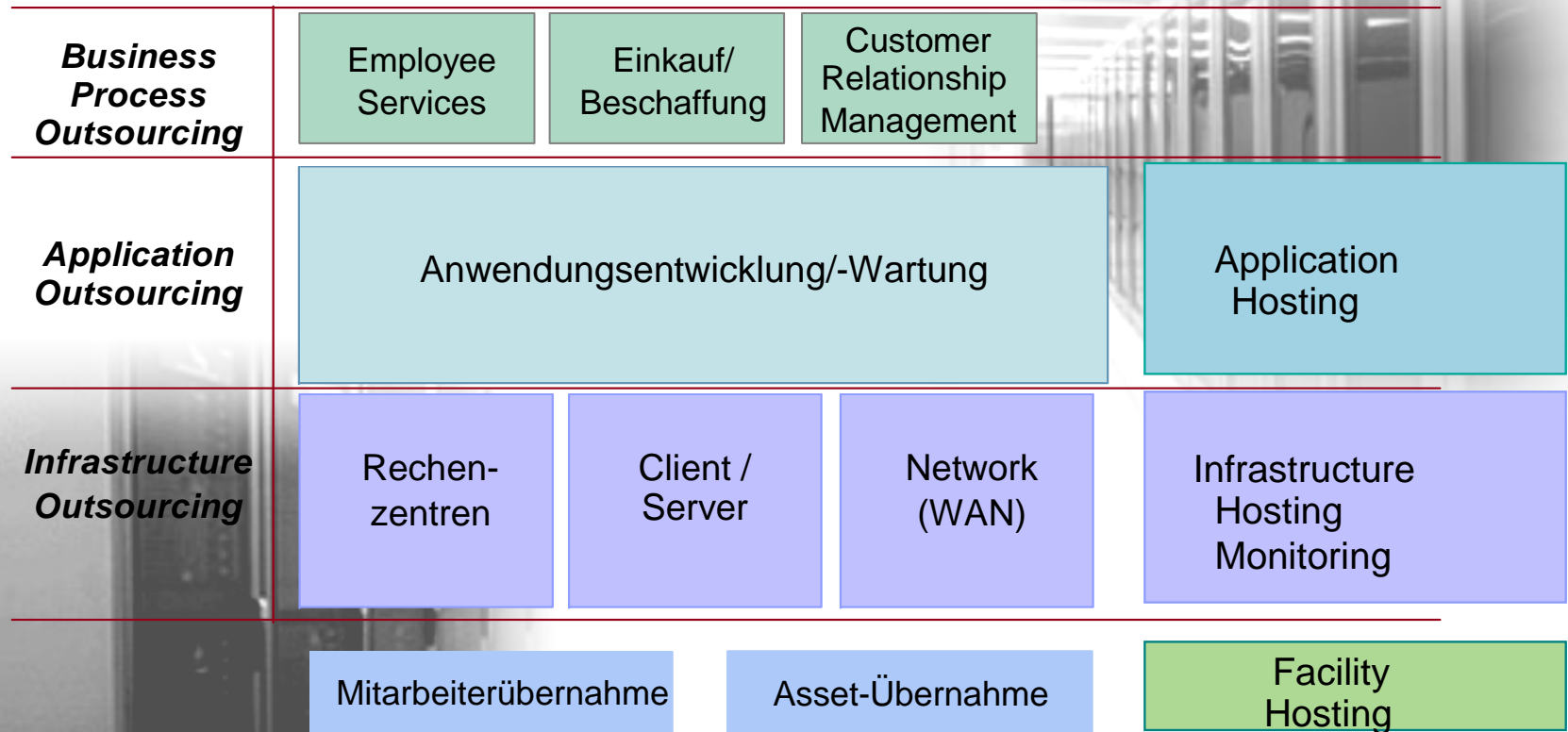
## Managed Services - Überlegungen / Handlungsbedarf 2/2

- **Strategische Aspekte**

- Wozu wird die IT eingesetzt ?
- Welcher Teil der IT ist “Business Need” / “Business Enabler” ?
- Wird die IT als “Innovator” eingesetzt ?
- Harmonisierung der IT Strategie mit den Business Plänen / Wachstum
- Fokus auf Core Kompetenzen
- Konsolidierung / Merger des Unternehmens

- **Finanzielle Aspekte**

- IT Kosten sind ca 0,9 % bis 3 % vom Unternehmensumsatz
- Anteil der IT an den Gesamtkosten des Unternehmens ?
- IT Kosten Aufteilung
- Wo ist Handlungsbedarf ?



Innovative Sourcing

## Leistungsüberblick 1/2

- Betriebsleistungen
  - Betriebsmanagement Disziplinen
  - Infrastruktur Bereitstellung und Wartung, Security, Mail
  - Monitoring, Operating und Administration
  - Anwender- und Anwendungsbetreuung
  - Anwendungsentwicklung
  - Betriebsprojekte
- Plattformen und Infrastruktur
  - Server (zSeries, pSeries, xSeries, iSeries) und Storage, OEM Plattformen
  - DeskTops, Virtualisierte Client Infrastruktur
  - WAN, LAN inklusive Komponenten
- Rechenzentrum / Infrastruktur
  - IT Infrastruktur im Kunden Rechenzentrum und / oder in einem IBM Rechenzentrum
  - Kunde oder IBM als Eigentümer der Hardware
  - Business Recovery Infrastruktur & Environment
- Personalübernahme (HR Einbindung)
- Assetübernahme

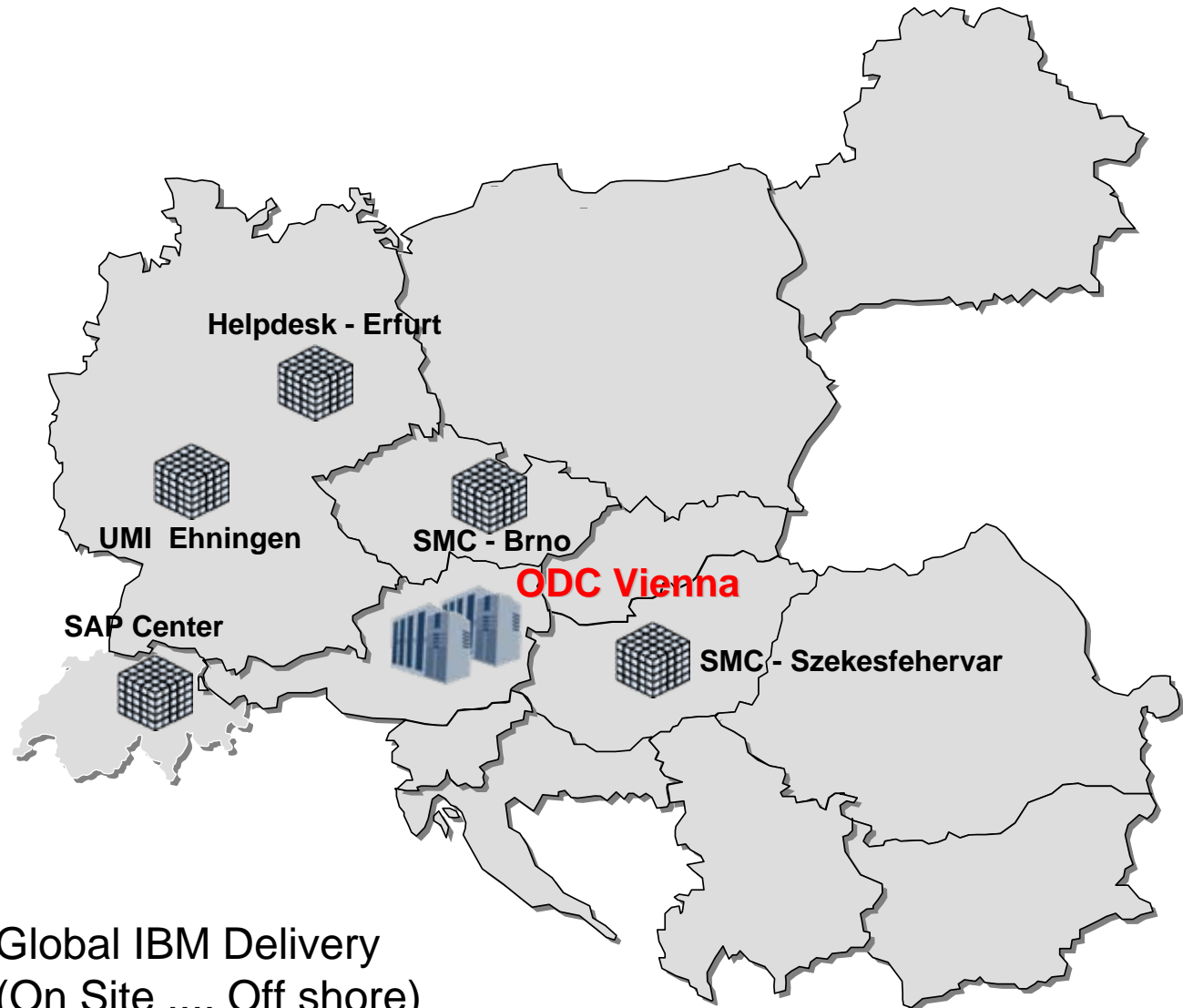
## Leistungsüberblick 2/2

- Setup / Inbetriebnahme / Transition / Transformation zur IBM
- Project Governance durch IBM Delivery Project Executive und Lenkungsausschuss
- Erstellung und Pflege des Betriebshandbuches
- Durchführung der Betriebsmanagementdisziplinen
  - Change, Capacity, Configuration, Management
  - Incident, Problem, Availability Security Management
  - Reporting
- Bedienter Betrieb: individuell festgelegte Zeit (z.B.: 7-19 Uhr)
- Service Level Agreements / Wiederverfügbarkeit
  - Garantierte Verfügbarkeit
  - Garantierte Wiederanlaufzeit
  - Maßnahmen bei Nichteinhaltung der Zielvereinbarung (Tuning, Pönale)
- Reaktionszeit
  - während des bedienten Betriebes: individuell vereinbar
  - außerhalb des bedienten Betriebes: individuell vereinbar
- Security-Management
- Laufzeiten typischerweise ab 36 Monate

### IBM OnDemand Data center

#### Vienna (ODC)

- Flexibler Einsatz der verfügbaren Mittel
- *Europäisches Kompetenzzentrum für System i (AS/400)*
- Redundante Architektur
- 1440 m<sup>2</sup> Data Center Fläche
- Weitere 1440 m<sup>2</sup> Fläche für Erweiterungen
- Eingebettet im internationalen Netzwerk der IBM Rechenzentren
- Circa 600 Server werden im Wiener Rechenzentrum für Kunden betrieben

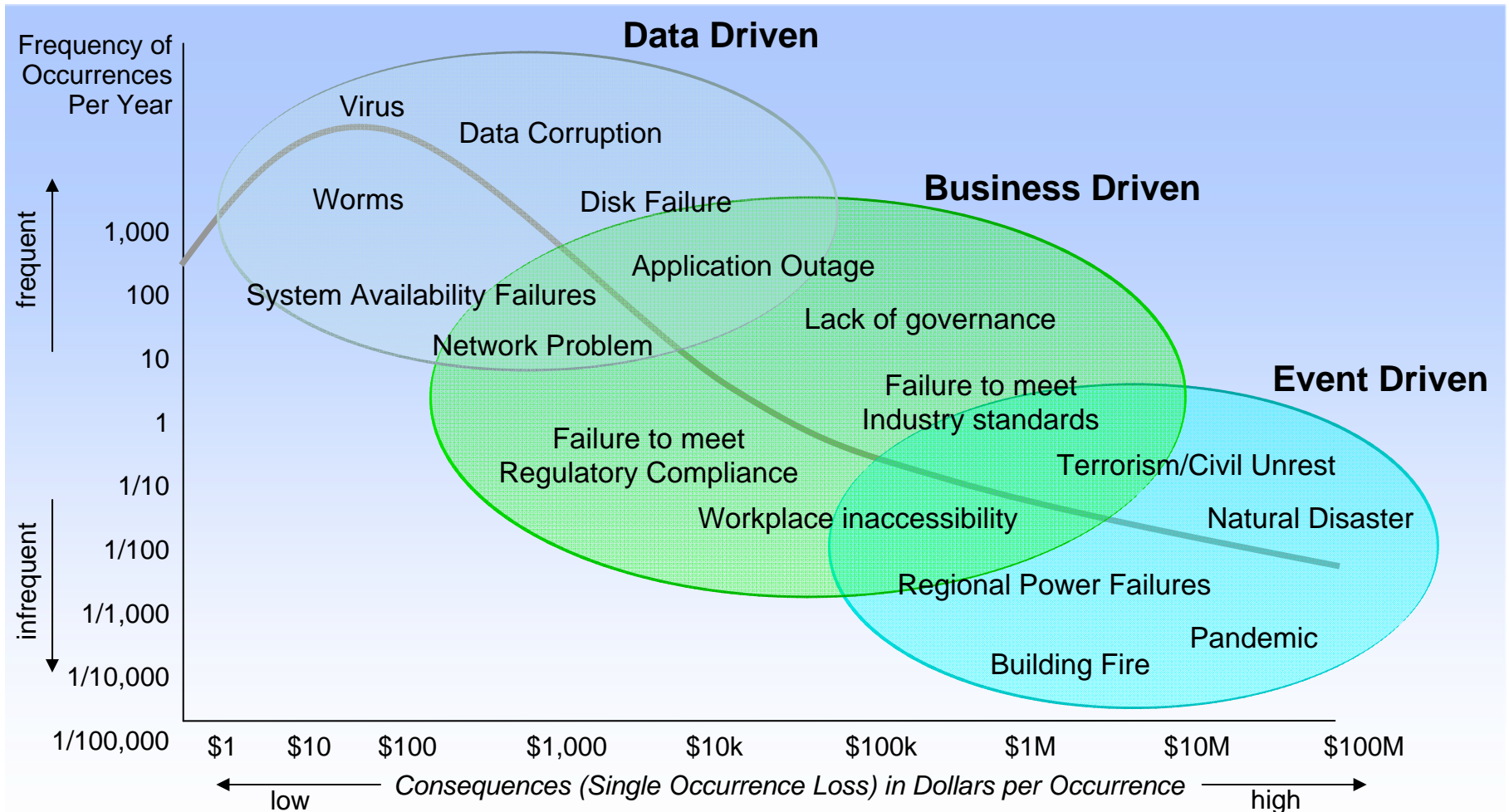


Global IBM Delivery  
(On Site .... Off shore)

# Agenda

- Rahmenbedingungen
- IBM Managed Services
- **IBM Business Recovery and Resiliency Services**
- IBM Referenzkunden
- Vorgangsweise bei Projekten

# Risiken im IT Betrieb: Auftreten und Auswirkungen



# IBM Porfolio: von Consulting bis Managed Services



## BCRS Portfolio

|                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| IBM Resiliency Consulting Services  | Assessment and planning           |
|                                     | Design                            |
|                                     | Implementation                    |
|                                     | Program management                |
| IBM Information Protection Services | Remote data protection            |
|                                     | Onsite data protection            |
|                                     | Custom data protection management |
|                                     | Data retention and archival       |
| IBM Managed Resiliency Services     | Managed continuity                |
|                                     | Managed availability              |
| IBM Disaster Recovery Services      | Work area recovery                |
|                                     | IT recovery                       |
|                                     | Crisis management and response    |

## Value Proposition

IT & Infrastruktur Risk Management und Business Resilience Consulting – Assessment der möglichen Risiken in Bezug auf IT Ressourcen und Assets, wie HW, SW, RZ-Standorte, welche die Basis für den sicheren Ablauf der Business Prozesse des Unternehmens bilden.

Schutz der unternehmenskritischen Daten unter Berücksichtigung regulatorischer und gesetzlicher Anforderungen sowie Anforderungen seitens des Business.

Virtueller Zugang zu Informationen im gesamten Unternehmen und an allen Standorten "anywhere und anytime"

Vermeidung von Downtime Kosten, schnellere Datenrecovery, Sicherstellung der Hochverfügbarkeit der Daten durch Einsatz einer IT Infrastruktur mit höchster Performance.

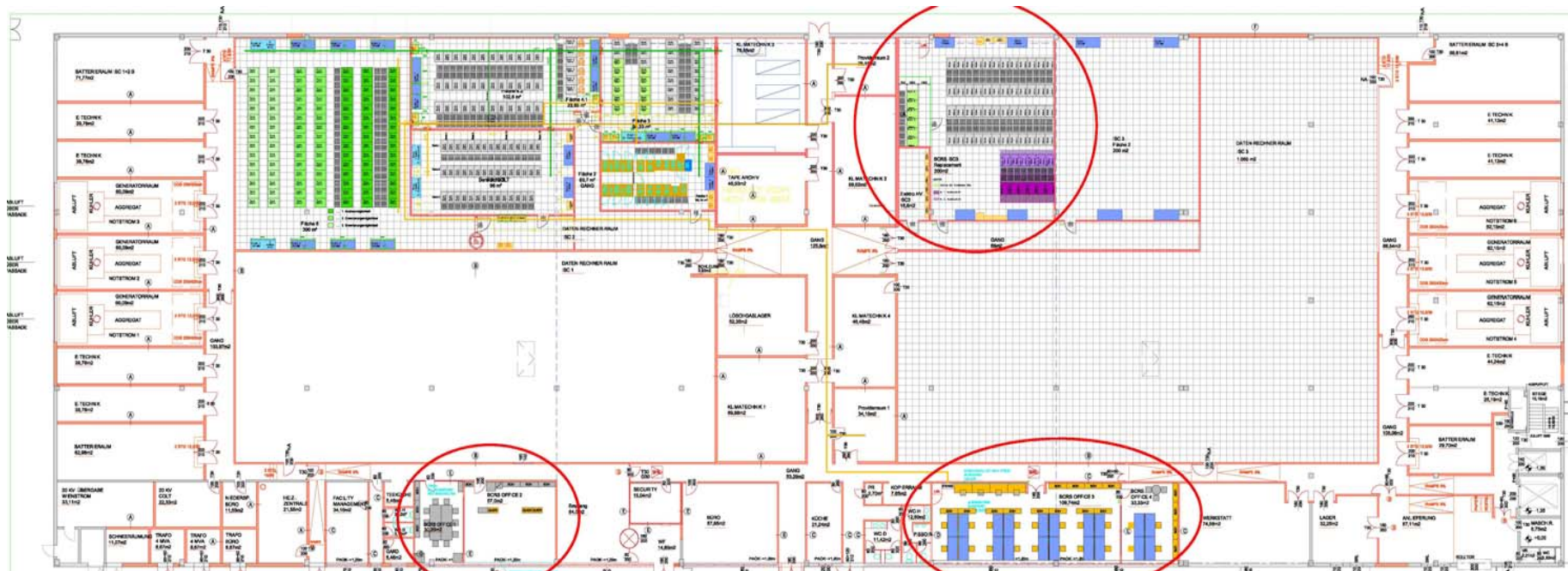
Kostenreduktion durch Sicherstellung schneller Reaktions- und Recoveryzeiten im Störfall und schnelle Wiederherstellung des Betriebes.

# Data Center Housing Services (DCHS) im ODC21

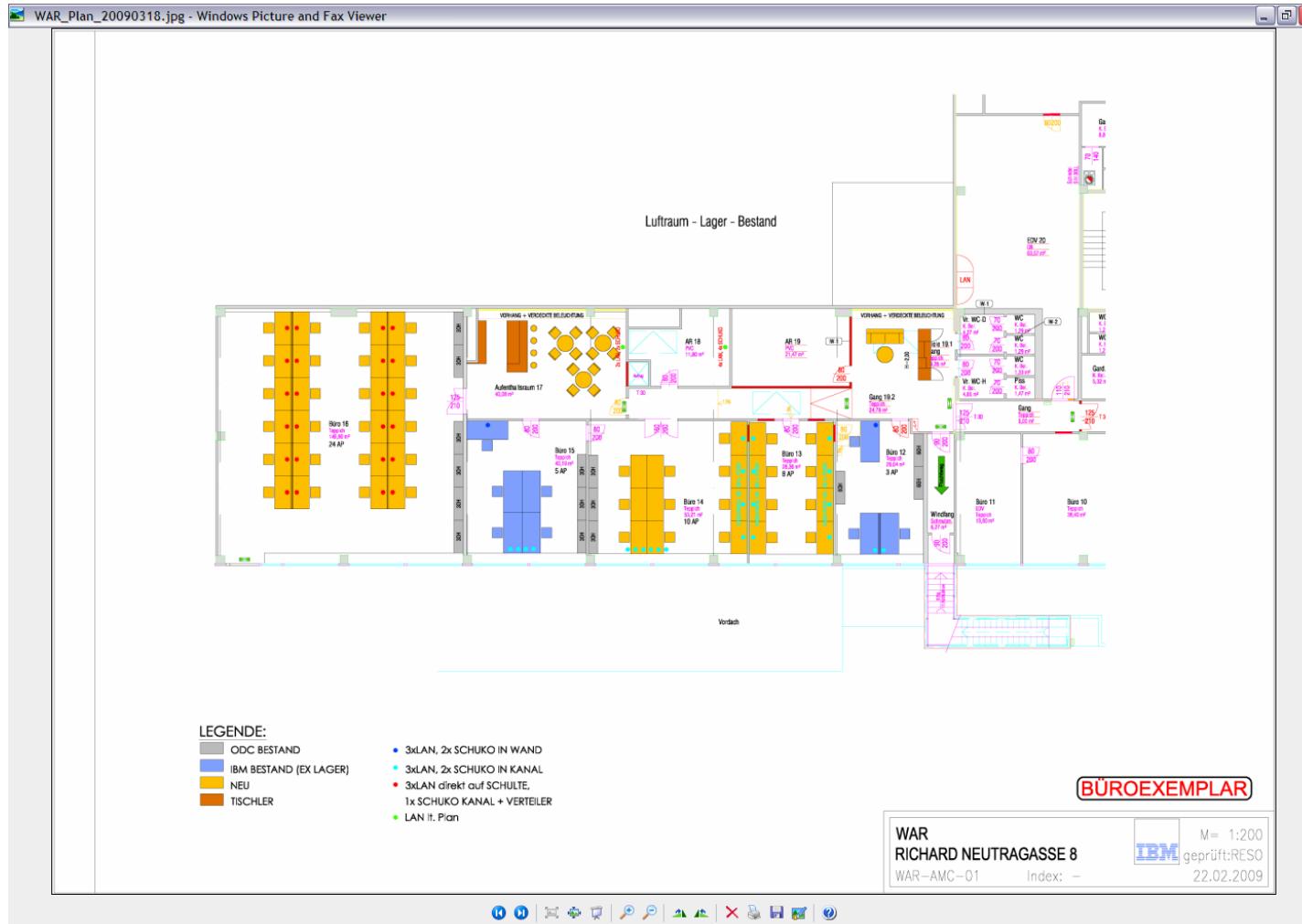
Wesentliche Merkmale des IBM Rechenzentrums ODC21:

- IBM Level 3+
- hochverfügbare, doppelt ausgelegte Stromversorgung
- hochverfügbare, doppelt abgesicherte Kühlung der Hardware

**DCHS = Fläche plus DC Infrastruktur Services mit pay-as-use Preismodell**



# Seit April 2009 : Workplace Area Recovery (WAR) Services im ODC21



- 100 k-Fall Arbeitsplätze im Nachbar-gebäude des ODC21

- shared oder
- exklusiv

Miete:  
Base Fee inkl.  
Basisinfrastruktur  
(LAN, Telefonie)  
plus Wartungs-kosten  
k-Fall

- Kostenverrechnung Strom und Telefon Im k-Fall nach Verbrauch

- Technikerleistungen nach Bedarf on Demand

# IBM Data Center ODC21



## ***Rechenzentrumsfläche:***

|   |                      |
|---|----------------------|
| Befüllte Rechenzentrumsfläche:            | 1.540 m <sup>2</sup> |
| Seit April 2009 neu verfügbare RZ-Fläche: | 1.540 m <sup>2</sup> |
| Infrastruktur-Technikfläche:              | 1.560 m <sup>2</sup> |
| Nebenräume, Empfang, Büros                | 1.100 m <sup>2</sup> |



# Agenda

- Rahmenbedingungen
- IBM Managed Services
- IBM Business Recovery and Resiliency Services
- IBM Referenzkunden
- Vorgangsweise bei Projekten

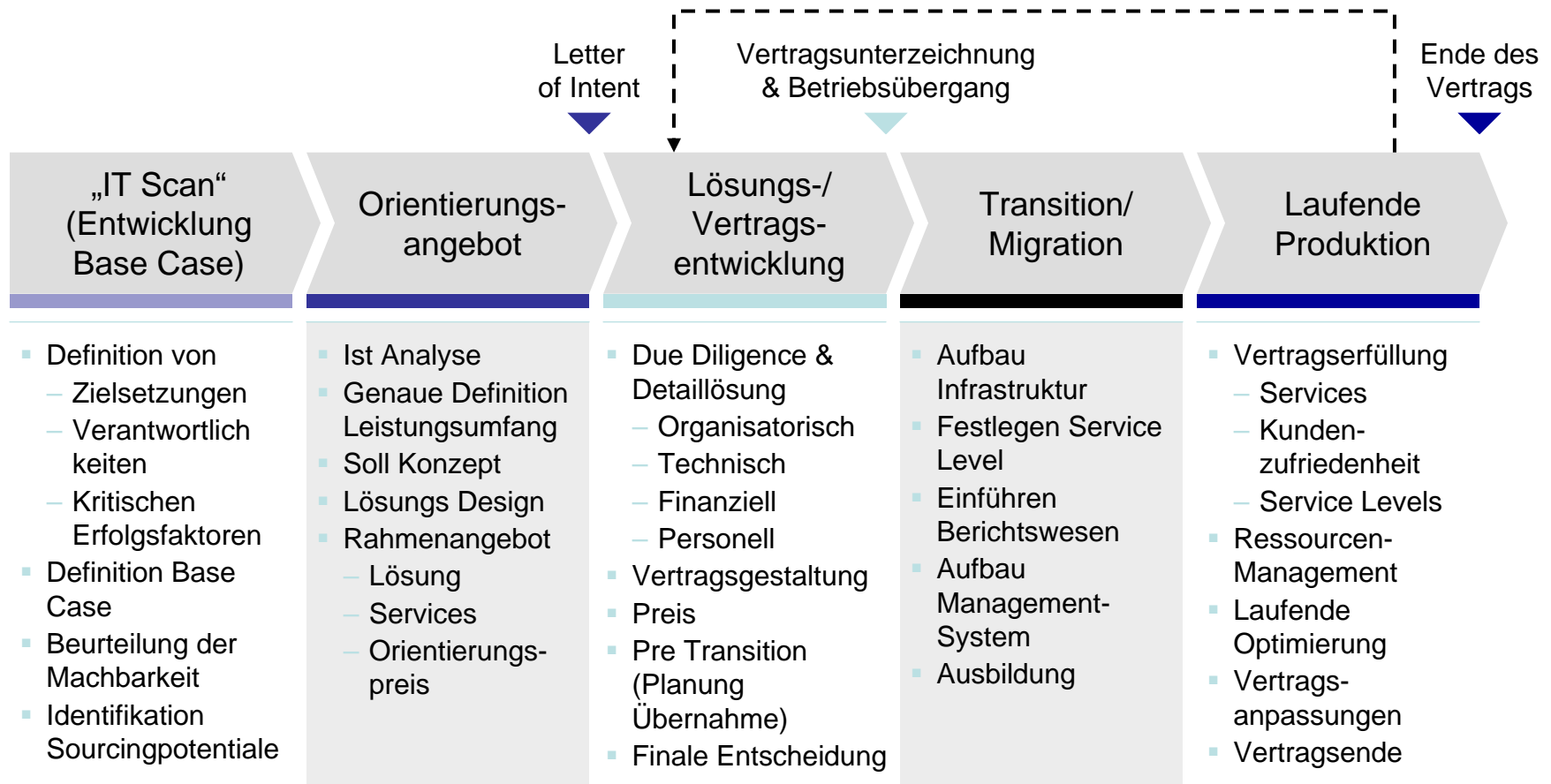


(exemplarisch)

# Agenda

- Rahmenbedingungen
- IBM Managed Services
- IBM Business Recovery and Resiliency Services
- IBM Referenzkunden
- Vorgangsweise bei Projekten

# Erprobtes Vorgehensmodell mit definierten Meilensteinen



**Danke  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!**