

## IBM Tivoli Service Desk

### Highlights

- Schnellere Servicewiederherstellung zu angemessenen Kosten durch optimierte Prozesse für Incident und Problem Management
- Gesteigerte Verfügbarkeit kritischer IT-Services
- Höhere Produktivität der Service-Desk-Mitarbeiter und höhere Zufriedenheit der Endbenutzer
- Bessere Stabilität und Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur
- Einheitliche Lösung für den globalen Support
- Abstimmung von IT-Betrieb und Geschäftsbetrieb mit Service Level Management, Service Provisioning und Servicekatalog
- Unterstützung für ITIL-Prozesse (IT Infrastructure Library®) zum Management von Incidents, Problemen, Änderungen, Releases und Service-Levels

In der volatilen, sich laufend ändernden IT-Umgebung von heute stellt der Service-Desk elementare Unterstützungsleistungen für das gesamte Unternehmen bereit. Er sorgt für eine hohe Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit wichtiger Geschäftssysteme und Services. Mit wachsender Komplexität der Technologien wird auch die Problemlösung zeitaufwändiger, es wird immer umfassenderes Know-how benötigt, und die Kosten für die Aufrechterhaltung einer hohen Servicequalität steigen. Angesichts immer knapperer Budgets und Assets sind Priorisierung und Reaktionsfähigkeit entscheidend, um die geschäftskritischen IT-Services noch verfügbarer zu machen.

Mit Hilfe von IBM Tivoli Service Desk sind Sie hervorragend gerüstet, um diese Herausforderungen zu bewältigen: durch das infrastrukturweite Management von Incidents und Problemen, eine schnellere Wiederherstellung fehlerhafter IT-Services und die Reduzierung der kostspieligen Inanspruchnahme des Service-Desks. Tivoli Service Desk bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- *Steigerung der Verfügbarkeit kritischer IT-Services und Reduzierung von Unterbrechungen*
- *Förderung der Serviceeffizienz und Optimierung des Service-Desk-Betriebs*

- *Nutzung der ITIL®-Richtlinien und anderer Best Practices*
- *Etablierung einer einheitlichen Lösung für den globalen Support*
- *Bereitstellung von einfacher zugänglichen Geschäftsberichten und On Demand Ansichten wesentlicher Leistungsindikatoren (KPIs)*
- *Ausrichtung der IT-Ziele an den Geschäftszielen*

Tivoli Service Desk ist Teil einer einheitlichen Produktsuite für das Asset und Service Management auf Basis einer zentralen, einheitlichen Plattform. Die Lösung umfasst eine Configuration Management Database (CMDB) und kann zur Unterstützung Ihrer Asset Management Prozesse mit IBM Maximo Asset Management for IT kombiniert werden.

In Tivoli Service Desk – einer zentralen Komponente der IBM Service Management Lösungen – kommen Technologien zum Einsatz, die auf offenen Standards basieren. Dadurch wird die Service-Desk-Lösung äußerst flexibel, und Sie können auch ITIL-Prozesse unterstützen, die für Ihre gesamten Geschäftsziele von Nutzen sind. Mit Hilfe der Software ist es möglich, vom Incident Management über das Problem Management zum Change Management zu wechseln – auf einer einzigen Plattform.

## **Automatisierung von Incident und Problem Management**

Mit Tivoli Service Desk kann eine zentrale Anlaufstelle für das unternehmensweite Incident und Problem Management geschaffen werden. Es lassen sich Incidents aus folgenden Quellen dokumentieren:

- *Endbenutzer*
- *Servicetechniker*
- *Netzsystemmanagement/ Überwachungsanwendungen*
- *Datenpunkte ohne IT-Bezug, einschließlich Heiz- und Klimatisierungssystemen, Anwendungen im Personalwesen und selbst Kopiergeräten*

Workflow- und Eskalationsfunktionen tragen zu einer weiteren Optimierung des Prozesses bei. Damit können Sie Tivoli Service Desk so konfigurieren, dass sich Ihre Geschäftsziele besser unterstützen lassen. So wird beispielsweise eine automatische Reaktion nach Ticketart oder Incidentklassifikation möglich. Mit einer benutzerfreundlichen Webschnittstelle kann Ihr Service-Team in kürzester Zeit die geschäftskritischsten Incidents priorisieren und entsprechend reagieren, was sich in einer höheren Effizienz und schnelleren Problemlösung niederschlägt.

Unabhängig davon, wo der Incident auftritt, lässt sich mit Tivoli Service Desk die Benutzerkommunikation über eine Reihe von Kanälen (einschließlich Telefon, E-Mail, Web und Fax) hinweg konsolidieren, damit Incidents sicher erfasst werden und Ihr Service-Team konsistent hochwertigen Service leisten kann.

In formularbasierten Feldern sind Informationen zum Problemmelder und zu den Einzelheiten des Problems erfassbar. Auch die Suche nach ähnlichen Trouble-Tickets ist möglich, um die Analyse der eigentlichen Fehlerursache zu unterstützen. Für häufige Anforderungen wie das Zurücksetzen von Kennwörtern und sich wiederholende Problemfälle gibt es Ticketvorlagen, mit denen sich der Bearbeitungsprozess weiter optimieren lässt.

Tivoli Service Desk bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- *Einrichtung des IT-Bereichs als zentrale Anlaufstelle für die Endbenutzer, bei der sämtliche Serviceanforderungen eingehen und erfasst werden sowie Updates bekannt gegeben werden*
- *Priorisierung der Servicewiederherstellung*
- *Unterstützung der Problemlösung und Vermeidung zukünftiger Incidents*
- *Überwachung und Eskalation von Incidents und Problemen entsprechend den jeweiligen zugewiesenen Service-Levels*
- *Entwurf und Implementierung von Prozessen für das Change Management sowie Etablierung effizienter Verfahren für die Änderungsdistribution*

## **Optimierung von Service-Desk-Aufgaben durch integrierte Funktionen Konfiguration von Workflows und Eskalationsprozessen**

Tivoli Service Desk bietet Ihnen integrierte Workflow- und Eskalationskomponenten, über die sich Workflows und Eskalationsschwellen zur proaktiven Automatisierung von Geschäftsprozessen einfach konfigurieren lassen – über beliebige Browser. Diese Funktionen unterstützen Sie bei der automatischen Überwachung und dem Management beliebiger Datenpunkte, Prozesse oder Incidents.

Sie können damit beispielsweise Ihre Workflows so gestalten, dass je nach Incident- oder Problemtyp verschiedene Vorgänge veranlasst werden. Die Eskalation kann dann so konfiguriert werden, dass es zu einer Beurteilung der Bedingungen und zum Versand einer Benachrichtigung kommt – oder bei Bedarf entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden. Die Eskalation lässt sich auch so einrichten, dass nach Erreichen bestimmter Schwellenwerte entsprechende Abhilfemaßnahmen umgesetzt werden.

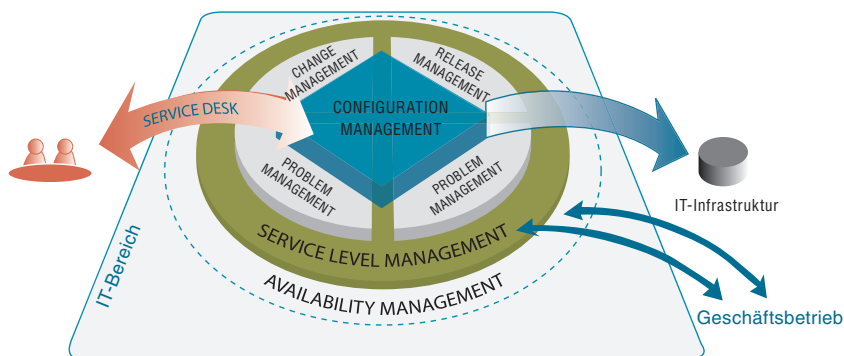
Neben den herkömmlichen, auf Zuordnungen basierenden Workflows unterstützt Tivoli Service Desk auch interaktive, automatisierte Workflows, die die Benutzer entsprechend dem Kontext der eingegebenen Daten durch einen Prozess oder eine Aktivität führt. Dadurch lässt sich der Schulungsbedarf für Teilzeitbenutzer oder Benutzer mit einer hohen Fluktuationsrate drastisch reduzieren.

### **Endbenutzersupport rund um die Uhr durch Self-Service-Funktionen**

Ein Schlüsselfaktor, um die Inanspruchnahme des Service-Desks zu reduzieren und die Benutzerzufriedenheit zu steigern, ist die Möglichkeit für die Benutzer, ihre Probleme proaktiv selbst zu lösen. Mit Hilfe von Tivoli Service Desk erhalten die Benutzer einfachen Zugriff auf den Service Support – rund um die Uhr. Mit Hilfe der Self-Service-Funktionalität können die Endbenutzer Incidents über einen Web-Browser melden, aktualisieren und prüfen sowie nach Lösungen für häufig auftretende Probleme suchen und häufig gestellte Fragen (FAQs) einsehen. Diese Funktionalität macht die Benutzer unabhängiger und trägt zur Senkung der Service-Desk-Kosten bei.

### **Schnelle Antworten für Help-Desk-Mitarbeiter durch Wissensbasis**

Eine durchsuchbare Wissensbasis bietet Zugriff auf gängige Lösungen, bekannte Fehler und Strategien zur Problembewältigung (Workarounds). Durch die Suche nach Klassifikation und Schlüsselwort können die Mitarbeiter Probleme schneller lösen, was eine deutliche Verbesserung der Problemlösungsraten beim ersten Kontakt zur Folge hat. Die Wissensbasis kann auf einfache Weise mit Inhalten anderer Anbieter sowie mit spezifischen Informationen zu den in Ihrer Umgebung verwendeten Produkten gefüllt werden.



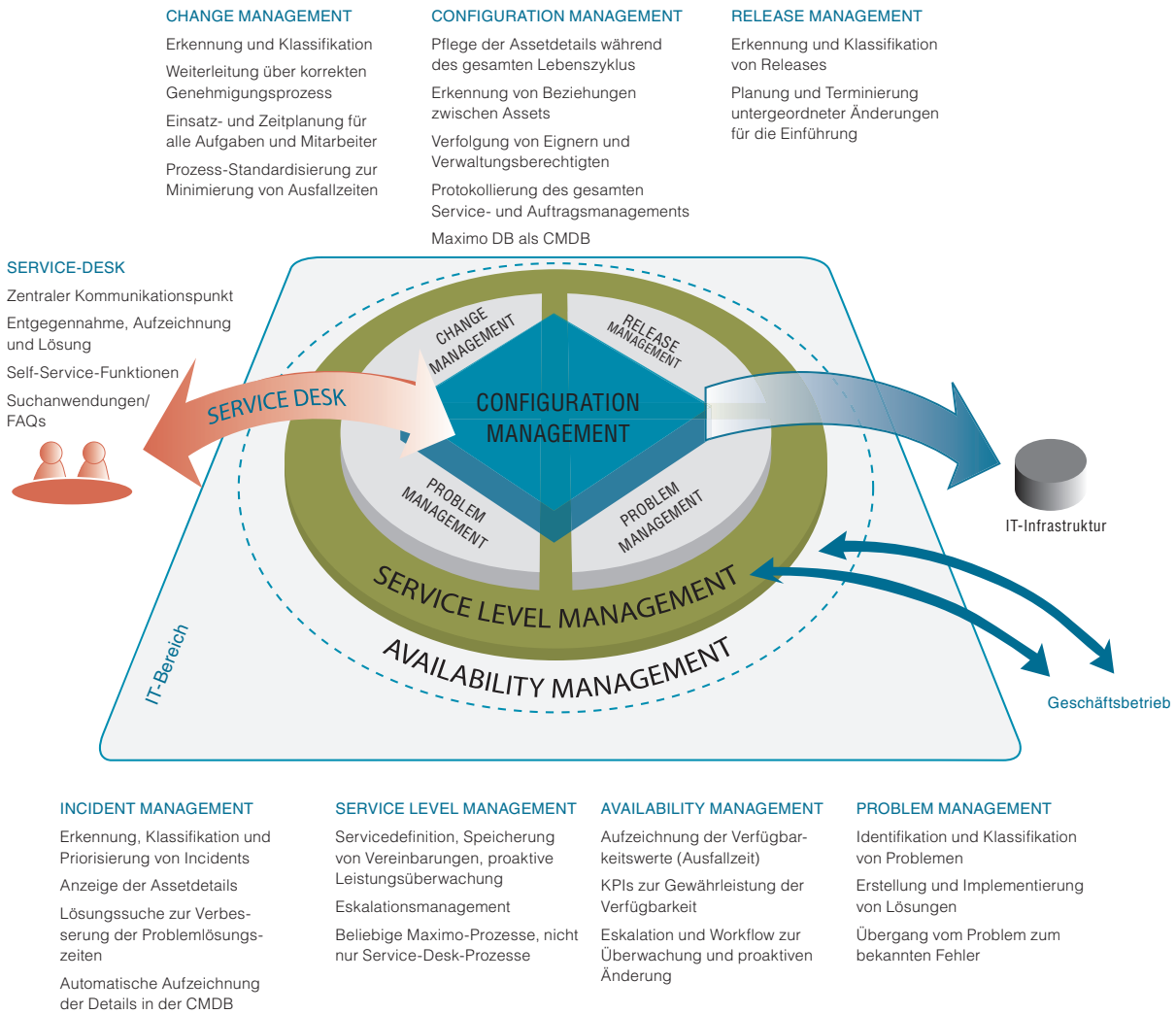
### **Leistungsanzeige in Echtzeit**

Tivoli Service Desk umfasst zudem Echtzeit-Anzeigefelder, die Informationen zu Service-Desk-Operationen auf unterschiedlichen Ebenen anzeigen, so dass Mitarbeiter, Manager oder Führungskräfte über eine intuitive, grafische Anzeige von jedem webbasierten Client aus rollenbasierte KPIs überwachen können. Diese Anzeigefelder enthalten verlässliche Informationen und weisen auf mögliche Problembereiche hin. Die Mitarbeiter werden so dabei unterstützt, entsprechende Korrekturmaßnahmen zu treffen, bevor es zu negativen Auswirkungen auf kritische Services kommt.

### **Zentralisierter Support für globale Unternehmen**

Global agierende Unternehmen setzen häufig verteilte Supportorganisationen ein, um vor Ort reagieren zu können. Gleichzeitig müssen diese Unternehmen jedoch auch Standardverfahren etablieren und nutzen sowie das Berichtswesen zentralisieren. Tivoli Service Desk unterstützt die gleichzeitige Implementierung mehrerer Sprachen auf einem einzigen aktiven Server. Darüber hinaus lässt sich die Implementierung durch standort- und organisationsübergreifende Funktionen an die Organisationsstruktur anpassen, so dass die Sicherheit gefördert wird und konsistent erstklassige Services vor Ort bereitgestellt werden.

## Tivoli Service Desk unterstützt Best Practices für das IT Service Management, einschließlich ITIL



### **Automatisierung von Anforderungen und Genehmigungen durch Change Management**

Mit Hilfe der Funktionen von Tivoli Service Desk für das Change Management lassen sich Anfragen und Genehmigungen automatisieren. Dabei kommt ein leistungsstarker visueller Workflow zum Einsatz. Durch die Bereitstellung proaktiver Services können Sie dazu beitragen, Ausfallzeiten zu minimieren. Das Change Management lässt sich von jeder beliebigen Serviceanforderung aufrufen und als Teil eines Prozesses zum IT-Assetmanagement für geplante Änderungen verwenden. Änderungen werden automatisch aktualisiert, und Benachrichtigungen über geplante Änderungen informieren die Supportmitarbeiter über Vorgänge, die zu einer steigenden Zahl an Incidents führen könnten.

### **Erstellung und Verfolgung von Service-Level-Agreements**

Durch die Möglichkeit, Service-Level-Agreements zu erstellen und zu verfolgen sowie einen Servicekatalog zu pflegen, lassen sich kritische Geschäftsfunktionen entsprechend den von Ihnen gesetzten Reaktionsschwellenwerten einfacher priorisieren. Tivoli Service Desk kann für das Service Level Management der folgenden Bereiche genutzt werden:

- *Ticket Management*
- *Servicewiederherstellung*
- *Lieferanten*
- *Bereitstellungszeiten*
- *Richtigkeit von Rechnungen*
- *Schlüsselassets, Services und arbeitsbezogene Messwerte*

### **Tivoli Service Desk auf einen Blick**

Tivoli Service Desk unterstützt diverse Kombinationen der folgenden Produkte:

- IBM AIX
- BEA WebLogic 8
- HP-UX
- IBM WebSphere 6
- Microsoft® SQL Server
- Microsoft Windows®
- Oracle
- Red Hat Enterprise Linux®
- Sun Solaris

### **Schnellere Problemlösung durch Assetmanagement**

Tivoli Service Desk ist mit den IBM Lösungen für IT Asset Management (ITAM) und Assesterkennung, z. B. mit Maximo Asset Management for IT und IBM Maximo Discovery, sowie mit Anwendungen anderer Anbieter kombinierbar. Wenn im Unternehmen die ITAM-Prozesse mit dem Service-Desk auf einer konsolidierten CMDB vereinheitlicht werden, können die Service-Desk-Mitarbeiter die Assetdetails einsehen. Dies fördert eine schnelle Problemlösung.

### **Einfachere Vertragsverwaltung**

Tivoli Service Desk lässt sich zusammen mit verschiedenen Vertragsverwaltungsprodukten von IBM und anderen Anbietern einsetzen, damit die Bestimmungen von Softwarelizenzen, Verträgen und Hardware-Leasing-Vereinbarungen besser eingehalten werden können. So haben Service-Desk-Mitarbeiter z. B. die Möglichkeit, die Wartungs- und Gewährleistungsbedingungen zu prüfen, bevor eine

Änderung genehmigt und vorgenommen wird. Auch die entsprechenden Softwarevereinbarungen können berücksichtigt werden, bevor es zur Umsetzung von Aktualisierungen kommt. Tivoli Service Desk kann zur Verwaltung folgender Verträge und Vereinbarungen eingesetzt werden:

- *Leasing-Verträge*
- *Wartungsverträge*
- *Gewährleistungsvereinbarungen*
- *Kaufverträge*
- *Softwarelizenzvereinbarungen*

### **Optimierte Einsatz- und Zeitplanung für die Mitarbeiter durch Auftragsmanagementfunktionen**

Tivoli Service Desk verfügt über erstklassige Funktionen für das Auftragsmanagement, mit deren Hilfe die IT-Abteilungen über die herkömmliche Assetverfolgung und Servicebereitstellung hinausgehen können. Die intelligente Einsatz- und Zeitplanung vereinfacht den Einsatz der richtigen Mitarbeiter mit dem richtigen Know-how zum richtigen Zeitpunkt. Tivoli Service Desk gibt den IT-Abteilungen folgende Möglichkeiten:

- *Erstellung von Standardprozeduren*
- *Einleitung von Maßnahmen*
- *Verfolgung der Kosten für Vorgänge wie etwa Änderungen und Freigaben*

Durch eine detaillierte Analyse der Personal- und Assetkosten erhalten die IT-Manager die Informationen, die sie zur Unterstützung von Servicebereitstellung und Investitionsentscheidungen benötigen.

## **Architektur zur Unterstützung der Geschäftsziele**

Angeheizt durch den technologischen Fortschritt ist die Geschäftsumgebung von heute äußerst schnelllebig geworden. Vor diesem Hintergrund erkennen führende Unternehmen zunehmend, dass sie, um ihren Wettbewerbsvorteil und betrieblichen Erfolg zu wahren, nicht nur über anpassungsfähige Geschäftsprozesse, sondern auch über flexible IT-Infrastrukturen verfügen müssen, die dieses wechselhafte Geschäftsumfeld unterstützen.

Tivoli Service Desk bietet hierzu eine zukunftsweisende Architektur, die die Schlüsselkonzepte, -standards und -technologien des Internets nutzt und eine optimale Kompatibilität mit der modernen Internetinfrastruktur gewährleistet. Die webbasierte Schnittstelle ist einfach konfigurierbar, so dass die meisten Prozesse, Datenmodelle, Schnittstellen für Endbenutzer und Unternehmensanwender sowie Portalstandards Ihres Unternehmen abgebildet werden.

Tivoli Service Desk bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- *Vereinfachung komplexer Technologien und unterstützter Architekturen*
- *Senkung der Gesamtbetriebskosten (TCO)*
- *Förderung der Sicherheit durch Standardisierung*
- *Beschleunigung der Implementierung*
- *Vermeidung der Abhängigkeit von proprietären Anwendungen und anbieterspezifischen Plattformen*
- *Verbesserung der Interoperabilität mit wichtigen IT-Infrastruktursystemen*

### **Fazit**

Tivoli Service Desk wird über standardbasierte J2EE™-Anwendungsserver, Web-Services und serviceorientierte Architekturen (SOA) implementiert. So bietet Ihnen die Lösung folgende Vorteile:

- *Geringere Komplexität unterstützter Technologien und Architekturen*
- *Niedrigere Gesamtbetriebskosten (TCO)*
- *Höhere Sicherheit*
- *Schnellere Implementierung ohne Code auf dem Client*
- *Weniger Abhängigkeit von Proprietäranwendungen und anbieterspezifischen Plattformen*
- *Bessere Interoperabilität mit wichtigen IT-Infrastruktursystemen im Unternehmen*

Tivoli Service Desk ist mit einer Benutzerschnittstelle ausgestattet, die einfach konfigurierbar ist, um die Prozesse, die Datenmodelle sowie die Schnittstellen- und Portalstandards für die Unternehmensanwender abzubilden. Diese technologisch innovative und flexible Lösung unterstützt zudem ITIL-basierte Prozesse für folgende Bereiche:

- *Incident und Problem Management*
- *Change, Release und Configuration Management*
- *Service Level Management*
- *Vertragsmanagement*
- *Beschaffung*

Tivoli Service Desk wurde mit der Pink-Verify-Zertifizierung von Pink Elephant ausgezeichnet und ist Teil der IBM Service Management-Strategie für die Ausrichtung Ihrer IT-Funktionen an Ihren Geschäftszielen.

### **Weitere Informationen**

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Tivoli Service Desk Sie beim Management von Incidents und Problemen, der Wiederherstellung kritischer Services und der Reduzierung der Service-Desk-Inanspruchnahme unterstützen kann, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner – oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com/tivoli](https://ibm.com/tivoli)

### **Tivoli Software von IBM**

Tivoli Software zeichnet sich durch umfassende Lösungen und Funktionen zur Unterstützung von IBM Service Management aus, einer skalierbaren, modularen Methode, Ihrem Unternehmen effizientere und effektivere Services bereitzustellen. Die für Unternehmen aller Größenordnungen geeignete Tivoli Software ermöglicht die Integration und Automatisierung von Prozessen, Workflows und Vorgängen. So können Sie Ihre Geschäftsziele durch erstklassigen Service unterstützen. Die äußerst sichere, auf offenen Standards basierende Service Management Plattform von Tivoli wird zudem

durch Lösungen für das proaktive Betriebsmanagement ergänzt, die für durchgängige Transparenz und Steuerung sorgen. Darüber hinaus wird sie durch erstklassige IBM Services, IBM Support und ein aktives Produktumfeld der IBM Business Partner unterstützt. Tivoli Kunden und Partner können gegenseitig von den jeweiligen Best Practices profitieren, indem sie an den unabhängig organisierten IBM Tivoli User Groups rund um den Globus teilnehmen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter:

[www.tivoli-ug.org](https://www.tivoli-ug.org)



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, Tivoli und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency. Die Central Computer and Telecommunications Agency ist nunmehr in das Office of Government Commerce eingegliedert worden.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce, welche beim US Patent and Trademark Office registriert ist.

Java und alle Java-basierten Marken sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Gedruckt in den USA  
03-07

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 