

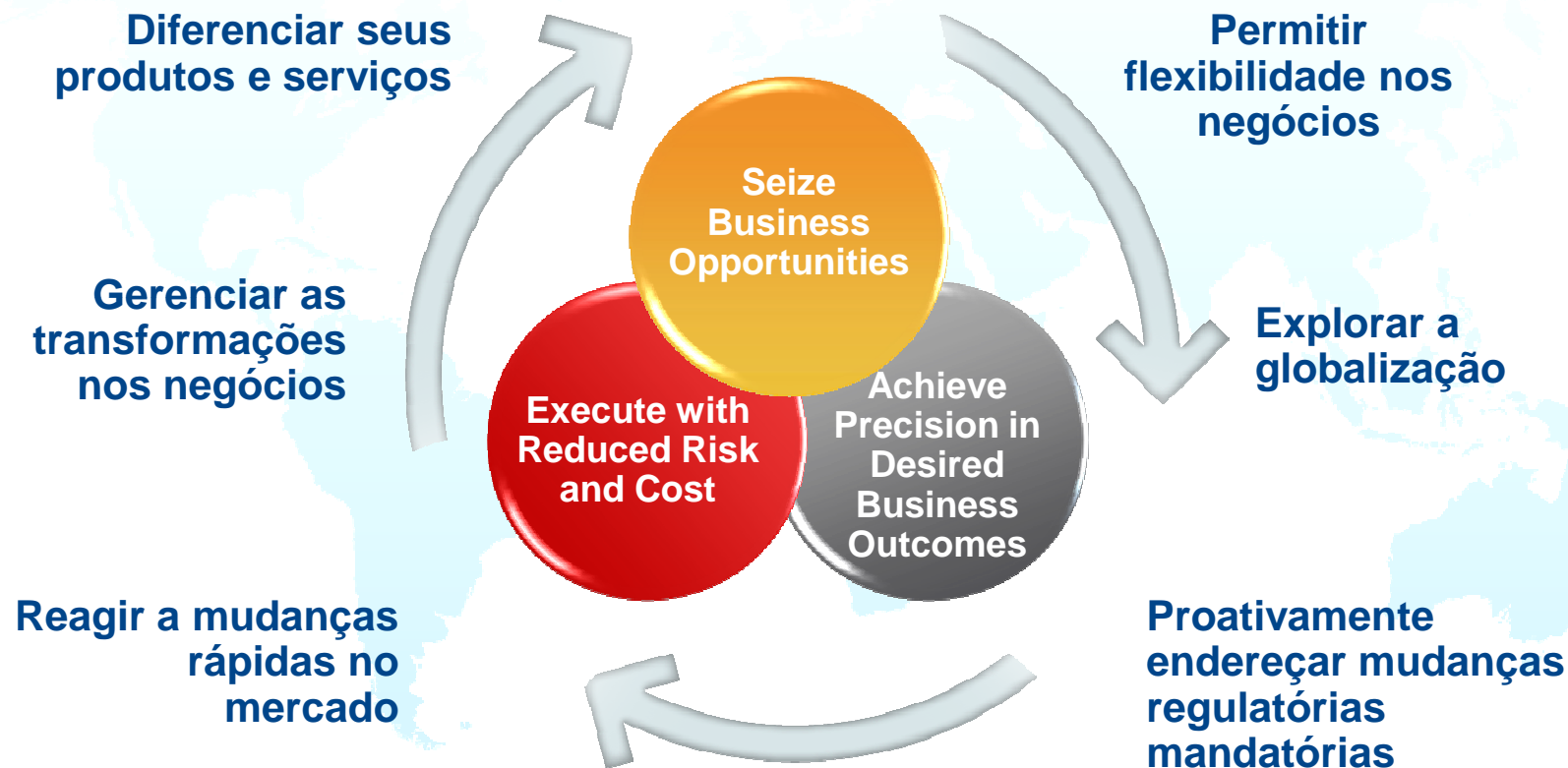
**SERVICE**  
**MANAGEMENT** **FORUM**

Otimizando a infraestrutura global



**Gerando Inovação de Negócios com  
Gestão Integrada de Serviços**

## As empresas de hoje enfrentam uma incomparável taxa de mudança



# Uma crescente dependência dos líderes de tecnologia



Melhorar o ROI de tecnologia

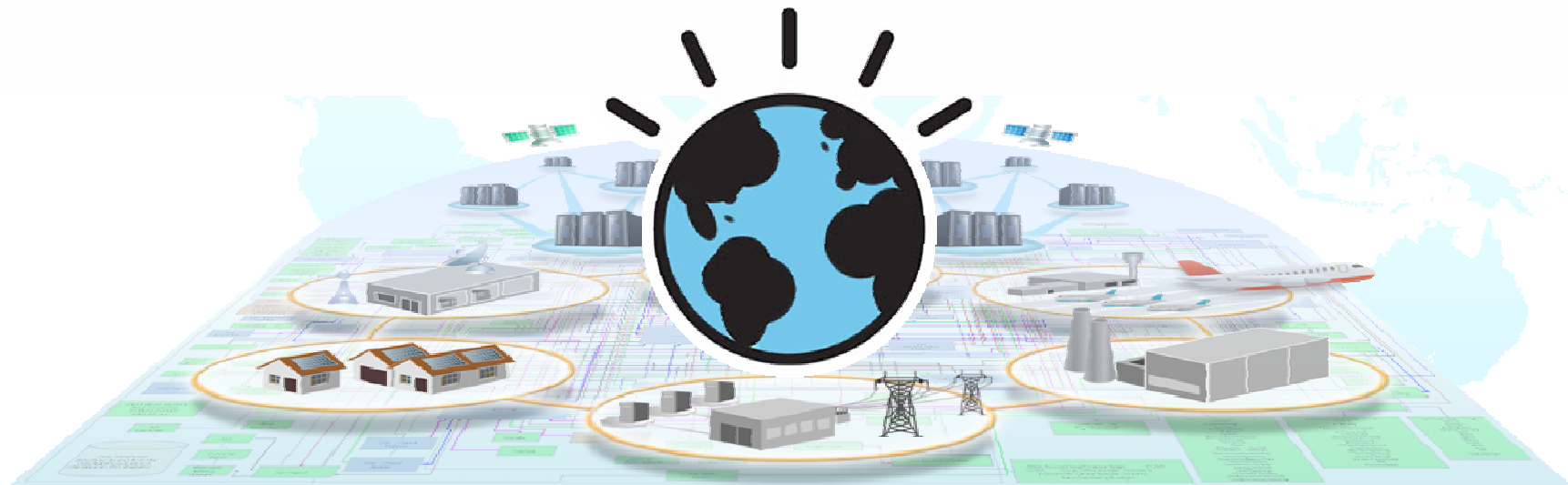


Segurança por design



Fazer inovações reais

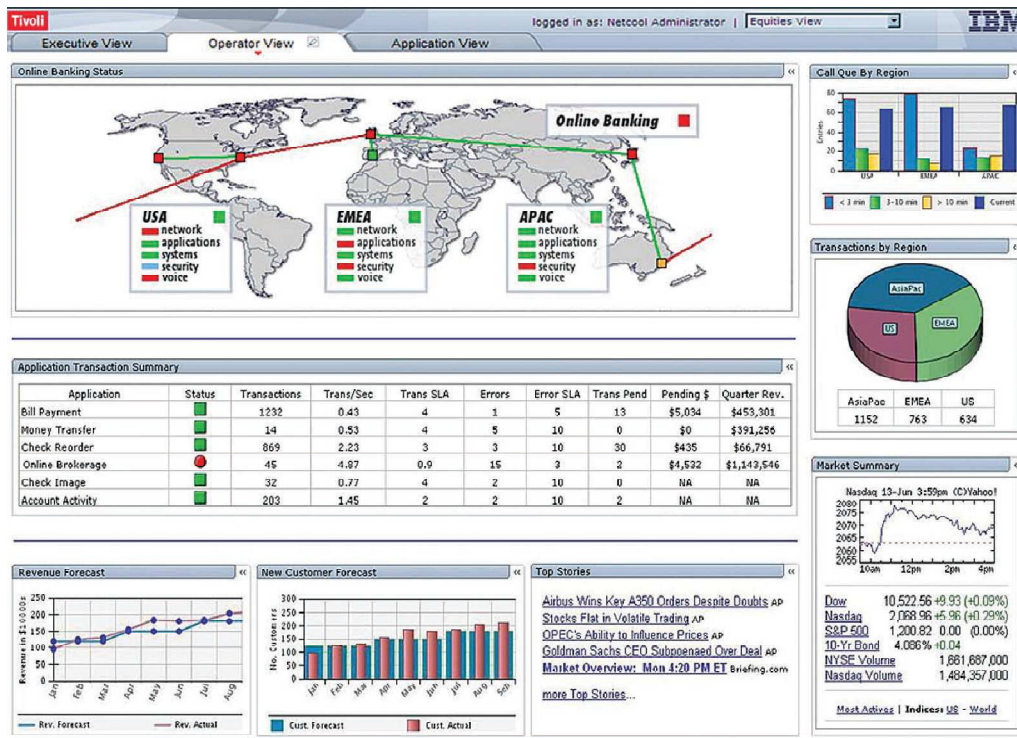
Expandir o impacto nos negócios



# Uma crescente dependência dos líderes de tecnologia



# Gerando poder com dados analíticos



Identificar oportunidades

Capturar Insights

Otimizar as operações

Planejamento e programação

Gerenciar riscos e conformidade

## Aeroporto Internacional de Schiphol

O que 3 milhões de linhas de código significam para uma bagagem



## Resultados de Negócios do Aeroporto Internacional de Schiphol

**Melhoria no ROI de tecnologia**

**40%** de redução no custo operacional

**Inovações reais**

**Informações precisas e atualizadas**

**Segurança por design**

**Capacidade de controlar, com segurança, mais de 50 milhões de bagagens**

**Expandir o impacto nos negócios**

**60%** de redução em malas atrasadas e extraviadas

# Gestão Integrada de Serviço

Serviços e Ativos de Negócios

**INFORMATION TECHNOLOGY**  **BUSINESS INFRASTRUCTURE**

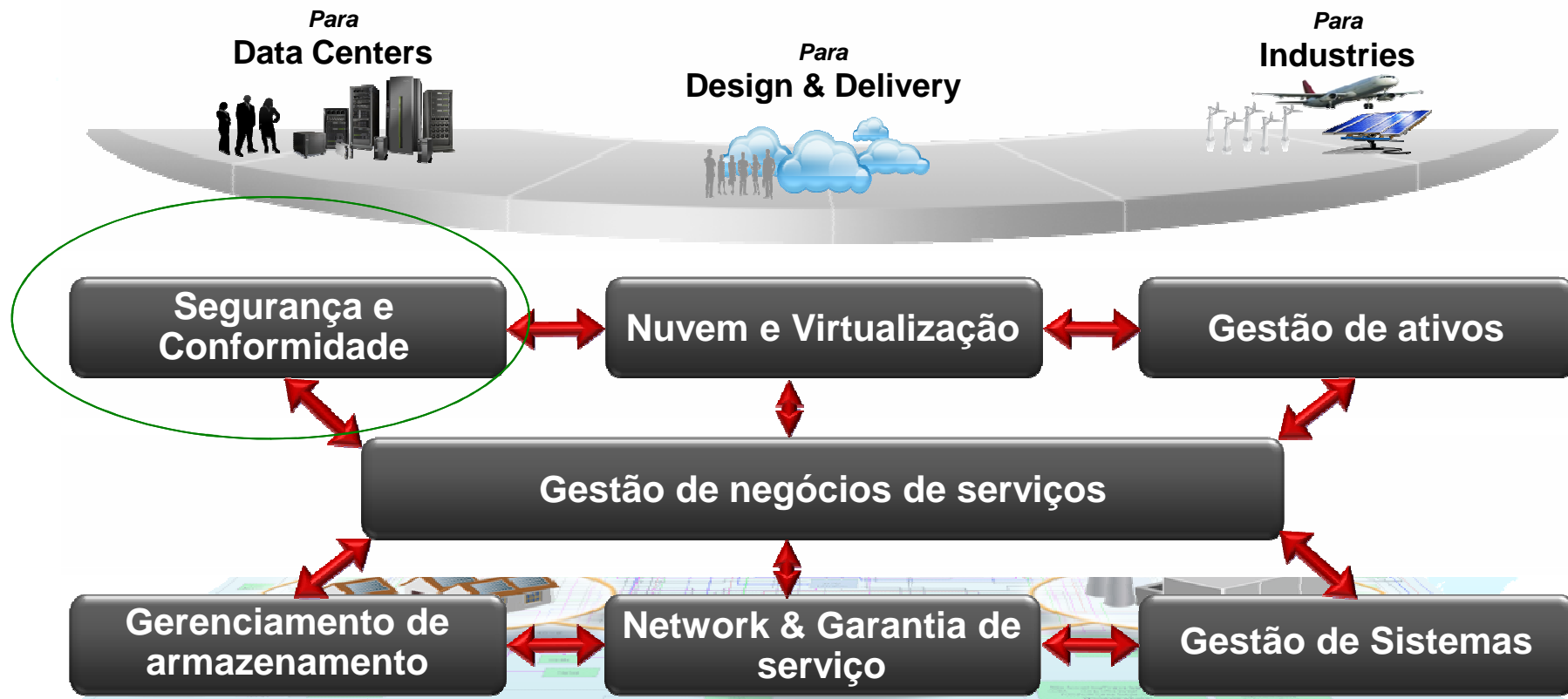


**CLOUD COMPUTING**  **WORK LOAD OPTIMIZED SYSTEMS**  **FEDERATED INFORMATION**

Controle, visibilidade e automação em toda a infraestrutura dos negócios e cadeia de serviços.



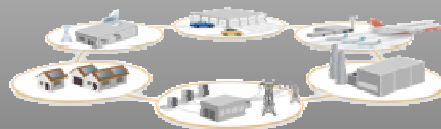
# Gestão Integrada de Serviço fornece um conjunto abrangente de recursos



## Continuamos a expandir as nossas capacidades...



- **Imagem / Virtualização & Gestão de Nuvem**
- **Soluções de gerenciamento de end point**
- **Gestão de Soluções de Network**



- **Localização de ativos em tempo real**
- **Medidores de redes inteligentes**
- **Gestão de edifícios inteligentes**



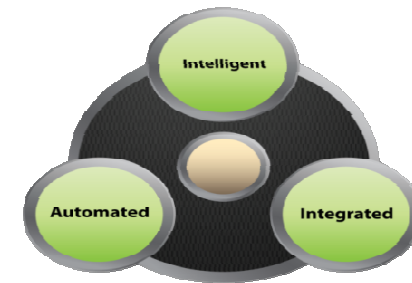
- **Sistema de segurança contra intrusão**
- **Soluções de gestão de espaço**
- **SaaS Gestão de Service Desk**
- **Soluções analíticas**

# Acquisição de Q1 Labs

## IBM possui o mais completo portfolio de soluções de segurança

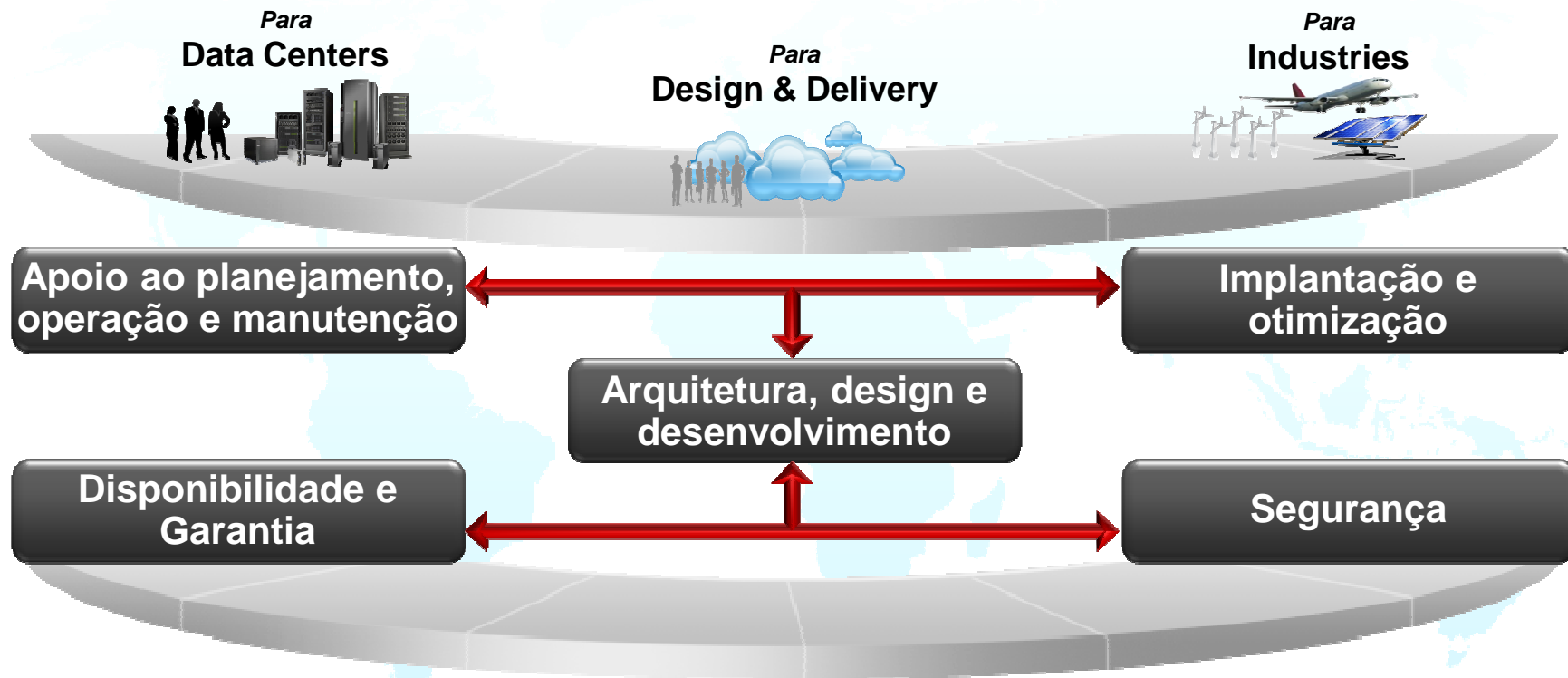
A global provider of high-value, next-generation SIEM, Log Management, Network Activity Monitoring and Risk Management technologies - built on the industry's leading Security Intelligence platform

- Largest independent SIEM vendor, founded in 2001
- Corporate headquarters in Waltham, MA with development offices in New Brunswick, Canada, and Belfast, Ireland
- Privately held organization with approximately 250 employees
- Consistent market leader based on vision and ability to execute
- More than 1800 customers worldwide
- Customers across many different industries - including healthcare, energy, retail, financial, government, education, and communications
- Well established business and channel partners in North America and EMEA



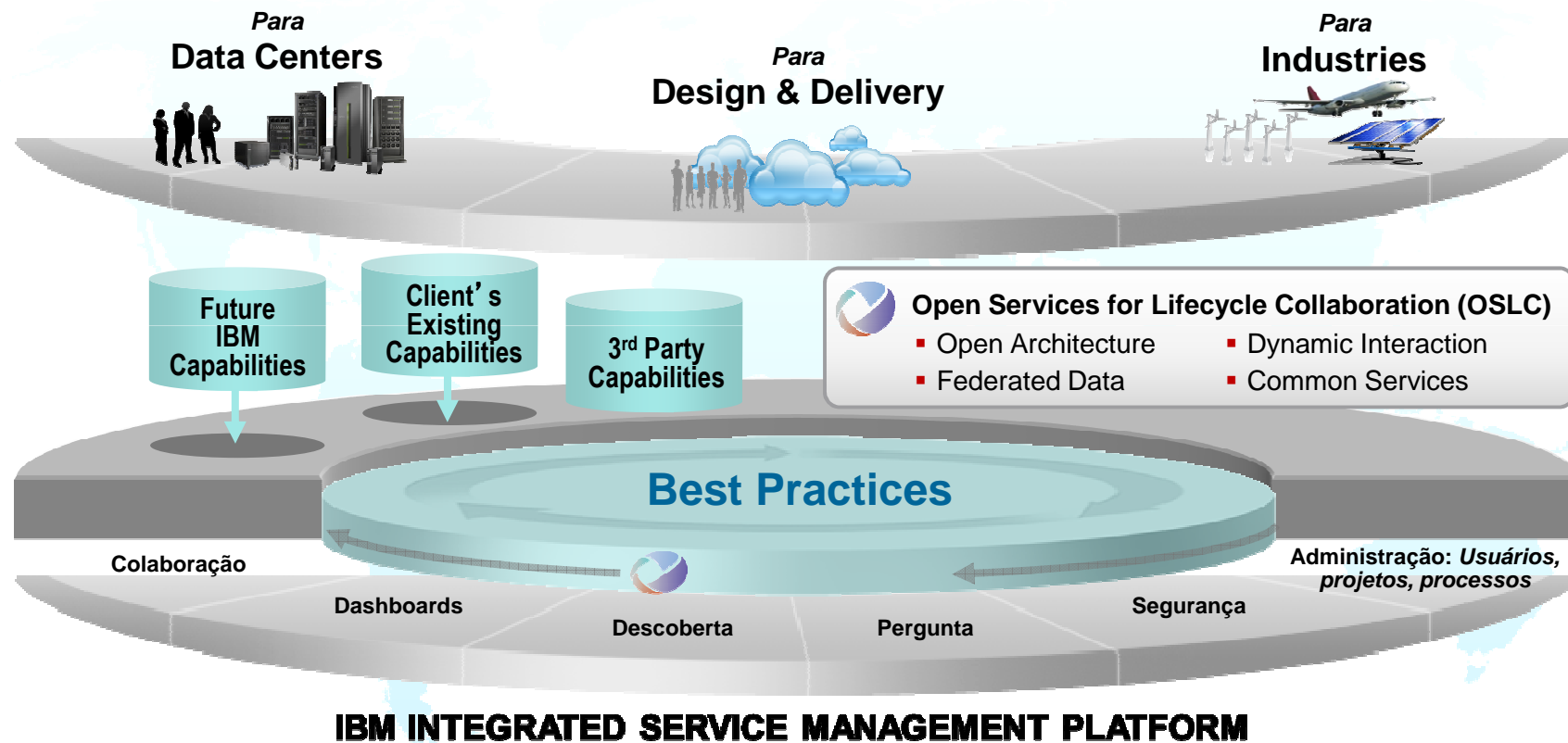
Acquisition subject to customary closing conditions and government approval: anticipated to close during 4Q 2011

# Evoluindo para uma plataforma integrada...



**IBM INTEGRATED SERVICE MANAGEMENT PLATFORM**

# Alavancando um arquitetura aberta baseada em padrões



# OSLC é uma comunidade vibrante e um conjunto de especificações

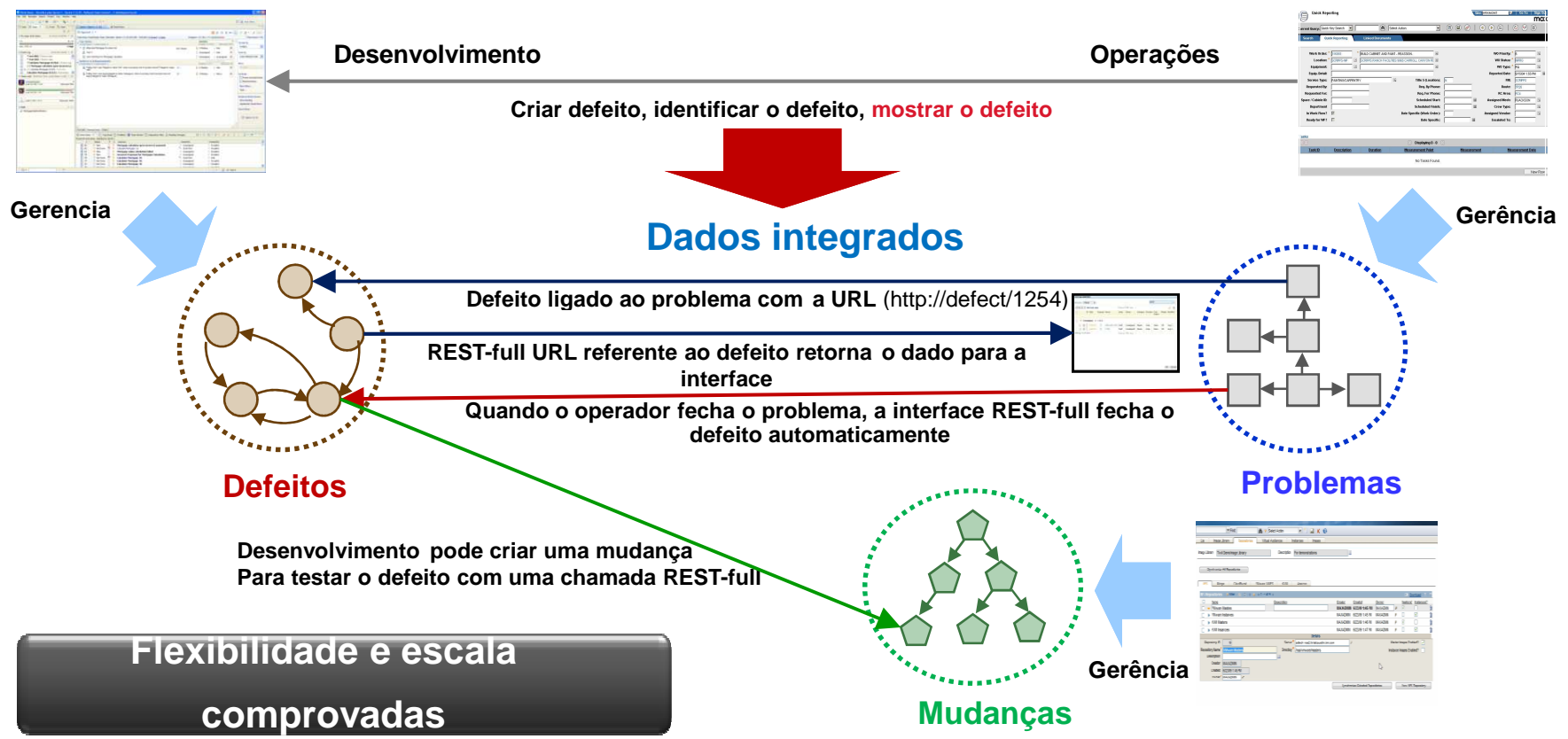
- 11 grupos de trabalho
- +390 membros registrados
- +34 empresas participantes

Topic/Specification	Scope	Draft	Converge	Finalize
OSLC Core				★
Change Management 2.0				★
Quality Management 2.0				★
Requirements Management 2.0				★
Project/Portfolio Management			★	
Asset Management 2.0	★			
Architecture Management 2.0			★	
Reporting			★	
Software Configuration Management				★
Automation (Build/Deploy)		★		
PLM/ALM	★			

open-services.net

Accenture	Emphasys Group	Institut TELECOM	Ravenflow	Thales
APG	Empulsys	Integrate Systems	Shell	Tieto
Black Duck	Fokus Fraunhofer	Lender Processing Services	Siemens	TOPIC Embedded Systems
Boeing	Galorath	Northrop Grumman	Sogeti	UrbanCode
BSD Group	General Motors	Oracle	SourceGear/Teamprise	WebLayers
Citigroup	Health Care Services Corp	QSM	State Street	
EADS	IBM	Rally Software	Tasktop (Eclipse Mylyn)	

# Alavancando o poder de OSLC (ISM e integração com Jazz)



# Colaboração, processos automatizados durante todo o ciclo de serviços de negócios





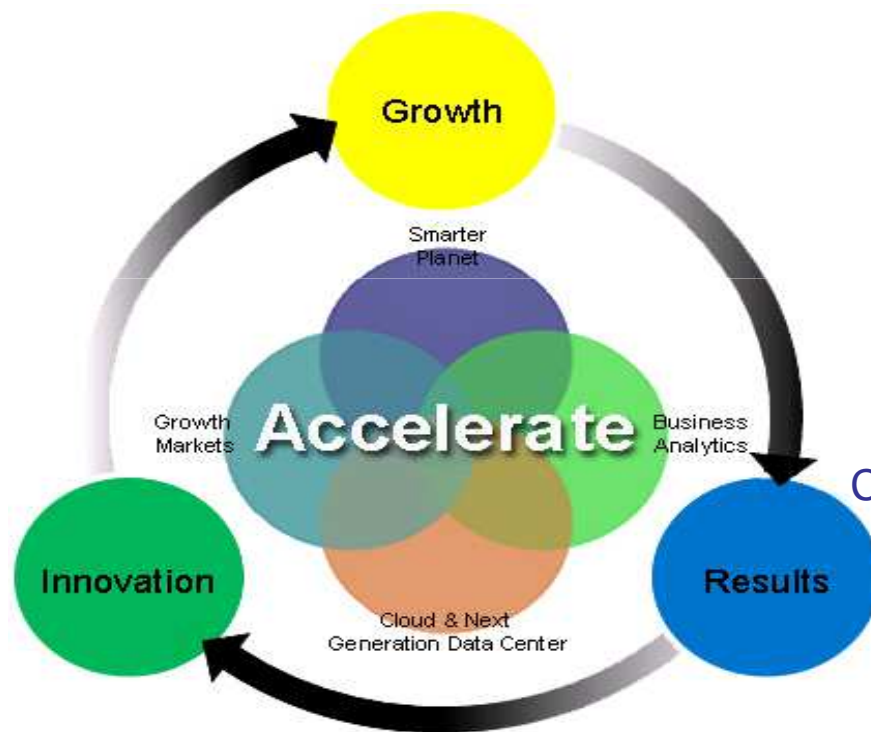
# Foco na progressão dos meios de entrega e melhores práticas

## Customização do cliente



# Laboratório de Software no Brasil

## *Soluções para um planeta inteligente!*



Aproximadamente 400 profissionais...

...trabalhando com 80+ clientes por ano...

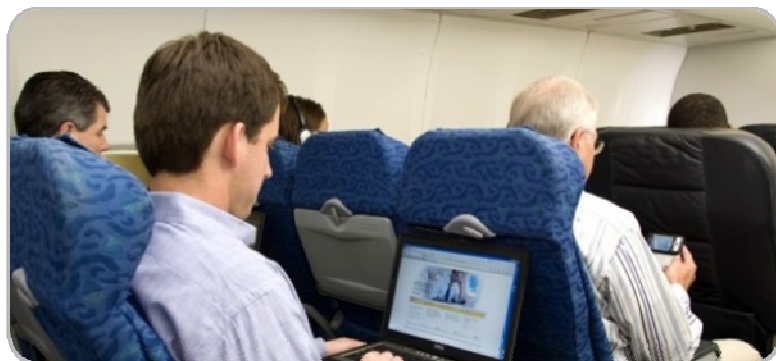
...nas áreas de software...

...e certificados nas seguintes áreas...

Tririga certified team, Foundations of Tivoli Process Automation Engine,  
Requirements Management with Use Cases,  
Fundamentals of Applying Maximo Enterprise Asset Management Solutions and others

Centro de Excelência nos produtos Maximo e de  
Gerenciamento de Serviços

**Mais de 20.000 clientes estão percebendo o valor...**



**SERVICE  
MANAGEMENT**

Otimizando a infraestrutura global

**FORUM**

