

Mehr betriebliche Resilienz durch IT-Support und -Services

■ Wesentliche Vorteile

Infrastruktur-Support

Transparenz und
Priorisierung von IT-Risiken

Risikomanagement mit
ProActive Support-Services

Risikomanagement mit
einer konsolidierten
Support-Strategie für
Rechenzentren

Prüfung der betrieblichen
Resilienz

Angesichts der kontinuierlichen Zunahme von Cybersicherheitsvorfällen ist es nicht verwunderlich, dass in der Finanzbranche neue Gesetze zur betrieblichen Resilienz verabschiedet werden. Ob der Digital Operational Resiliency Act (DORA) in der Europäischen Union, aufsichtsrechtliche Leitlinien wie SR 20-24, die Sound Practices to Strengthen Operational Resilience in den USA oder die Operational Risk and Resilience Guidance in Kanada – alle diese Vorschriften erhöhen die Erwartungen an die Finanzinstitute in Bezug auf Governance, Risikoermittlung und -management sowie betriebliche Resilienz und Risikomanagement durch Dritte. Das Ziel liegt darin sicherzustellen, dass Finanzunternehmen mit den richtigen Strategien gerüstet sind, um Cyberangriffen, Datenkorruption, katastrophalen Systemausfällen oder anderen Arten von Vorfällen proaktiv vorzubeugen und entgegenzuwirken. In vielen Fällen können die Nichteinhaltung gesetzlicher Vorschriften und/oder Versäumnisse erhebliche finanzielle Strafen für die betroffenen Unternehmen nach sich ziehen.

IBM bietet eine Reihe von Services und Lösungen an, mit denen Finanzunternehmen Sicherheit und betriebliche Resilienz gewährleisten können. IBM® Consulting bietet Dienstleistungen in den Bereichen Risikobewertung, -governance und -kontrolle sowie für das IKT-Drittpartei-Risikomanagement. IBM Softwarelösungen verringern den Zeitbedarf für die Automatisierung von Datenerkennung und Governance um bis zu 90 %¹ und helfen bei der Compliance sowie bei der Berichterstattung. IBM Data Security trägt zur Sicherung von Daten und zur Automatisierung von Compliance-Audits bei. IBM® Security hilft bei der Meldung und Verwaltung von Vorfällen, während IBM Security X-Force® Services zur Erkennung von und Wiederherstellung bei Vorfällen sowie für die verwaltete Erkennung und Reaktion bietet. IBM Control Desk mit Maximo unterstützt Unternehmen bei der Verwaltung von und Berichterstattung zu kritischen Assets.

Zusätzlich zu diesen Services und Lösungen ist IBM der Auffassung, dass IT-Support und -Services ein wichtiges Element für die laufenden Anforderungen an die betriebliche Resilienz sind. IBM TLS kann Kunden mit Services und Support-Lösungen dabei unterstützen, potenzielle Probleme proaktiv zu erkennen und sie im Vorfeld zu vermeiden.

Infrastruktur-Support

Für die betriebliche Resilienz muss die Infrastruktur reibungslos und sicher funktionieren. Dies bedeutet auch ein ständiges Abwägen zwischen den Kosten und Ressourcen, die mit der Implementierung neuer Technologien wie Hybrid Cloud oder Containerisierung verbunden sind, und der Notwendigkeit, zumindest grundlegende Supportverträge für Hardware und Software in der Produktion aufrechtzuerhalten. Laut IDC „sollten Unternehmen IT-Support-Services entsprechend der Kritikalität ihrer Workloads priorisieren und sie als Investition in den Erhalt des Geschäftswerts dieser Systeme betrachten, indem sie mit Anbietern zusammenarbeiten, um die Leistung zu optimieren“. Der Bericht stellt auch fest, dass die befragten Unternehmen derzeit 290 Stunden an Ausfallzeiten durch Server-, Speicher- und Netzwerksupportverträge einsparen. Genauer gesagt verhindern sie 79 Stunden ungeplanter Ausfallzeiten durch prädiktive und proaktive Support-Tools. ² Es scheint, dass proaktiver Support umso mehr in Betracht gezogen werden sollte, je höher die Workload ist.

Um mehr als 6 Millionen Service-Tickets pro Jahr effektiv verwalten zu können, verwendet IBM eine globale Support-Infrastruktur, die KI-gestützte Tools wie Call Home, Remote Technical Support (RTS) und Cognitive Support Platform (CSP) umfasst. Der Remote-Support von IBM ist so konzipiert, dass er automatisch eine Verbindung herstellt, eine diagnostische Analyse durchführt und die meisten Probleme oft innerhalb einer Stunde behebt. Die Remote-Support-Teams von IBM lösen 74 % der Hardware- und Softwareprobleme in der IBM-Infrastruktur.³ Client Availability Leaders, Technical Escalation Managers und Project Escalation Managers sorgen dafür, dass kritische Situationen sowohl über Remote-Zugriff als auch vor Ort zeitnah bearbeitet werden. Der stufenweise Support von IBM mit IBM Expert Care und IBM Multivendor Enterprise Care ermöglicht es den Kunden, je nach Bedarf die beste Supportstufe zu wählen.

Transparenz und Priorisierung von IT-Risiken

Eine der wichtigsten Fragen, die sich Unternehmen stellen sollten, ist, wie sie IT-Risiken proaktiv überwachen und bewerten können, um die kritischsten Risiken zu quantifizieren und zu priorisieren. Die Transparenz im gesamten IT-Bereich ist oftmals schwierig, und IT-Risiken ändern sich häufig. Uns selbst dann reicht Transparenz nicht aus. Risiken müssen verstanden, bewertet und in zeitnahen Aktionsplänen priorisiert werden, um die kritischsten Risiken frühzeitig effektiv zu managen.

IBM Support Insights, das in den Support- und Wartungsverträgen für die IBM Infrastruktur enthalten ist, bietet einen Überblick über den gesamten IT-Bestand sowie Hinweise auf mögliche Probleme und empfohlene Maßnahmen für bestimmte Anbieter. Dieser cloudbasierte Service ermöglicht einen einheitlichen Support für die gesamte IBM- und Multivendor-Infrastruktur und bietet analytische Einblicke, Bestandsmanagement und Empfehlungen für eine vorbeugende Wartung. Das IBM Support Insights Pro-Abonnement bietet jetzt einen zusätzlichen Mehrwert mit priorisierten Einblicken in Schwachstellen und Lebenszyklen, empfohlene Betriebssysteme und Firmware-Versionen mit Schwerpunkt auf Einblicken für IBM Power und Cisco.

Support Insights bietet Warnmeldungen zu verschiedenen Risikofaktoren, darunter Sicherheitslücken, Supportabdeckung, Betriebssystem-/Firmware-Risiken und Hardware-Risiken. Zusätzlich zu den kontinuierlichen Warnmeldungen bietet das Tool Risikobewertungen, die einen Überblick über potenzielle Bedrohungen für die IT-Umgebung geben.

Die Risikokategorien werden anhand von Daten und Erkenntnissen aus einer Vielzahl von Quellen und Analysen ermittelt:

- Sicherheit: Gemeinsame Schwachstellen und Gefährdungen (CVEs) für bekannte Betriebssystem- und Firmware-Stufen
- Deckung: Vertrags- und Gewährleistungsfälle
- Firmware: Software-End-of-Support/End-of-Life-Ereignisse und Betriebssystem/Firmware- Vielfalt
- Hardware: Hardware-End-of-Support/End-of-Life-Ereignisse (nur IBM Infrastruktur) und Ankündigungen der Hersteller (nur Cisco)

Diese Kategorien helfen, Risiken zu verstehen und liefern Informationen und Erkenntnisse, die für eine effektive Ausrichtung und Abmilderung der möglichen negativen Folgen im Zusammenhang mit den betreffenden Assets erforderlich sind. Die Warnmeldungen enthalten eine Risikobewertung (Hoch, Mittel, Niedrig), die auf der Grundlage der Art, der Priorität und des Zeitrahmens (sofort oder geplant) des Risikos ermittelt wird. Auf diese Weise können Unternehmen schnell eine Priorisierung der Maßnahmen zur Risikominderung anhand der Risikostufen vornehmen. Die Warnmeldungen enthalten auch spezifische Empfehlungen zur Behebung des Problems, einschließlich konkreter Vorschläge und Optionen. Je nach Risikokategorie können die Empfehlungen Informationen über Patches, die Sie anwenden sollten, Versionen, auf die Sie aktualisieren sollten, Optionen für den Ersatz und weitere Informationen enthalten. Nicht alle Warnungen enthalten spezifische Empfehlungen, aber sie bieten im Allgemeinen einen Leitfaden für Best Practices zur Verringerung des mit der Warnmeldung verbundenen Risikos.

Risikomanagement mit ProActive Support-Services

Transparente Einblicke in IT-Risiken sind erst der Anfang. Anschließend obliegt es den ohnehin schon überlasteten IT-Mitarbeitern der Unternehmen, den Warnmeldungen nachzugehen und rechtzeitig die entsprechenden Abhilfemaßnahmen zu ergreifen. Im Jahr 2022 hat XForce 23.964 Sicherheitsschwachstellen identifiziert.⁴ Sobald Warnmeldungen veröffentlicht werden, müssen Unternehmen diese untersuchen, priorisieren und dann Maßnahmen zur Schadensbegrenzung ergreifen. Die Ergänzung des IT-Personals durch den proaktiven Support eines Anbieters ermöglicht es den Unternehmen, die täglichen Wartungsarbeiten zu priorisieren, die oft durch unerwartete Probleme und strategische IT-Projekte verzögert werden können.

IBM arbeitet mit seinen Kunden zusammen, um deren Support-Services anzupassen und sowohl reaktive als auch proaktive Lösungen anzubieten. Einige Beispiele für verschiedene Support-Services, die IBM anstelle von IT-Mitarbeitern ausführen kann:

- Zentrale Anlaufstelle für Probleme der Schweregrade 1 und 2
- Problembestimmung, Identifizierung der Problemquelle und Lösung
- Maßgeschneiderte Support-Pläne, die Betriebs- und Wartungsprozesse, die aktuelle Support-Struktur, kritische Anwendungen, kritische Ausfallszenarien und die Umgebung umfassen
- Berichte mit einer Zusammenfassung der Serviceaktivitäten für gemeldete Probleme mit proaktiven Empfehlungen
- Dokumentation und Pflege der Verfügbarkeitsanforderungen
- Leistungsanalyse und Empfehlungen für Verbesserungen
- Durchführung von Präventivdiensten

Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services den reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr gewährleistet.

Risikomanagement mit einer konsolidierten Support-Strategie für Rechenzentren

Laut IDC hat die zunehmende Anzahl von Anbietern für Rechenzentren einen direkten Einfluss auf die Höhe der Ausfallzeiten.² Mit jedem neuen Produkt und Anbieter steigen die Risiken aufgrund der Interoperabilität exponentiell an. Mit separaten Ansprechpartnern für jeden Anbieter wird es zunehmend schwieriger, spezifische Bereiche zu identifizieren, die die Leistung beeinträchtigen. Der Zeitaufwand, den die IT-Mitarbeiter eines Unternehmens für den Anbieter-Support aufwenden, ist für viele ebenfalls ein wichtiges Anliegen – denn diese Zeit fehlt für die strategischen Aktivitäten. Und schließlich stellt jede Person, die physischen Zugang zu Ihrem Rechenzentrum hat, ein potenzielles Sicherheitsrisiko dar.

Eine Möglichkeit für Unternehmen, die betriebliche Resilienz im gesamten Rechenzentrum zu gewährleisten, ist die Konsolidierung des Anbieter-Supports bei einem vertrauenswürdigen Anbieter. Durch eine Zusammenarbeit mit IBM als vertrauenswürdigen Anbieter für konsolidierten Support lassen sich viele dieser Probleme beheben. Tatsächlich konnten die Kunden die durchschnittliche Zeit bis zur Problemlösung verkürzen, den Zeitaufwand für den Hardwaresupport und das Anbietermanagement reduzieren und Ausfälle vermeiden sowie Kosten senken.⁵ Lesen Sie den Forrester-Bericht [„Total Economic Impact of IBM Hybrid IT Support“](#), um mehr über die konsolidierte Support-Strategie mit IBM zu erfahren.

Prüfung der betrieblichen Resilienz

Die regelmäßige Überprüfung der Infrastruktur auf potenzielle Schwachstellen ist ebenfalls sehr wichtig für die Resilienz. Unternehmen müssen einzelne potenzielle Fehlerquellen identifizieren, die Ausfälle verursachen oder verlängern können. Die Überprüfung von Geräteprotokollen, Aufzeichnungen und Trends sollte eingeplant werden, um chronische Probleme zu isolieren und Aktionspläne zu entwickeln. Dadurch können die Auswirkungen ungeplanter Ausfälle vermieden oder minimiert werden. IBM bietet schnelle Statusprüfungen für Produkte im Rechenzentrum an. Zusätzlich zu den schnellen Statusprüfungen können auch tiefer gehende Bewertungen durchgeführt werden, um die Leistung zu optimieren oder Sicherheitsschwachstellen genauer zu untersuchen.

Angesichts der Vielzahl von Einzelprodukten und Anbietern in den meisten Rechenzentren reicht es heute nicht mehr aus, die Resilienz auf Produktebene zu testen. Unabhängig davon, ob ein Unternehmen gerade einen größeren Vorfall erlebt hat oder proaktiv ein Hochverfügbarkeitsniveau aufrechterhalten möchte, kann eine Bewertung der gesamten Umgebung dazu beitragen, Abhängigkeiten und Hindernisse für die Hochverfügbarkeit aufzudecken und Best Practices zur Gewährleistung der Hochverfügbarkeit vorzuschlagen. Das IBM High Availability Center of Competency kann Sie bei der Bewertung, der Überprüfung nach einem Vorfall sowie bei der Vermittlung von Best Practices und dem Wissensaustausch unterstützen.

Zusammenfassung

Betriebliche Resilienz hängt von einer effizienten und effektiven Infrastruktur ab. Entscheidend für den Erfolg ist es, diese Infrastruktur auf dem neuesten Stand zu halten, potenzielle Risiken zu erkennen und diese proaktiv anzugehen. Unternehmen benötigen einen vertrauenswürdigen Partner, der ihre geschäftlichen Anforderungen versteht und einen ganzheitlichen Ansatz für Support und Service mit Fokus auf Resilienz verfolgt.

Das bietet IBM Technology Lifecycle Services!

IBM Technology Lifecycle Services arbeitet mit Unternehmen zusammen, um einen Ansatz zu entwickeln, der ihren Anforderungen an die betriebliche Resilienz gerecht wird. IBM verfügt über mehr als 35 Jahre Erfahrung in der anbieterübergreifenden Wartung und Unterstützung von etwa 22.000 Hardware- und Softwareprodukten von IBM und anderen Anbietern. Mit einer globalen Präsenz, die sich über mehr als 130 Länder erstreckt, können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre Ressourcen bei Bedarf jederzeit verfügbar sind. Und schließlich sind laut dem [Worldwide Support Vendor Assessment für das Jahr 2022 von IDC](#) die wichtigsten Stärken von IBM als globaler Support-Anbieter unsere globale Präsenz und unsere Multivendor-Kapazitäten, unsere proaktiven Betreuungsmöglichkeiten sowie unsere Beziehungen zur Führungsebene, die es uns ermöglichen, die Geschäftsanforderungen unserer Kunden zu verstehen⁶.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de
IBM Corporation,
New Orchard Road,
Armonk, NY 10504, USA

Hergestellt in den Vereinigten Staaten von Amerika
Januar 2024

IBM und das IBM Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der Marken von IBM finden Sie unter ibm.com/de-de/trademark.

Das vorliegende Dokument ist ab dem Datum der Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEDLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Geschäftsbedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

1 „IBM Cloud Pak for Data verbessert DataOps-Dienste, um geschäftliche Agilität mit Kosteneinsparungen und Risikominderung zu bieten“, Aliye Ozcan, Mai 2020.

2 [IDC-Perspektive: Die Kosten von Ausfallzeiten in Rechenzentrumsumgebungen: Die wichtigsten Faktoren und wie Support-Anbieter helfen können](#), Doc # US50240823, März 2023

3 Interne IBM Daten

4 [X-Force Threat Intelligence Index 2023](#)

5 [The Total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support](#), eine von IBM in Auftrag gegebene und von Forrester durchgeführte Studie, Januar 2023.

6 [IDC Marketscape 2022 Worldwide Support Vendor Assessment](#), IDC, März 2022

