



Cloud and Data Center
Optimization

Die nächste Generation von Service- und Asset Management - IBM SmartCloud Control Desk 7.5 (SCCD)



Thomas Jaehne

Client Techn. Sales
Technical Sales Tivoli

IBM Deutschland GmbH
Beim Strohause 17
20097 Hamburg

Tivoli software

Mobile 0175 725 113 0
Email thomas.jaehne
@de.ibm.com

Tivoli. software

Willkommen



Benutzername:

Kennwort:

Anmelden

Sprache auswählen: **Deutsch** ▼

[Mobile Anmeldung](#)

[Kennwort vergessen?](#)

[Neuer Benutzer? Jetzt registrieren](#)

© Copyright IBM Corp. 2007-2011. Alle Rechte vorbehalten. Weitere Einzelheiten finden Sie in der Produktlizenz.

Agenda

- **Einleitung**
- **Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen**
- **Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick**
- **Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle**
- **Funktionale Neuerungen & Erweiterungen / Benutzeroberfläche**
- **Zusätzliche Nutzenaspekte durch SmartCloud Control Desk 7.5**
- **Weiterführende Informationsquellen**
- **Fragen und Antworten**



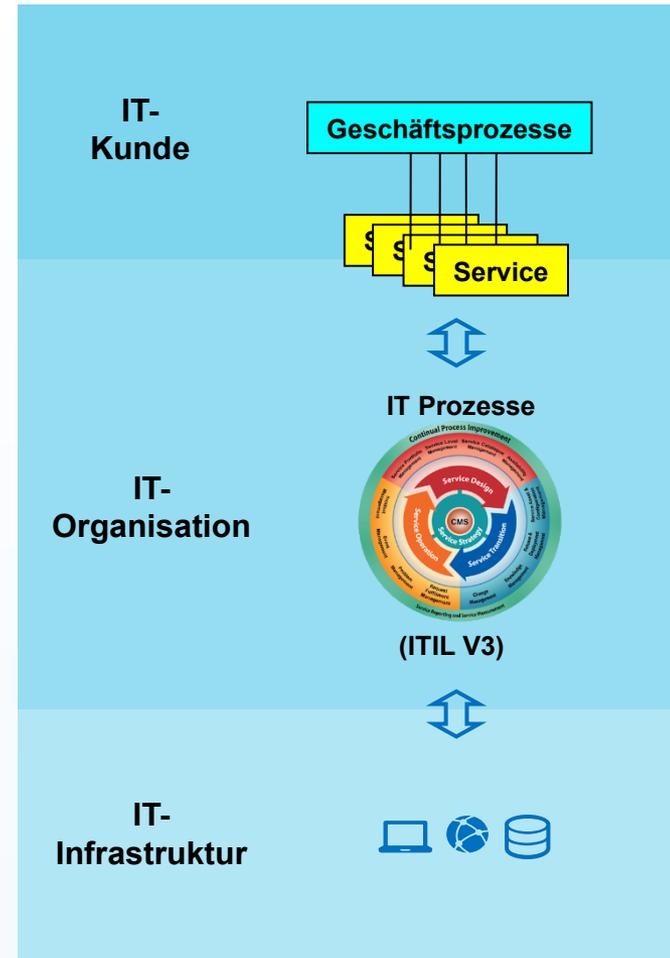
Agenda

- Einleitung
- **Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen**
- Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick
- Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle
- Funktionale Neuerungen & Erweiterungen / Benutzeroberfläche
- Zusätzliche Nutzenaspekte durch SmartCloud Control Desk 7.5
- Weiterführende Informationsquellen
- Fragen und Antworten



Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen

- Kundenzufriedenheit erhöhen
 - Kosten senken
 - Zeitbedarf reduzieren
 - Servicequalität verbessern
 - Gesetze und Verträge einhalten
 - Risiken minimieren
 - Neue Anforderungen unterstützen
 - Leistung kontinuierlich verbessern
- => Wettbewerbsfähigkeit steigern**

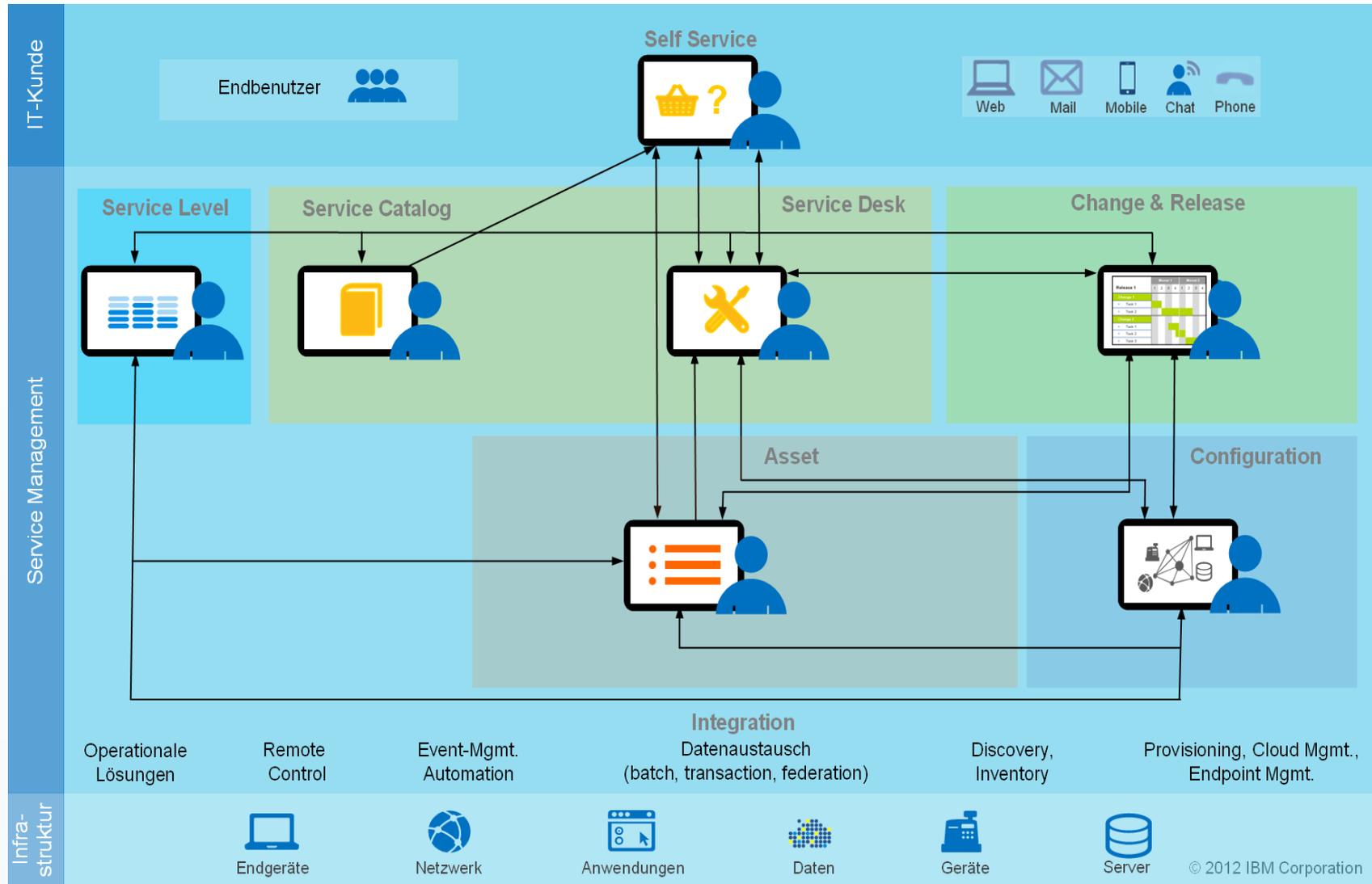


Agenda

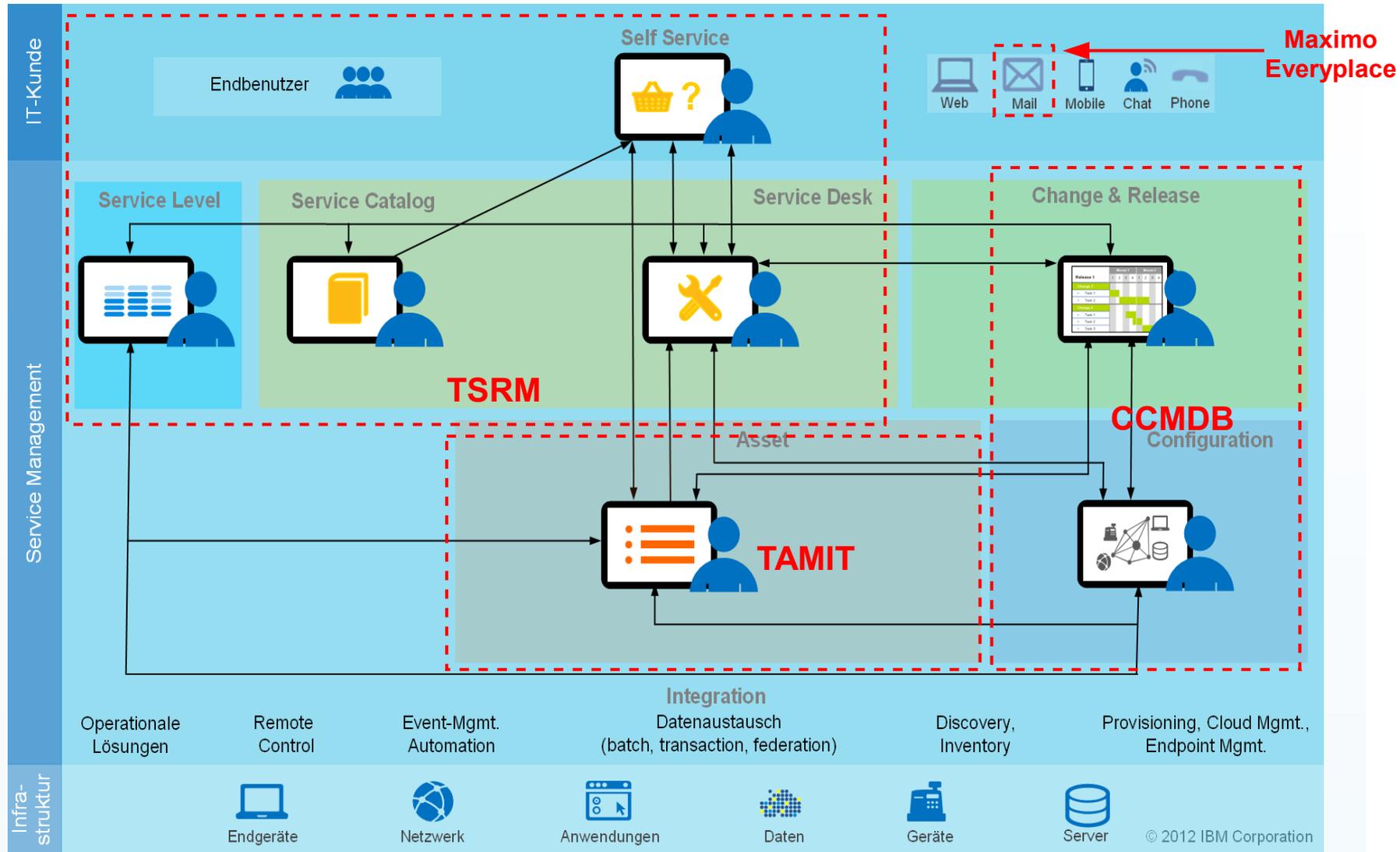
- Einleitung
- Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen
- **Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick**
- Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle
- Funktionale Neuerungen & Erweiterungen / Benutzeroberfläche
- Zusätzliche Nutzenaspekte durch SmartCloud Control Desk 7.5
- Weiterführende Informationsquellen
- Fragen und Antworten



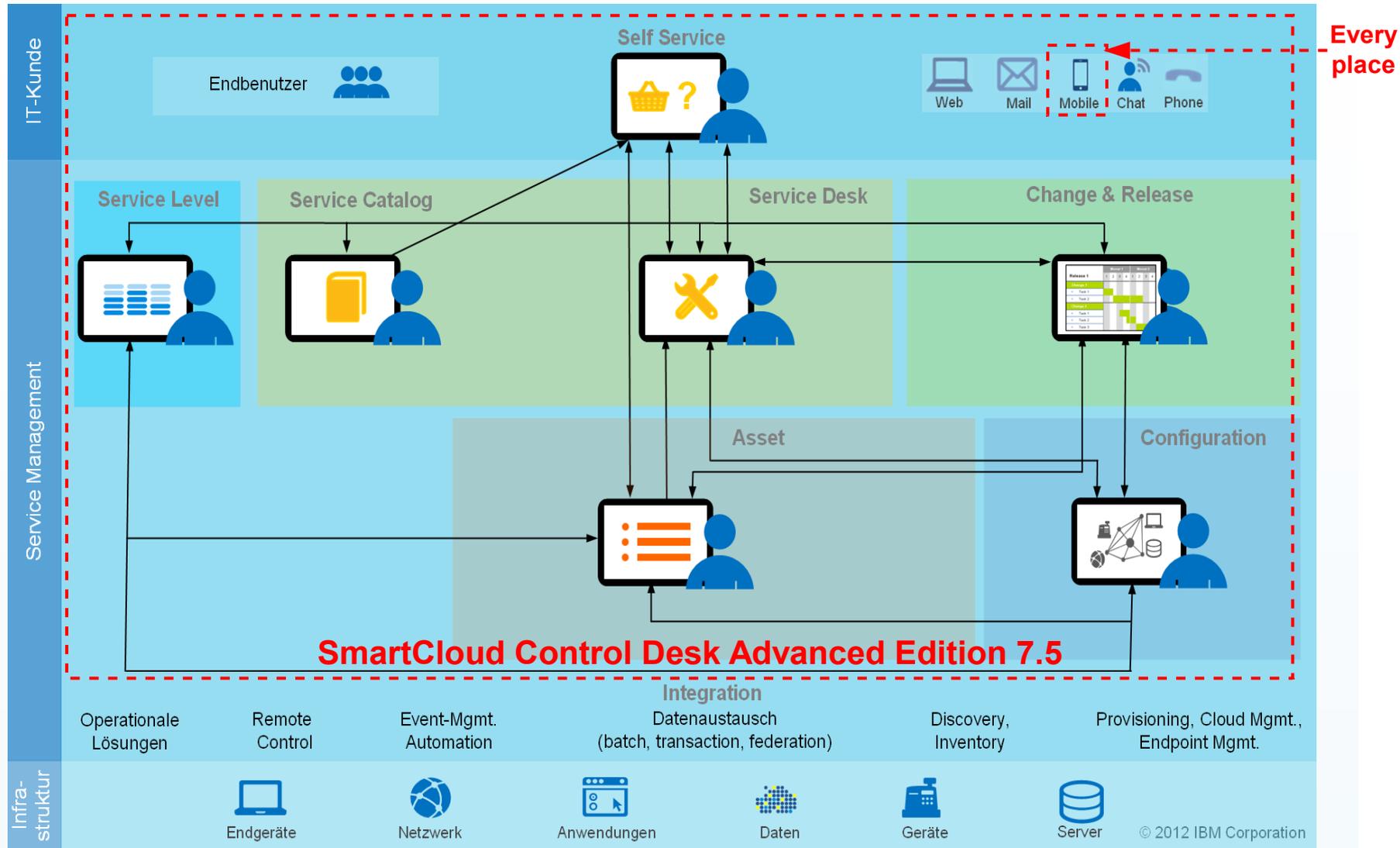
Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick



Bisherige Unterteilung in mehrere IT Service Management Komponenten



SmartCloud Control Desk Advanced Edition 7.5 (SCCD)



Agenda

- Einleitung
- Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen
- Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick
- **Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle**
- Funktionale Neuerungen & Erweiterungen / Benutzeroberfläche
- Zusätzliche Nutzenaspekte durch SmartCloud Control Desk 7.5
- Weiterführende Informationsquellen
- Fragen und Antworten



IBM SmartCloud Control Desk 7.5

Breite Auswahl bei Installationsoptionen, Delivery Modellen und Clients – Nutzung vorhandener Assets & Skills

Client Support



100% Web Interface
(Enduser, IT, Administrator)

+

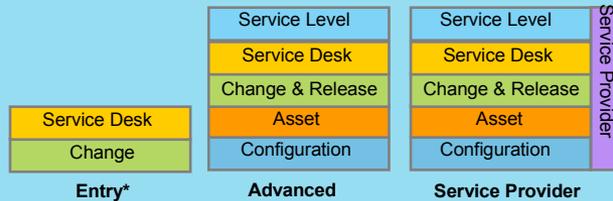
Mobile Support
(Everyplace)



iPad,
iPhone, iPod
Android
Blackberry

Delivery Modelle

Individuelle Software Installation



* enthält einfache Self Service-, Incident-, Problem-, Knowledge Base-, Change-Mgmt. Funktionen

Appliance

Entry, Advanced Edition
Pre-configured VM-Image



Cloud-Service



Installation (Server)

Application Server



Database System



Operating System





Mobile clients



Web clients



Self service



Formatted email



Free text email



Architektur 7.5

SaaS
Service Provider
Virtualisierung

SmartCloud Control Desk

Enterprise Asset Management (EAM)

SmartCloud Provision Manager
Tivoli Service Automation Manager (TSAM)

Asset Discovery Anwendungen
Altiris
Centennial
MS SCCM/SMS
Baramundi
.....

Tivoli Asset Discovery for distributed + z/OS

Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM)

Tivoli Endpoint Manager (TEM)



IBM Tivoli Integration Composer (ITIC)

Service Desk - Catalog
Service Request, Incident, Problem, Knowledge, Service Catalog, Service Level Management, Request Fulfillment (Benutzerumfragen, Searchengine, Eskalationen, Startcenter, Rollen, Mehrsprachig, Mandantenfähigkeit)

**Change & Config Management
Asset Management for IT**

Asset-, Finanz-, Vertrags-, Lizenz-Management, Bestellwesen, IMAC Prozess

Gemeinsame Datenbasis CMDB

Technische Informationen

Prozess Informationen

Kaufmännische Informationen

Externe Anwendungen

SAP R3
Oracle HR
XML Flat Files
File transfers
HTTP(S) Posts
Web Services
JMS Transaction

Integration Framework
Maximo Enterprise Adapter (MEA)

SAP Solution Manager SC
Tivoli Ent. Console
Omnibus Netcool
HP Service Center
Nagios
Asset Integration via File

Tivoli Directory Integrator (TDI)

Tivoli Process Automation Engine

Einheitliches Userinterface

Webbasierent
Zugriff nach Rollen
User Kofigurator
Rollen Konfiguration
Reporting Engine
OOB Reports

Einheitliche Konfigurations Services

Grafischer Workflow
Userinterface
Daten Erweiterung
Daten Visualisierung
Eskalationen
Report Definitionen

Basis (TPAE)

IBM Module

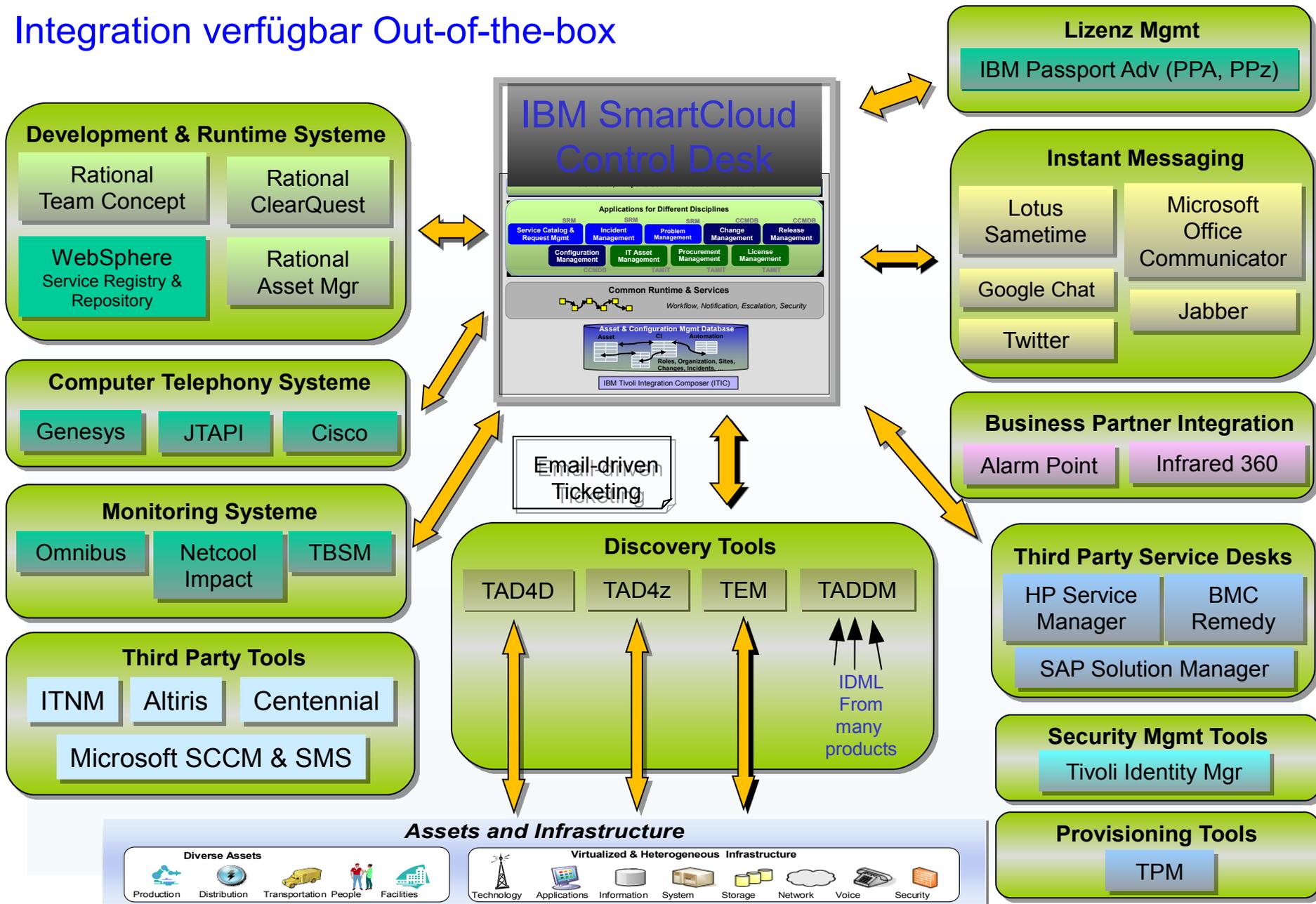
Schnittstellen

Maximo Enterprise Server

J2EE Web-Server (WebSphere – BEA Weblogic)

Datenbank-Server (DB2 – Oracle – MS/SQL *)

Integration verfügbar Out-of-the-box



IBM SmartCloud Control Desk 7.5 - Editionen und Management-Disziplinen

Edition	Entry Edition	Advanced Edition	Internal Service Provider Add-on to Advanced Edition	External Service Provider Add-on to Advanced Edition
Service Level-Management ■	--	●	--	--
Service Katalog-Management ■	--	●	--	--
Self Service Center ■		●	--	--
Serv. Request- & Incident-Management ■	●	●	--	--
Problem-Management ■	●	●	--	--
Remote Control (limited license) ■	●	●		
Knowledge-Management ■	●	●	--	--
Change-Management ■	●	●	--	--
Release-Management ■	--	●	--	--
Configuration-Management ■	--	●	--	--
Asset-Management (Bestand, Lifecycle) ■	--	●	--	--
Beschaffungs-Management ■	--	●	--	--
Vertrags-Management ■	--	●	--	--
Software Lizenz-Management ■	--	●	--	--
Leistungsverrechnung für interne IT-Kunden	--	--	●	●
Leistungsverrechnung für externe IT-Kunden	--	--	--	●

Funktionsumfang der verschiedenen SmartCloud Control Desk 7.5 Editionen: ● = Einfache Funktionalität ● = Vollständige Funktionalität

Ehemalige ITSM-Komponenten: ■ TSRM ■ CCMDB ■ TAMIT

IBM SmartCloud Control Desk 7.5 - Delivery-Modelle

Edition Delivery Modell	Entry Edition	Advanced Edition	Internal Service Provider Add-on to Advanced Edition	(External) Service Provider Add-on to Advanced Edition	Merkmale
Individuelle Installation (vor-Ort)	●	●	●	●	Breite Auswahl an Installationsoptionen
Vorkonfiguriertes VMware Image	●	●			Vorkonfiguriert für 1-Mandanten Betrieb, SuSE Linux, DB2, WebSphere
Cloud- / SaaS-Angebot	●	●	●	●	Hosting bei IBM oder einem Business Partner
Zielmarkt / -kunden	Konkurrenz-fähiges Angebot gegenüber Service Now!	IT-Organisationen ohne Anforderungen an Leistungsverrechnung	Service Provider mit internen Kunden (erweiterte Mandantenunterstützung, Leistungsverrechnung)	Service Provider mit externen Kunden (erweiterte Mandantenunterstützung, Leistungsverrechnung)	

Support für Mobile Devices über SmartCloud Control Desk Everyplace 7.5 Lizenz.

User-basierte Lizenzierung

- **Registered (Named) User**

Ein Benutzer, der Zugang zu allen Funktionalitäten besitzt und Daten sehen, erstellen und modifizieren kann. Der Benutzer hat außerdem vollen Zugang zu den Reporting Funktionalitäten. Jeder Named User hat eine eigene Lizenz um jederzeit Zugang zur Engine zu haben. Diese Benutzergruppe umfasst typischerweise Administratoren oder IT-Mitarbeiter die permanent Zugang zum System benötigen.

- **Concurrent User**

Ein Concurrent User hat Zugriff auf die selben Funktionalitäten wie ein Named User. Hierbei ist ein Log on möglich, so lange wie die Gesamtzahl der erworbenen Concurrent User Lizenzen nicht erreicht wird. Diese Lizenz zeichnet sich durch eine höhere Flexibilität bei der Nutzung der Lizenz aus.

- **Self Service Requester**

Ein Benutzer, der SmartCloud Control Desk im Sinne eines Service Requests nutzt oder über das Self-Service Center eine Statusabfrage tätigt. **Diese Lizenz ist in unlimitierter Anzahl** im IBM SmartCloud Control Desk **enthalten**.

Annual License incl. subscription

Stand: 04.Mai 2012. Listpreise unverbindlich

Product Name	IBM List Price incl. 1 year subscription	Subscription & Support
IBM SmartCloud Control Desk – Entry Edition	€1.070 per Authorized User License €3.201 per Concurrent User License	20% of list 20% of list
IBM SmartCloud Control Desk	€2,131 per Authorized User License €6,392 per Concurrent User License	20% of list 20% of list
IBM SmartCloud Control Desk - Service Providers	€1,193 per Authorized User License €3,580 per Concurrent User License plus Initial Fixed Term License (1x)	20% of list 20% of list
IBM SmartCloud Control Desk - Internal Service Providers	€355 per Authorized User License €1,070 per Concurrent User License plus Initial Fixed Term License (1x)	20% of list 20% of list 20% of list
IBM SmartCloud Control Desk - Entry VM	€110 per Authorized User License incl. annual Ini.Fix. €480 per Concurrent User License incl. annual Ini.Fix.	20% of list 20% of list
IBM SmartCloud Control Desk - VM	€298 per Authorized User License incl. annual Ini.Fix. €895 per Concurrent User License incl. annual Ini.Fix.	20% of list 20% of list
IBM SmartCloud Control Desk - Everyplace	€284 per Authorized User License €852 per Concurrent User License	20% of list 20% of list

Agenda

- Einleitung
- Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen
- Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick
- Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle
- **Funktionale Neuerungen & Erweiterungen / Benutzeroberfläche**
- Zusätzliche Nutzenaspekte durch SmartCloud Control Desk 7.5
- Weiterführende Informationsquellen
- Fragen und Antworten



Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Überarbeitete Benutzeroberfläche

- Self Service Portal für Endbenutzer (Web 2.0)
- Optimierte Navigation, Vereinfachungen und bessere Handhabung des Web-GUIs für IT-Mitarbeiter
- Erweiterte Hilfe Funktionen
- Richtext Funktion auf weitere Anwendungen erweitert

Neue Funktionen in den Management-Disziplinen

- ITIL V3 konforme Workflows
- Erweitertes Service-Katalog Management (Kataloge, Angebote, Request-Fulfillment)
- Zusätzliche Automations- & Root Cause Analyse Funktionen für Incident/Problem Management
- Neuer Scheduler zur Change- und Releaseplanung
- Out-of-the-box Kostenanalyse
- Neue Topologie-Darstellungen für Service- & IT-Konfigurationen
- Automatisiertes Anlegen, Abgleichen und Synchronisieren von kaufmännischen & technischen Informationen im Asset- bzw. Configuration Management

Mobile Support

- iPhone, iPad, Android, Windows Phone und Blackberry Unterstützung
- Anwendungsdesigner liefert entsprechende Designmöglichkeiten

Erweitertes Scripting und Runbook Automation

- Jython oder JavaScript sowie JSR-223 kompatibles Scripting
- Runbook Automation durch Workflows

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Zusätzliches Logs

- Zusätzliche Logs um eine bessere Fehleranalyse zu gewährleisten

Schnellkonfigurations- Anwendung

- Eine Konfigurationsmaske um alle Parameter vom Kunden eingeben zu können
- Import von Daten (CI, Assets, Personendaten ...)

Anpassung ITIL Begriffe in Deutscher Oberfläche

- Incident (in 7.2 Vorfall), Change (in 7.2 Änderung)

Asynchrone Feld Validierung

- Daten die in den Felder eingegeben werden, werden asynchron im Hintergrund abgeglichen
- Performance

Neue Standard Reports

- Die out of the Box Reports wurden erweitert (jetzt über 400 Reports)
- Adhoc Reporting aus der Anwendung

Configuration & Asset

- Automatisierte Asset/CI Synchronisation und Audits, neue CI-Views und CI-Promotion, erweiterte CI-Topologie, Lizenz- und Asset-Management Funktionen

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Überarbeitete Benutzeroberfläche

- Self Service Portal für Endbenutzer (Web 2.0)
- Optimierte Navigation, Vereinfachungen und bessere Handhabung des Web-GUIs für IT Mitarbeiter
- Richtextfelder in den Anwendungen erweitert

The screenshot displays the IBM SmartCloud Control Desk 7.5 interface. On the left is a navigation sidebar with categories like 'Wechseln zu Anwendungen', 'Anlagen', 'Aufgabenverwaltung', 'Aufträge', 'Change', 'IT-Infrastruktur', 'Planung', 'Release', 'Self-Service', 'Service Level', and 'Service-Desk'. The main area shows a 'Langbeschreibung' (Long Description) field with a rich text editor toolbar. The text in the field reads: 'Zugriff auf *Datenserver* geht nicht. Meldung **ERROR 298** am Bildschirm. www.ibm.de'. Below this, there are sections for 'Eigene Requests' (My Requests) and 'Eigene Anlagen' (My Assets). The 'Eigene Requests' section shows a bar chart with 31 total requests, categorized by status: Neu (6), In Bearbeitung (11), In Warteschlange (7), Gelöst (6), and Geschlossen (1). The 'Eigene Anlagen' section shows a bar chart with 9 total assets, categorized by status: LIMITEDUSE (1), NOT READY (5), and OPERATING (3). A 'Scheduled Start' dialog box is open, showing a calendar for March 2011 and a time selection dropdown set to 08:00:00 AM. The bottom right corner has a link to 'Alle eigenen Anlagen anzeigen...'.

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

The screenshot shows the SmartCloud Control Desk 7.5 interface with several key features highlighted by orange callouts:

- Wechseln-zu-Menü**: Located at the top left, pointing to the 'Go To App' navigation bar.
- Mitteilungen**: Points to the 'Bulletin Board' widget, which displays a table of messages.
- Direkter Aufruf wichtiger Anwendungen**: Points to the 'Favorite Applications' widget, listing various system components.
- Zugeordnete Aufgaben**: Points to the 'My work' widget, which shows assigned tasks.
- Definierte KPIs**: Points to the 'Number of new RFCs' and 'Maximum number of active Changes' widgets, which use gauges to track performance.
- Definierte Auswertungen**: Points to the 'Number of active Changes' widget, which includes a pie chart and a table of change statuses.

Subject	Message	Post Date	Expiration
>> Sft Download site Maintenance	The software download site will be unava...	16.03.11 17:10	30.03.12
NT4190BN is Down, Up ETA 140...	Server NT4190BN has been taken off line ...	16.03.11 17:07	30.03.12 18:10
For unprioritized work orders	Users are reminded to ensure that all wo...	11.03.11 09:53	11.03.12 09:53

Status	Value	Percent (%)
APPR	15	44,12
ASSESS	1	2,94
INPRG	5	14,71
WAPPR	10	29,41
WMATL	3	8,82

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Neue Funktionen in den Management-Disziplinen

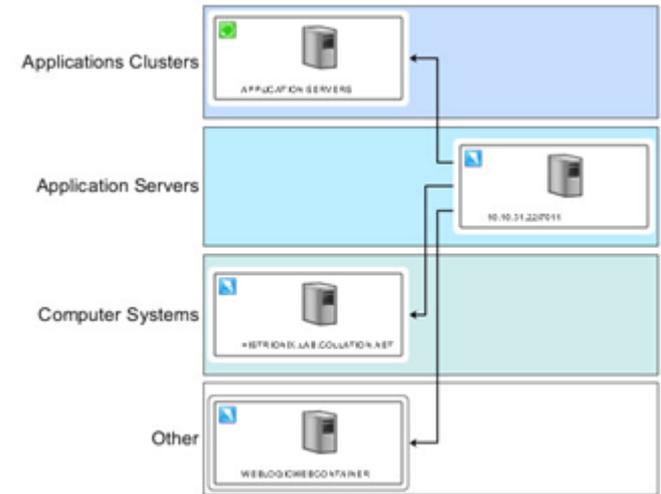
- Erweitertes Service-Katalog Management (Kataloge, Angebote, Request-Fulfillment)
- Zusätz. Automations- & Root Cause Analyse Funktionen für Incident/Problem Management
- Neuer Scheduler zur Change- und Releaseplanung
- Out-of-the-box Kostenanalyse
- Neue Topologie-Darstellungen für Service- & IT-Konfigurationen
- Automatisiertes Anlegen, Abgleichen und Synchronisieren von kaufmännischen & technischen Informationen im Asset- bzw. Configuration Management

The screenshot shows the user interface of SmartCloud Control Desk. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a shopping cart icon labeled 'Einkaufswagen', and a search bar. Below the navigation bar, there are several service request cards:

- Change Memory Allocation for a Virtual Machine:** Select a Virtual machine and specify the amount of memory to allocate.
- Order New IBM 8142 Server:** A card with a question mark icon.
- Reserve video conferencing lines:** Reserve lines for video conferencing date, time, duration, and frequency request....

At the bottom of the screenshot, there is a 'Total Estimated and Actual Costs Details For All Changes' section. It includes a bar chart and a table of cost details.

Status	KPI	Total Estimate	Total Actual La
█	Total Estimated Material Costs For All Changes	24000	30000
█	Total Actual Material Costs For All Changes	22800	30000
█	Total Estimated Tool Costs For All Changes	18000	60000
█	Total Actual Tool Costs For All Changes	13800	30000
█	Total Estimated Service Costs For All Changes	27000	60000
█	Total Actual Service Costs for All Changes	35400	30000



Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Mobile Support

- iPhone, iPad, Android, Windows Phone und Blackberry Unterstützung
- Anwendungsdesigner liefert entsprechende Designmöglichkeiten

Darstellungsfeld:

Standard (1222 x 704)

iPhone (320 x 416)

iPhone breit (480 x 268)

7.1 Standard (1041x600)

Standard (1222x704)

- Mobile: Change-Genehmigungen anzeigen
- Mobile: Service-Request-Genehmigungen anzeigen
- Mobile: Service Request erstellen
- Mobile: Incidents
- Mobile: Service Requests
- Mobile: Service Requests anzeigen



Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Erweitertes Scripting und Runbook Automation

- Jython oder JavaScript sowie JSR-223 kompatibles Scripting
- Runbook Automation durch Workflows

Automationscripts

Datensatzliste anzeigen > CALCRISK

Automationscript Variablen Startpunkte

Details des Automationscripts

Script: CALCRISK Show Calculated Risk Status:

* Scriptsprache: jython

* Protokollebene: INFO

Quellcode:

```

worklogSet = scriptHome.getMboSet("MODIFYWORKLOG")
worklogMbo = worklogSet.addAtEnd()
worklogMbo.setValue("description", "Calculated Risk: CRITICAL")
thisMbo = scriptHome.getThisMboSet().getMbo(0)
statusSet = thisMbo.getMboSet("WOSTATUS")
statusMbo = statusSet.getMbo(0)
statusTime = statusMbo.getString("CHANGEDATE")
status = statusMbo.getString("STATUS")
statusChangedBy = statusMbo.getString("CHANGEBY")

impact = thisMbo.getInt("pmcimpact")
probablefail = thisMbo.getInt("pmchgprobabiltyfailure")

worklogMbo.setValue("clientviewable", 1)
worklogMbo.setValue("description_longdescription", "<html> \n"
"<HEAD> \n"
"<style type='text/css'> \n"
"  b { color:red } \n"
"  u { color:red } \n"
"</style> \n"
"</HEAD> \n")

```

Autordetails

Erstellt von: Eigentümer:

Name: Name:

Telefonnummer: Telefonnummer:

E-Mail: E-Mail:

Datum: 31.01.12 11:06:04

Incidents

Datensatzliste anzeigen > TUSC1014

Incident Aktivitäten Zugehörige Datensätze Lösungsdetails Protokoll Technische Rückmeldung Spezifikationen Automation

Incident: TUSC1014 Niederlassung: Network Connectivity Status: QUEUED

PMSCRTP

Zum Abrufen der aktuellen Protokolldetails für die automatisierten Workflows aktualisieren Sie den Incident-Datensatz, indem Sie ihn über Verfügbare Abfragen erneut abrufen.

Automationsprotokolle anzeigen

Workflows Filter 1 - 3 von 3 Herunterladen

Beschreibung	Prozess	Prozessrevision
Get the list of Windows Computer Systems using REST API	RBARESTAPI	1
Reset Cell Relay	RBASMRESET	1
Reset CISCO3640 Router to default settings	RBARECONF	1

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Zusätzliches Logs

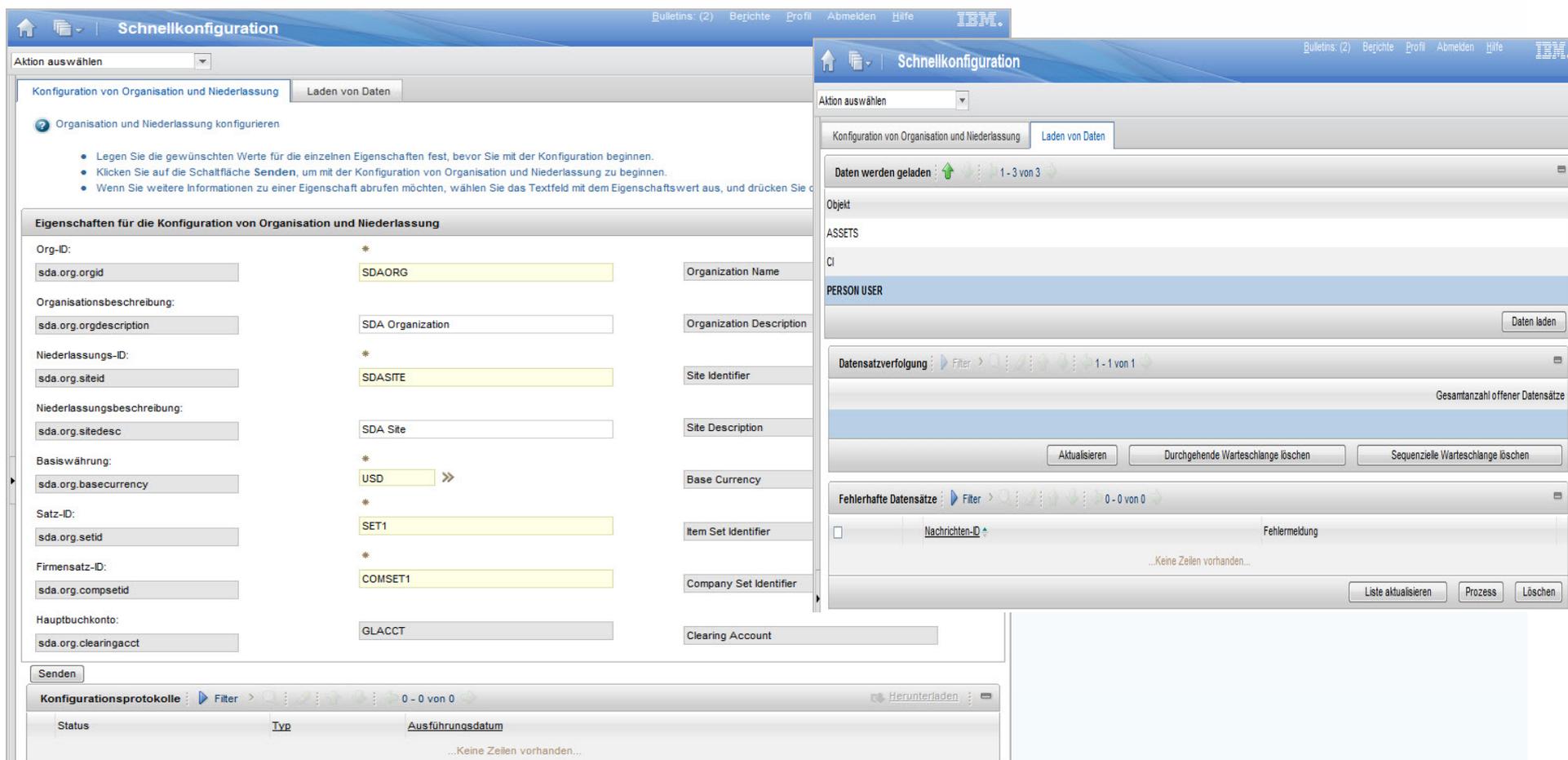
- Zusätzliche Logs um eine bessere Fehleranalyse zu gewährleisten

```
File Edit View Terminal Help
[3/29/12 12:34:42:205 EDT] 00000051 SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:42:205 [INFO] [MXServer]
[] BMXAA6370I - Total number of users connected to the system: 1
[3/29/12 12:34:42:206 EDT] 00000051 SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:42:206 [INFO] [MXServer]
[] BMXAA7019I - The total memory is 1073741824 and the memory available is 228832032.
[3/29/12 12:34:42:832 EDT] 00000037 SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:42:832 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5430] Correlation started.
[3/29/12 12:34:42:881 EDT] 00000037 SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:42:881 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5430] Correlated data: BEGIN InstanceName:ESCRBAAUTOACCEPT TaskName:ESCALATION Elapse
dTime:49 ms END
[3/29/12 12:34:46:329 EDT] 0000002e SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:46:329 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5431] Correlation started.
[3/29/12 12:34:46:340 EDT] 0000002e SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:46:340 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5431] Correlated data: BEGIN InstanceName:AsyncImmediate TaskName:AsyncImmediateJobCr
on ElapsedTime:11 ms END
[3/29/12 12:34:54:851 EDT] 00000037 SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:54:851 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5432] Correlation started.
[3/29/12 12:34:54:894 EDT] 00000037 SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:54:894 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5432] Correlated data: BEGIN InstanceName:ESCRBAAUTOACCEPT TaskName:ESCALATION Elapse
dTime:43 ms END
[3/29/12 12:34:56:340 EDT] 0000002e SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:56:340 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5433] Correlation started.
[3/29/12 12:34:56:363 EDT] 0000002e SystemOut      0 29 Mar 2012 12:34:56:363 [INFO] [MXServer]
[CID-CRON-5433] Correlated data: BEGIN InstanceName:AsyncImmediate TaskName:AsyncImmediateJobCr
on ElapsedTime:23 ms END
```

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Schnellkonfigurations- Anwendung

- Eine Konfigurationsmaske um alle Parameter vom Kunden eingeben zu können
- Import von Daten (CI, Assets, Personendaten ...)



Schnellkonfiguration

Bulletins: (2) Berichte Profil Abmelden Hilfe

Aktion auswählen

Konfiguration von Organisation und Niederlassung **Laden von Daten**

Organisation und Niederlassung konfigurieren

- Legen Sie die gewünschten Werte für die einzelnen Eigenschaften fest, bevor Sie mit der Konfiguration beginnen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden**, um mit der Konfiguration von Organisation und Niederlassung zu beginnen.
- Wenn Sie weitere Informationen zu einer Eigenschaft abrufen möchten, wählen Sie das Textfeld mit dem Eigenschaftswert aus, und drücken Sie

Eigenschaften für die Konfiguration von Organisation und Niederlassung

Org-ID:	*	SDAORG	Organization Name
Organisationsbeschreibung:		SDA Organization	Organization Description
Niederlassungs-ID:	*	SDASITE	Site Identifier
Niederlassungsbeschreibung:		SDA Site	Site Description
Basiswährung:	*	USD	Base Currency
Satz-ID:	*	SET1	Item Set Identifier
Firmensatz-ID:	*	COMSET1	Company Set Identifier
Hauptbuchkonto:		GLACCT	Clearing Account

Schnellkonfiguration

Bulletins: (2) Berichte Profil Abmelden Hilfe

Aktion auswählen

Konfiguration von Organisation und Niederlassung **Laden von Daten**

Daten werden geladen: 1 - 3 von 3

Objekt

ASSETS

CI

PERSON USER

Daten laden

Datensatzverfolgung: 1 - 1 von 1

Gesamtanzahl offener Datensätze

Aktualisieren Durchgehende Warteschlange löschen Sequenzielle Warteschlange löschen

Fehlerhafte Datensätze: 0 - 0 von 0

Nachrichten-D Fehlermeldung

...Keine Zeilen vorhanden...

Liste aktualisieren Prozess Löschen

Schnellkonfiguration

Bulletins: (2) Berichte Profil Abmelden Hilfe

Aktion auswählen

Konfigurationsprotokolle: 0 - 0 von 0

Herunterladen

Status	Typ	Ausführungsdatum
...Keine Zeilen vorhanden...		

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk

Anpassung ITIL Begriffe in Deutscher Oberfläche

- Incident (in 7.2 Vorfall), Change (in 7.2 Änderung)

The screenshot shows the 'Incidents' management interface. The main content area displays the following information:

- Incident:** 1002
- Eigentümer:** [Empty field]
- Eigentümergruppe:** [Empty field]
- Status:** NEW
- Anhänge:** [Icon]
- Priorität:** [Empty field]
- Kein globales Problem:** [Icon]

Benutzerinformationen

- Gemeldet von:** BOB
- Betroffene Person:** BOB
- Name:** Bob

Daten

- Melddatum:** 29.03.12 08:47:37
- Soll-Ende:** [Empty field]

Incident-Details

- Zusammenfassung:** Reduzierte Maske
- Details:** [Empty text area]

Anlage: [Empty field]

Standort: [Empty field]

Configuration Item: [Empty field]

Klassenbeschreibung: [Empty field]

Servicegruppe: [Empty field]

Service: [Empty field]

Niederlassung: [Empty field]

Arbeitsprotokolle: Filter > 0 - 0 von 0

Datensatz	Klasse	Erstellt von	Datum	Typ	Zusammenfassung	Anzeigen erlauben?
...Keine Zellen vorhanden...						

- Wechseln zu Anwendungen
- Anlagen
- Aufgabenverwaltung
- Aufträge
- Change
- IT-Infrastruktur
- Planung
- Release
- Self-Service
- Service Level
- Service-Desk
- Incidents
- Probleme
- Aktivitäten und Aufgaben
- Prozess-Requests
- Service Requests
- Lösungen
- Ticketvorlagen
- Globale Suche
- Mobile: Incidents
- Mobile: Service Requests
- Service-Request-Katalog
- Sicherheit
- Systemkonfiguration
- Verwaltung

Neuerungen & Erweiterungen mit SmartCloud Control Desk 7.5 - Highlights

Asynchrone Feld Validierung

- Performance

Neue Standard Reports

- Die Out of the Box Reports wurden erweitert (jetzt über 400 Reports) .
- Adhoc Reporting aus der Anwendung
- Daten die in den Felder eingegeben werden, werden asynchron im Hintergrund abgeglichen

Abfragebasierter Bericht

Stil Auswählen Format Senden

Hilfetext

Übergeordnete Kategorie:
Details zum Incident

- Incident-Details
 - Ticketspezifikationen
 - Zugehörige Datensätze
 - Lösung
 - Arbeitsprotokoll
 - Eigentümer
 - Eigentümergruppe
 - SLA
 - Schadensbericht
 - Schadensbemerkung
 - Statushistorie
 - Eigentümerhistorie
 - Anlagen, Standorte, CIs
 - Zeitverfolgung

Für den Bericht zu verwendender Stil

Ergebnisbericht

Detailbericht

Berichtstitel:

Öffentlich?

Abfragebasierter Bericht

Stil Auswählen Format Senden

Hilfetext

Übergeordnete Kategorie:
Details zum Incident

Ausgewählte Felder: Filter 1 - 7 von 7

Feldreihenfolge	Berichtsbezeichnung	Feldwert	Kategorie
1	Incident	TICKETID	Incident-Details
2	Zusammenfassung	DESCRIPTION	Incident-Details
3	Gemeldet von	REPORTEDBY	Incident-Details
4	Interne Priorität	INTERNALPRIORITY	Incident-Details
5	Status	STATUS	Incident-Details
6	Eigentümer	OWNER	Incident-Details
7	Eigentümergruppe	OWNERGROUP	Incident-Details

Aktualisieren Alles entfernen

Berichtstitel: Bericht speichern?

Senden Abbrechen

Work Order Tracking

Find: Select Action

List **Work Order** Plans Assignments Related Records Actuals Safety Plan Log

Work Order: 6008 Fire Door Cable Broken

Location: BOILER Boiler Room

Asset: Configuration Item: Parent W/O:

Alle hinzufügen Herunterladen

Change & Release Planung

The screenshot displays the IBM Tivoli Change & Release Planning software interface. The main window shows a Gantt chart for November 2012, with tasks such as 'Work Order & Forecasts', 'Preventive Maintenance', and 'Work Order'. A resource usage chart below the Gantt chart shows the allocation of Electrician and Mechanic resources. A detailed task list is visible on the left, and a zoomed-in view of the Gantt chart is shown on the right, highlighting tasks like 'Inspect Floats', 'Remove Vital Plate', and 'Inspect Plumbing for Leak'.

Work	Task	Description	Start Date	End Date	Asset	Loc
		Work Order & Forecasts	11/10/12	11/30/12		
		Preventive Maintenance	11/10/12	11/30/12		
1010		Inspection	11/10/12	11/30/12	11408	
1011		Inspection	11/10/12	11/30/12	11408	
1088		Daily Ins.	11/10/12	11/30/12	12218	
1089		General	11/10/12	11/30/12	11408	
		Work Order	11/10/12	11/30/12		
1153		Relocate	11/10/12	11/30/12	11308	BR30C
1153	10	R	11/10/12	11/30/12	11308	BR30C
1153	20	R	11/10/12	11/30/12	11308	BR30C
1154		12 Month	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	10	la	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	20	CL	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	30	te	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	40	ie	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	50	c	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	60	la	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	70	o	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	80	c	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	90	R	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1154	100	R	11/10/12	11/30/12	12608	SHIPP
1155		Relaid F.	11/10/12	11/30/12	11458	BR45C

Self Service Center (Web 2.0)

Self-Service-Center

Bulletins: (2) | Berichte | Profil | Abmelden | Hilfe

Einkaufswagen | Suchen | Request erstellen

Lösungen suchen
Suchen Sie eine Lösung für Ihr Problem. Öffnen Sie ein Ticket, um das Problem zu beheben, falls Sie keine Lösung finden.

Problem melden
Erstellt einen neuen Service Request für die Meldung eines Problems.

Neuen Service anfordern
Fordert eine neue Anlage oder einen neuen Service an.

Häufige Requests
Problemloser Zugriff auf die am häufigsten angefragten Services.

Eigene Nachrichten

Letzte Aktivität

Sft Download site Maintenance	16.03.2011
Server NT4190BN is Down, Up ETA 1400 hour	16.03.2011

[Eigene News anzeigen...](#)

Eigene Requests

Neu (6) | In Bearbeitung (11) | In Warteschlange (7)
Gelöst (6) | Geschlossen (1) | **Gesamt (31)**

Letzte Aktivität

Firewall Change Requests	Neu
Request for new asset	In Bearbeitung
Not Primary user	In Warteschlange
Asset status Update	In Warteschlange
Asset Update New Group	In Warteschlange

[Alle eigenen Requests anzeigen...](#)

Eigene Anlagen

LIMITEDUSE (1) | NOT READY (5) | OPERATING (3)
Gesamt (9)

Aktuelle Anlagen

ITAM1061	LIMITEDUSE
TUSC2000	NOT READY
TUSC1056	OPERATING
TUSC1057	OPERATING
ITAM1004	NOT READY

[Alle eigenen Anlagen anzeigen...](#)

Webschnittstelle für Self-Service-Benutzer, über die Benutzer Service Requests einreichen, Lösungen anzeigen, Angebote bestellen, Neuigkeiten anzeigen und auf ihre letzten Service Requests zugreifen können - und das alles über eine einzige integrierte Webanwendung.

Start Center Self Service User

Welcome, Bob

[Bulletins: \(2\)](#)
[Reports](#)
[Profile](#)
[Sign Out](#)
[Help](#)

Change Content/Layout
Display Settings
Update Start Center

Go To Applications

- [Administration](#)
- [Change](#)
- [Release](#)
- [Self Service](#)
- [Service Desk](#)
- [Service Request Manager Catalog](#)
- [Task Management](#)
- [Work Orders](#)

Quick Insert

- [IT Asset Disposal Request](#)
- [IT Asset Move Request](#)
- [New IT Asset Request](#)

Services

- [Self Service Center](#)
- [Offering Catalog](#)
- [Shopping Cart](#)
- [Create Service Request](#)
- [Create Requisition](#)
- [Unified Service Center Search](#)
- [Search Solutions](#)
- [Survey Request](#)

My Requests

- [View Service Requests](#)
- [View Catalog Requests](#)
- [View Requisition](#)
- [View Templates](#)
- [View Drafts](#)

Bulletin Board

Subject	Message	Post Date	Expiration Date	Viewed
>> Server NT4190BN is Down, Up ETA 140...	Server NT4190BN has been taken off line ...	16.03.11 17:07	30.03.12 18:10	N
>> Check for unprioritized work orders	Users are reminded to ensure that all wo...	11.03.11 09:53	11.03.12 09:53	N

Frequently Asked Questions

Description	The Average Ranking of the Solution
Setup Email Archiving	
How Do I Share My Calendar?	
How to map to a network printer	
How do I improve system performance?	
How to customize the quick Launch Toolbar	
How to make Web pages available for offline viewing	
How to configure Internet Explorer 5.x to block access to all but approved Internet sites	
How to prevent Virus infection	
How do I set up junk rules for email?	
What is Spyware?	

1 - 10 of 18 | [Next Page](#) >>

Result Set

Service Request	Summary	Status	Owner Group
TUSC1060	Request for new asset	INPROG	
SR1388	Air Conditioner broken on 1st floor	NEW	
SR1325	Request PC	NEW	
SR1057	Error when installing software	NEW	
TUSC1041	Refresh PC	NEW	
TUSC1056	asset	NEW	
TUSC1057	New Asset Request	QUEUED	
TUSC1070	Update Asset to New Owner	QUEUED	ITAMHAM
TUSC1072	Asset update	QUEUED	ITAMHAM
TUSC1074	New Location for Asset	QUEUED	ITAMHAM

<< [Previous Page](#) | 11 - 20 of 29 | [Next Page](#) >>

© 2012 IBM Corporation

Beispiel eines Start Centers für Mobile Endgeräte (iPhone, iPad, Android, Windows Phone und Blackberry)

Willkommen, Tony Redding Start Center Sign Out IBM.

Quick Insert

- [New Laptop / PC Request](#)
- [New Phone Request](#)
- [Password Reset](#)
- [Firewall Issue \(SR\)](#)

Bulletin Board Filter >

Betreff	Nachricht	Weitergabedatum	Ablaufdatum	Gelesen?
				N

Momentan können keine Nachrichten am Mitteilungsbrett angezeigt werden.

Self-Service Applications

- [Serviceanfragen anzeigen](#)
- [Suchfunktion von Service Request Manager](#)
- [Lösungen durchsuchen](#)
- [Serviceanfrage erstellen](#)

Frequently Asked Questions Filter >

My Service Req

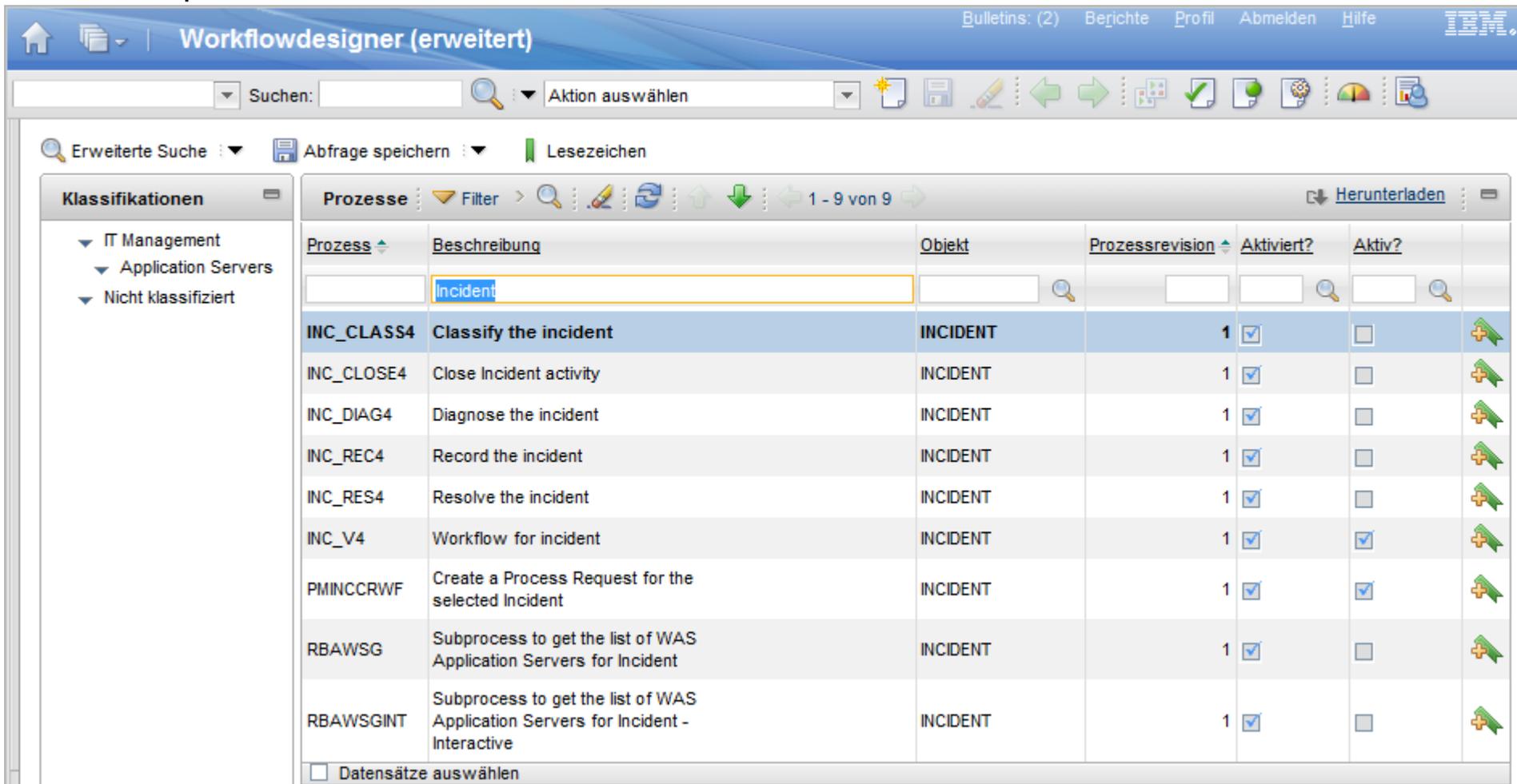
Service Catalog Favorites

- [Angebotskatalog](#)
- [Serviceanfrage erstellen](#)
- [Kataloganfragen anzeigen](#)
- [Einkaufswagen anzeigen](#)



Workflowdesigner (erweitert)

Mit den erweiterten Workflowanwendungen können Sie Workflowprozesse planen, entwerfen, erstellen, testen, implementieren, verwalten und automatisieren. Zu weiteren Erweiterungen gehören Aktions-Scripting, das Klassifizieren von Workflows, ein aktualisierter Erstellungsbereich (Canvas) für den Entwurf von Workflows und die Möglichkeit, Workflowprozesse zu starten.



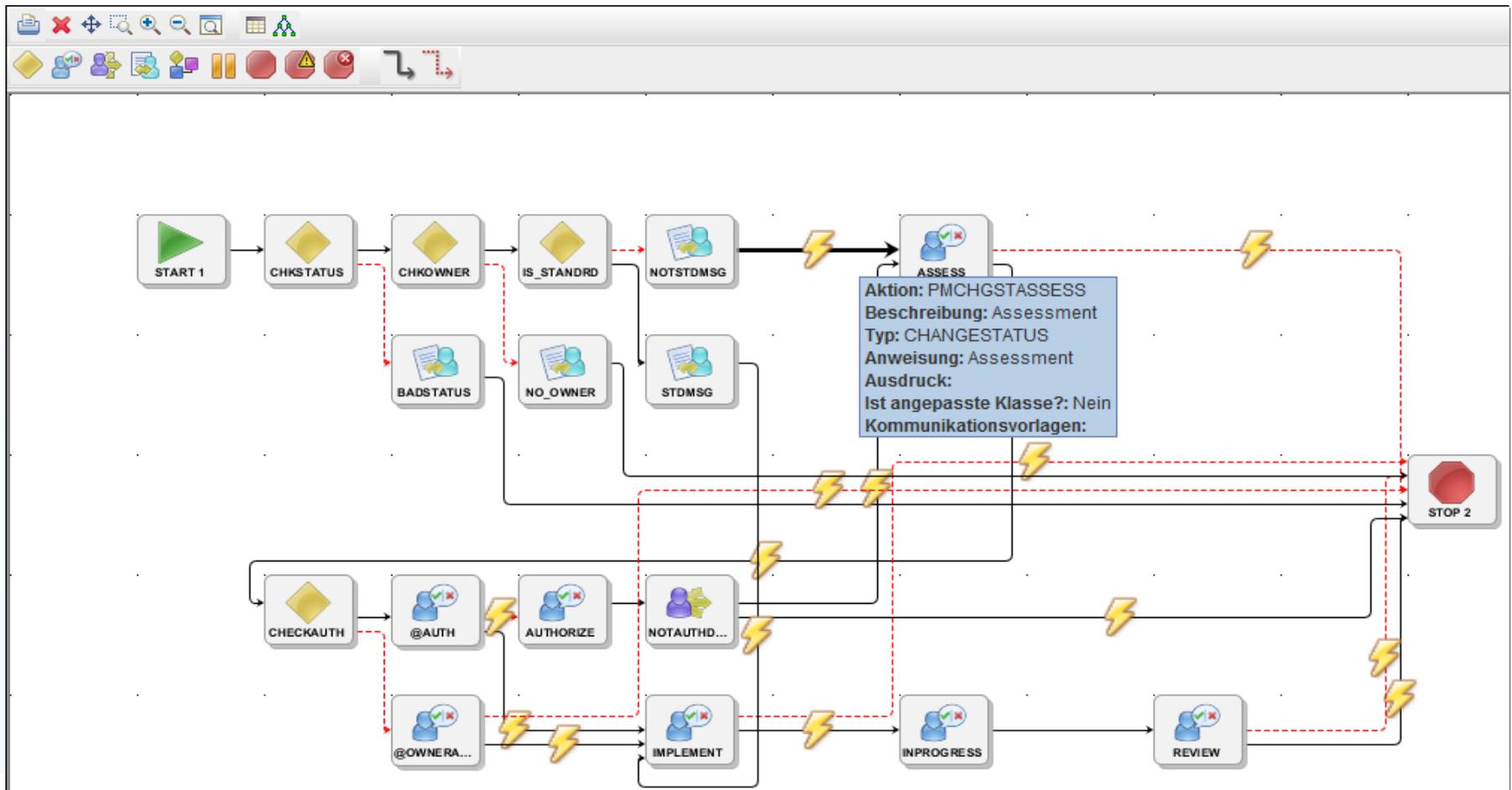
The screenshot displays the IBM Workflow Designer (erweitert) interface. The top navigation bar includes 'Workflowdesigner (erweitert)', 'Bulletins: (2)', 'Berichte', 'Profil', 'Abmelden', and 'Hilfe'. Below the navigation bar is a search bar with 'Suchen:' and a dropdown menu for 'Aktion auswählen'. The main content area shows a list of processes under the 'Klassifikationen' sidebar, which includes 'IT Management', 'Application Servers', and 'Nicht klassifiziert'. The process list is filtered by 'Incident' and shows 9 results. The table below details the processes.

Prozess	Beschreibung	Objekt	Prozessrevision	Aktiviert?	Aktiv?	
	Incident					
INC_CLASS4	Classify the incident	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
INC_CLOSE4	Close Incident activity	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
INC_DIAG4	Diagnose the incident	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
INC_REC4	Record the incident	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
INC_RES4	Resolve the incident	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
INC_V4	Workflow for incident	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
PMINCCRWF	Create a Process Request for the selected Incident	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
RBAWSG	Subprocess to get the list of WAS Application Servers for Incident	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RBAWSGINT	Subprocess to get the list of WAS Application Servers for Incident - Interactive	INCIDENT	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

At the bottom of the table, there is a checkbox labeled 'Datensätze auswählen'.

Workflowdesigner (erweitert)

Mit den erweiterten Workflowanwendungen können Sie Workflowprozesse planen, entwerfen, erstellen, testen, implementieren, verwalten und automatisieren. Zu weiteren Erweiterungen gehören Aktions-Scripting, das Klassifizieren von Workflows, ein aktualisierter Erstellungsbereich (Canvas) für den Entwurf von Workflows und die Möglichkeit, Workflowprozesse zu starten.



Standard Maske (expert View)

Incidents

Suchen: Aktion auswählen

Incident: 1001 Eigentümer: Eigentümergruppe: Status: NEW Anhänge

Quelle: Erstellt von: NANCY

Benutzerinformationen

Gemeldet von: BOB >> Betroffene Person: BOB >>

Name: Bob >> Name: Bob >>

Telefonnummer: 713-297-7900 Telefonnummer: 713-297-7900

E-Mail: bob@ibm.com E-Mail: bob@ibm.com

Details zum Incident

Zusammenfassung: Thinkpad startet nicht

Details:

Angebene Priorität:

Gemeldete Priorität: 2

Auswirkung:

Dringlichkeit:

Interne Priorität:

Anlage:

Klassifikation:

Klassifikationspfad: >>

Klassenbeschreibung:

Virtualisiert?

Hauptbuchkonto:

Servicegruppe: >>

Service: >>

Lieferant: >>

Niederlassung:

SLA angewendet?

Wechseln zu Anwendungen

Verfügbare Abfragen

- Alle Datensätze
- Alle Lesezeichen
- Incidents for ownergroups to which I belong
- In den letzten 24 Stunden geänderte Incidents
- Open Global Incidents
- Alle offenen Incidents mit dringender interner Priorität
- Alle offenen Incidents, die

Allgemeine Aktionen

- Neuer Incident
- Incident speichern
- Änderungen aufheben
- Vorheriger Incident
- Nächster Incident
- Status ändern
- Globale Suche
- Eigentümer auswählen
- Finanzierungsrecht übernehmen

Weitere Aktionen

- Kosten anzeigen
- Historie anzeigen
- Historie bearbeiten
- Erstellen
- Arbeitsprotokoll ändern/löschen
- Ähnliche Tickets anzeigen
- SLA anwenden
- SLAs anzeigen

Bulletins: (2) Berichte Profil Abmelden Hilfe

Vereinfachte Maske Simple View (Incident, Problem und Change)

Incidents | Bulletins: (2) | Berichte | Profil | Abmelden | Hilfe

Suchen: Aktion auswählen

Wechseln zu Anwendungen

Verfügbare Abfragen

- Alle Datensätze
- Alle Lesezeichen
- Incidents for ownergroups to which I belong
- In den letzten 24 Stunden geänderte Incidents
- Open Global Incidents
- Alle offenen Incidents mit dringender interner Priorität
- Alle offenen Incidents, die

Allgemeine Aktionen

- Neuer Incident
- Incident speichern
- Änderungen aufheben
- Vorheriger Incident
- Nächster Incident
- Status ändern
- Globale Suche
- Eigentümer auswählen
- Finanzierungsrecht übernehmen

Weitere Aktionen

- Historie anzeigen
- Historie bearbeiten
- Erstellen
- Arbeitsprotokoll ändern/löschen
- Ähnliche Tickets anzeigen
- Bibliothek/Ordner mit Anhängen
- Incident duplizieren

Datensatzliste anzeigen > 1002

Incident | Aktivitäten | Zugehörige Datensätze | Lösungsdetails | Spezifikationen

Incident: 1002 | Eigentümer: | Eigentümergruppe: | Status: NEW | [Anhänge](#)

Priorität: | Kein globales Problem

Benutzerinformationen

Gemeldet von: BOB >> | Betroffene Person: BOB >>

Name: Bob >> | Name: Bob >>

Daten

Meldedatum: 29.03.12 08:47:37 | Soll-Ende:

Incident-Details

Zusammenfassung: Reduzierte Maske

Details:

Anlage: >> >>

Standort: >> >>

Configuration Item: >> >>

Klassenbeschreibung:

Servicegruppe: >>

Service: >>

Niederlassung:

Arbeitsprotokolle | Filter > | 0 - 0 von 0 | [Herunterladen](#)

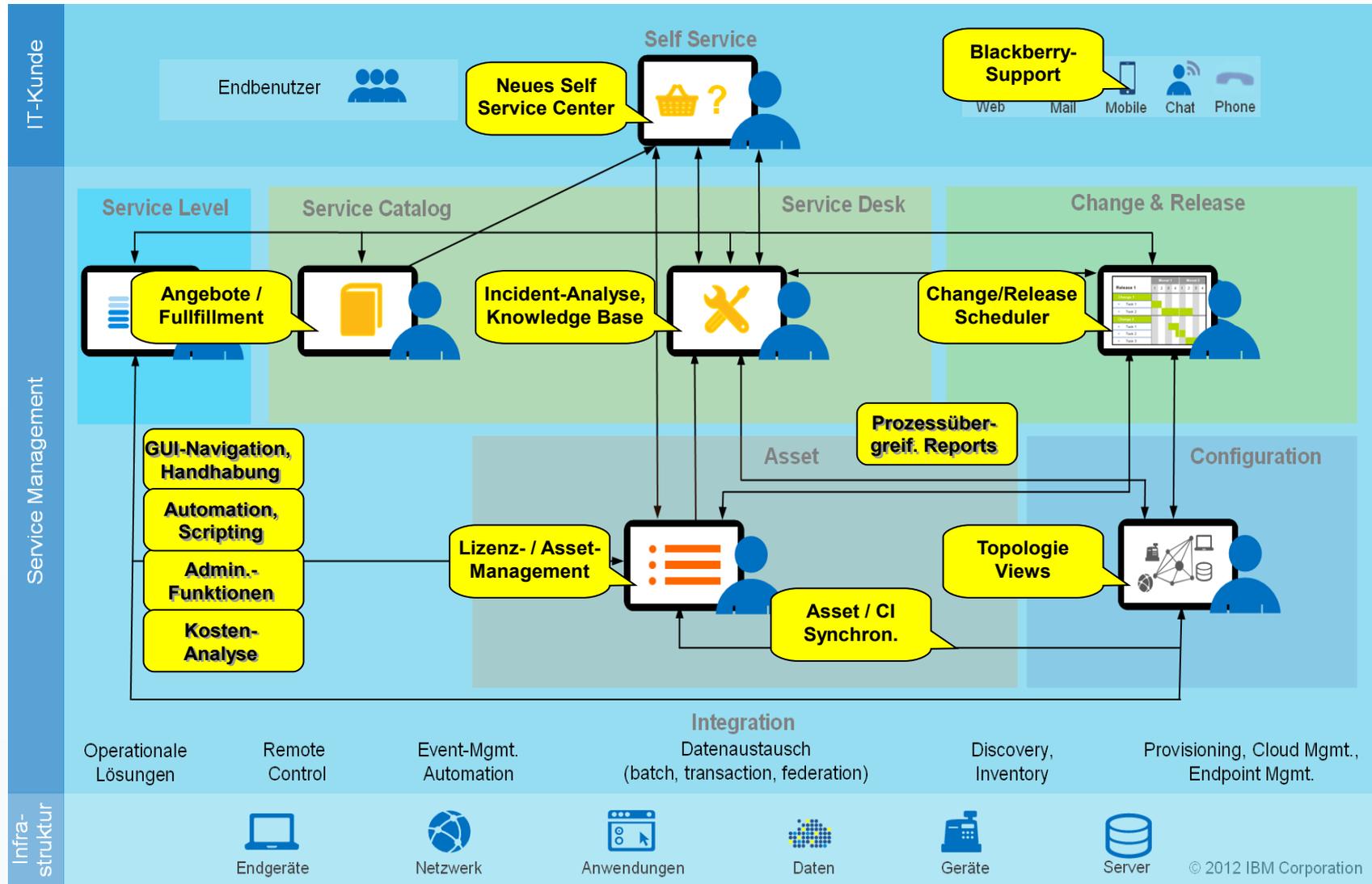
Datensatz	Klasse	Erstellt von	Datum	Typ	Zusammenfassung	Anzeigen erlaubt?
...Keine Zeilen vorhanden...						

Agenda

- Einleitung
- Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen
- Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick
- Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle
- Funktionale Neuerungen & Erweiterungen / Benutzeroberfläche
- **Zusätzliche Nutzenaspekte durch SmartCloud Control Desk 7.5**
- Weiterführende Informationsquellen
- Fragen und Antworten



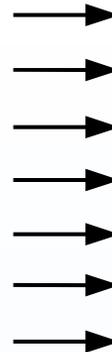
Funktionale Erweiterungen & Neuerungen in allen Anwendungsbereichen



SmartCloud Control Desk 7.5 – einige Nutzenaspekte

Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle

Editionen/Add-On (Entry, Advanced, Serv. Prov.)
Lizensierung des vollständigen Prozessmodells
attraktive SW-Preise & Trade-UP Angebot
Delivery-Modelle (indiv.Install., VMware, Cloud)
eine gemeinsame Plattform & Code-Base
breite Auswahl an Installationsoptionen
Kauf oder Miete

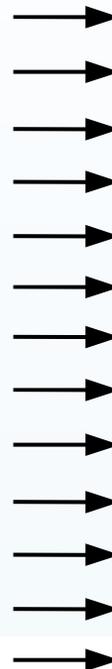


Nutzenaspekte

Unterstützung verschiedener/neuer Anforderungen
Geringere Kosten, einfachere Lizenz-Compliance
Geringere Kosten für ITSM-Funktionen
Flexible Delivery-Modelle f. indiv. Kundensituationen
Ermöglicht Migration bei reduzierten Risiken/Kosten
Nutzung vorhandener Assets & Skills
Kosten reduzieren durch passende Investitionsform

Funktionale Neuerungen & Erweiterungen

Neues Self Service Portal für Endbenutzer (Web 2.0)
GUI für IT-Mitarbeiter (Navigation, Handhabung, Hilfe,...)
GUI-Umfang wählbar (wenig...alle Felder, SRs, Service-Katalog Mgmt. (erw. Angebote, Fulfillment,...))
Change-/Release-Scheduler, weitere Change-Workfl.
Topologie-Views im Change-/Configuration-Mgmt.
Automatisierte Synchronisation von Assets & Cls
Erweiterungen Im Lizenz- & Asset-Management
Erweiterter Mobile Support (Blackberry)
Zahlreiche neue (prozessübergreifende) Reports
Out-of-the-Box Kostenanalyse
Run Book Automation, Scripting
Erweiterte Administrations-Funktionen



Nutzenaspekte

Erhöhte Kundenakzeptanz, längere Servicezeiten
Erhöhte Produktivität der IT-Mitarbeiter
Erhöhte Akzeptanz durch adäquaten GUI-Umfang
Erhöhte Akzeptanz, reduzierte Implementierungskosten
Reduziertes Change-Risiko bzw. Folgekosten
Reduziertes Change-Risiko, Servicequalität
Reduzierte Prozesskosten, Servicequalität
Einhaltung von Lizenzverträgen
Prozessdurchlaufzeit, ortsunabh. Nutzung, HW-Kosten
Kontinuierliche Prozessverbesserung
Kontinuierliche Prozessverbesserung
Reduzierte Betriebs-/Prozesskosten
Reduzierte Implementierungskosten

SmartCloud Control Desk 7.5 – weitere Nutzenaspekte

Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle

Editionen/Add-On (Entry, Advanced, Serv. Prov.)
Lizenzierung des vollständigen Prozessmodells
attraktive SW-Preise & Trade-UP Angebot
Delivery-Modelle (indiv.Install., VMware, Cloud)
eine gemeinsame Plattform & Code-Base
breite Auswahl an Installationsoptionen
Kauf oder Miete

Funktionale Neuerungen & Erweiterungen

Neues Self Service Portal für Endbenutzer (Web 2.0).
GUI für IT-Mitarbeiter (Navigation, Handhabung, Hilfe,...)
GUI-Umfang wählbar (wenig...alle Felder, SRs,
Service-Katalog Mgmt. (erw. Angebote, Fulfillment,...)
Change-/Release-Scheduler, weitere Change-Workfl.
Topologie-Views im Change-/Configuration-Mgmt.
Automatisierte Synchronisation von Assets & Cls
Erweiterungen Im Lizenz- & Asset-Management
Erweiterter Mobile Support (Blackberry)
Zahlreiche neue (prozessübergreifende) Reports
Out-of-the-Box Kostenanalyse
Run Book Automation, Scripting
Erweiterte Administrations-Funktionen

Nutzenaspekte

Kundenzufriedenheit erhöhen ●

IT stärker am Business ausrichten, kundenorientierte Schnittstelle zur IT, kundenorientierte Services bereitstellen, SLAs einhalten

Kosten senken ●

Gesamtkosten der Service-Bereitstellung bzw. -Erbringung, Prozesskosten, Kosten der ITSM Lösung (TCO), Beschaffungskosten

Zeitbedarf reduzieren ●

„Time-to-market / production“ für neue bzw. veränderte Services, Durchlaufzeiten für Prozesse, Zeitbedarf für ITSM-Lösung

Servicequalität verbessern ●

Auskunfts-fähigkeit, Transparenz & Nachvollziehbarkeit erhöhen, Fehlerraten reduzieren, Komplexität beherrschen

Gesetze und Verträge einhalten ○

Schutz von sensiblen Daten gewährleisten, Lizenzverträge & Service Level Agreements einhalten

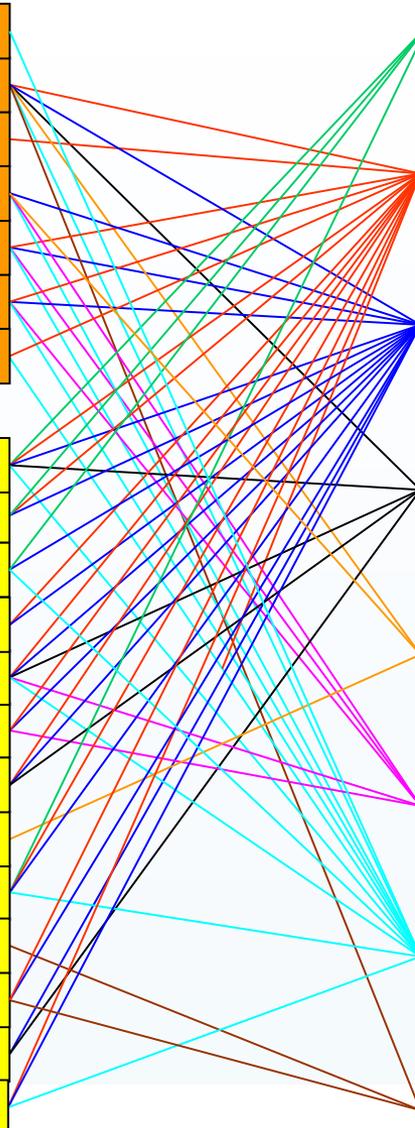
Risiken minimieren ●

Auswirkungen auf Technik & Business früh erkennen, Changes sicher durchführen, ungeplante Ausfälle und Incidents vermeiden

Neue Anforderungen unterstützen ●

Z.B.: Cloud, Mobile, „Bring your own Device“, neue bzw. spezielle Anforderungen an IT-Prozesse ...

Leistung kontinuierlich verbessern ●



Agenda

- Einleitung
- Herausforderungen und Zielsetzungen von IT-Organisationen
- Das Prozessmodell der IBM-Lösung im Überblick
- Paketierung, Lizenzierung, Delivery Modelle
- Funktionale Neuerungen & Erweiterungen / Benutzeroberfläche
- Zusätzliche Nutzenaspekte durch SmartCloud Control Desk 7.5
- **Weiterführende Informationsquellen**
- Fragen und Antworten



Weiterführende Informationsquellen

Live Demo:

<https://tlsm.tivolilive.com/maximo/webclient/login/login.jsp?welcome=true>

Announcement Letter:

<http://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ca&infotype=an&appname=iSource&supplier=877&letternum=ENUSZP12-0062>

IBM SmartCloud Control Desk sales kit:

<http://w3-103.ibm.com/software/xl/portal/content?synKey=U142030G58469D69#overview>

Wiki:

<https://www.ibm.com/developerworks/wikis/display/tivoli/SmartCloud+Control+Desk>

Download Dokument

<http://www.ibm.com/support/search.wss?q=sccd75download>

IBM SmartCloud Control Desk Hilfe:

<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v50r1/index.jsp>

IBM SmartCloud Control Desk - Entry Edition:

<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v58r1/index.jsp>

IBM SmartCloud Control Desk - Service Provider Edition:

<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v51r1/index.jsp>

<https://tism.tivolilive.com/maximo/webclient/login/login.jsp?welcome=true>

Tivoli. software
IBM.

Welcome



User Name:

Password:

[Mobile Login](#)
[Forgot Password?](#)
[New User? Register Now](#)

© Copyright IBM Corp. 2007-2011. All rights reserved. See product license for details.

Smart Cloud Control Desk - Use Case Documents:

- [Self Service Use Case](#)
- [Service Desk Use Case](#)

User name	Password	Role	Function
bob	smartcloud	End user	Originate tickets and service requests Originate catalog requests
scott	smartcloud	Service desk agent	Handle SRs, incidents, problems
jane	smartcloud	Service desk agent (Advanced)	Handle SRs, incidents, problems. Has access to more advanced features and functions than the sagent
fred	smartcloud	End user manager	Approve catalog requests
franklin	smartcloud	Change manager	Handle changes, releases and CMDB
jake	smartcloud	Asset manager	Handle software and hardware assets

Fragen und Antworten





Agenda

Backup



Screen-shots

- How to request a corporate application a
- Software Install failure error 8140
- Security compliance Message AT2930
- [Set Graph Options](#)

StartCenter Service Desk Manager

Welcome, Todd Winston

Bulletins: (0) Reports Profile Sign Out Help

Go To Applications: Administration, Assets, Change, Contracts, Financial, IT Infrastructure, Inventory, Planning, Purchasing, Release, Self Service, Service Desk, Service Level, Service Request Manager, Catalog, System Configuration, Work Orders

Contracts Inventory Operations Manager Purchasing **Service Desk Mgr.** Service Level Administrator

Change Content/Layout Display Settings Create New Template Modify Existing Template Update Start Center

SLA Incident Compliance

Last Run: 31.01.12 05:58:29 [Update](#)

Related Report	Status	Last Reading	Actual	Target	Variance
SLA Compliance - All Incidents (%)	-	81,48	81,48	95	-13,52

Quick Insert

[New Bulletin Board Message](#)

Applications

- Service Requests
- Incidents
- Problems
- Changes
- Releases
- Solutions
- Bulletin Board

Bulletin Board

Filter

Subject	Message	Post Date	Expiration Date	Viewed
>> Sft Download site Maintenance	The software download site will be unava...	16.03.11 17:10	30.03.12 18:13	J
>> Server NT4190BN is Down, Up ETA 140...	Server NT4190BN has been taken off line ...	16.03.11 17:07	30.03.12 18:10	J
>> Check for unprioritized work orders	Users are reminded to ensure that all wo...	11.03.11 09:53	11.03.12 09:53	J

Open Incidents by Priority

Chart Type: [PIE](#) View By: [INTERNALPRIORITY](#)

Open Incidents (By INTERNALPRIORITY)

INTERNALPRIORITY	Value	Percent (%)
1	14	36,84
2	10	26,32
3	13	34,21
4	1	2,63

[List View](#)

Group Open Incidents

Last Run: 31.01.12 05:58:31 [Update](#)

Status KPI	Actual	Target	Variance
Email Open Incidents	5	1	4
ERP Open Incidents	4	1	3
Facility Open Incidents	1	1	0
Hardware Open Incidents	4	1	3
Network Open Incidents	2	1	1
Office Application Open Incidents	1	1	0
OS Open Incidents	0	1	-1
Tier 1 Open Incidents	3	1	2

StartCenter Service Level Administrator

Welcome, Todd Winston

Bulletins: (0) Reports Profile Sign Out Help

Go To Applications: Administration, Assets, Change, Contracts, Financial, IT Infrastructure, Inventory, Planning, Purchasing, Release, Self Service, Service Desk, Service Level, Service Request Manager, Catalog, System Configuration, Work Orders

Contracts | Inventory | Operations Manager | Purchasing | Service Desk Mgr. | **Service Level Administrator**

Change Content/Layout | Display Settings | Create New Template | Modify Existing Template | Update Start Center

Quick Insert

[New SLA](#)

Favorite Applications

[Service Groups](#)

[Service Level Agreements \(SP\)](#)

SLA Compliance by Priority

Last Run: 31.01.12 05:58:30 [Update](#)

Related Report	Status	Last Reading	Actual	Target	Variance
	Red	81,48	81,48	95	-13,52
	Yellow	0	0	95	-95
	Yellow	78,57	78,57	95	-16,43
	Green	100	100	95	5
	Green	100	100	95	5

KPI Graph

Last Run: 31.01.12 05:58:25 [Update](#)

Related Report	Status	KPI	Actual	Target	Variance
	Yellow	Average P1 Incident Resolution Time	369317,93	1	369316,93
	Yellow	Average P1 Incident Response Time	151557,62	0,5	151557,12
	Yellow	Average P2 Incident Resolution Time	328539,61	2	328537,61
	Yellow	Average P2 Incident Response Time	145688	1	145687
	Yellow	Average P3 Incident Resolution Time	5411332,8	4	5411328,8
	Yellow	Average P3 Incident Response Time	3099115,2	2	3099113,2
	Yellow	Average P4 Incident Resolution Time	248664	8	248656
	Yellow	Average P4 Incident Response Time	194664	4	194660

Kostenanalyse Start Center

Total Estimated and Actual Costs For All Changes

Last Run: 8/3/11 09:02:46 [Update](#)

Status	Last Reading	Actual	Target	Variance
↑	0	93000	120000	-27000
↑	0	91200	60000	31200

Total Estimated and Actual Costs Details For All Changes

Last Run: 8/3/11 09:07:29 [Update](#)

Status	KPI	Actual	Target	Variance
■	Total Estimated Labor Costs For All Changes	30000	60000	-30000
■	Total Actual Labor Costs for All Changes	33000	30000	3000
■	Total Estimated Material Costs For All Changes	24000	60000	-36000
■	Total Actual Material Costs for All Changes	22800	30000	-7200
■	Total Estimated Tool Costs For All Changes	18000	60000	-42000
■	Total Actual Tool Costs for All Changes	13800	30000	-16200
↑	Total Estimated Service Costs For All Changes	27000	60000	-33000
↑	Total Actual Service Costs for All Changes	35400	30000	5400

High Cost Changes

Chart Type: [PIE](#) [Filter](#) [View By: Priority](#)

Changes with costs within 10% of the highest cost (By Priority)

Priority	Value	Percent (%)
2	4	66.67
3	1	16.67
5	1	16.67

[List View](#)

Changes with Costs within 10% of the Highest Cost - Details

[Filter](#) [Set Graph Options](#) 1 - 6 of 6

Change	Priority	Class Structure	Configuration Item	Actual Labor Cost	Actual Material Cost	Actual Tool Cost	Actual Service Cost
1148	5	PMCHG_SOFTWARE	TESTSERVER1	5,500.00	3,800.00	2,300.00	5,900.00
1149	2	PMCHG_ITSERV		5,500.00	3,800.00	2,300.00	5,900.00
1150	2	PMCHG_ITSERV	LINUX_SVR1	5,500.00	3,800.00	2,300.00	5,900.00
1151	2	PMCHG_ITSERV	TESTSERVERA1	5,500.00	3,800.00	2,300.00	5,900.00
1152	3	PMCHG_HDWRCRG	TESTSERVER1	5,500.00	3,800.00	2,300.00	5,900.00
1153	2	PMCHG_ITSERV	TESTSERVERA3	5,500.00	3,800.00	2,300.00	5,900.00

Service Desk Cost Details

Last Run: 8/3/11 09:20:31 [Update](#)

Status	KPI	Actual	Target	Variance
■	Total Actual Labor Costs for Incidents	22000	30000	-8000
■	Total Actual Labor Costs for Problems	12000	30000	-18000
■	Total Actual Labor Costs for Service Requests	19500	30000	-10500

CI Topology

Configuration Items

Bulletins: (0) Go To Reports Start Center Profile Sign Out Help

Find: Select Action

List CI Summary Configuration Item Related Configuration Items **CI Topology** Interested Parties

Configuration Item Number: RUTLAND.TVLAB.AUSTIN.IBM.COM-221

Search

The diagram illustrates a CI Topology for configuration item RUTLAND.TVLAB.AUSTIN.IBM.COM-221. It is organized into four horizontal lanes:

- Applications:** Contains a 'NEWSFEED SERVICE' component.
- Application Servers:** Contains a 'WebSphere' component.
- Database Servers:** Contains multiple instances of 'Oracle' and 'Microsoft SQL' databases, including 'TEMPDB', 'INFOB', 'MODEL', 'MASTER', and 'CARROGRAMFILESAHMSOFS'.
- Computer Systems:** Contains a 'Windows' component.

Relationships are shown by lines connecting components across layers. For example, the Newsfeed Service connects to WebSphere, which in turn connects to several Oracle and Microsoft SQL instances. The Windows component connects to the Microsoft SQL instances.

Overview

Filter

Breadth: 4

Relationships

ALL

Classifications

ALL
 CI.ORACLEDATABASE
 CI.SQL SERVERDATABA
 CI.SQL SERVERMODULE
 CI.WINDOWSCOMPUTE
 CI.BUSINESSAPPLICATI
 CI.SQL SERVER
 CI.ORACLEINSTANCE
 CI.WEBSPHERE SERVER

Business View Detail View

- Configurable Lanes
- Configurable Colors / lane
- Configurable Grouping of Classifications / lane

CI Topology

Configuration Items

Bulletins: (3) Reports Profile Sign Out Help

Find: Select Action       

View Record List > 10.10.31.22:7011~3668

CI Summary CI Details Related Configuration Items **CI Topology** Interested Parties

Configuration Item Number: 

Go To Applications

Available Queries

- All Records
- All Bookmarks
- Application Servers
- Authorized CIs with Actual CIs
- Authorized CIs without Actual CIs
- Business Services
- Computer Systems
- Top Level Authorized CIs with Actual CIs

Common Actions

- New CI
- Save CI
- Clear Changes
- Previous CI
- Next CI
- Change Status
- Create Report

More Actions

- View Naming Rules
- Synchronize Authorized CI
- View Asset-CI Link Details

Applications Clusters

Application Servers

Computer Systems

Other

The diagram shows a central node '10.10.31.22:7011' in the 'Application Servers' category. Arrows point from this node to four other categories: 'Applications Clusters' (containing 'APPLICATION SERVERS'), 'Computer Systems' (containing 'HOSTED.LAB.COLLABORATION.NET'), and 'Other' (containing 'WEBLOGICWEBCONTAINER').

Overview

Filter

Breadth

Relationships

ALL

- RELATION.CONTAINS
- RELATION.MEMBEROF
- RELATION.RUNSON

Classifications

ALL

- CI.APPSERVERFUNCTIONAL
- CI.WEBLOGICADMINSERVE
- CI.SUNCOMPUTERSYSTEM