

Kurzbedienungsanleitung

Tivoli Foundations Service Manager

Code [ISA Code oder Angebot/Play ID #]	Tactic Code: Q, W, oder E	Datum
<p style="text-align: center;">Zielpublikum</p> <p>Allgemein geschäftlich tätige IT-Organisationen, die eine erschweringliche Help-Desk Lösung benötigen</p> <p>Aussichtsreiche Kunden mit hohem Potenzial: Mittelständische Unternehmen mit 100 bis 500 Mitarbeitern. Diese Unternehmen haben durchschnittlich 25-50 Server mit Linux oder Windows-Anwendungen in Betrieb.</p> <p>Aussichtsreiche Kunden mit niedrigem oder mittlerem Potenzial: Konzerne mit mehr als 500 Mitarbeitern könnten ebenfalls an diesem Produkt interessiert sein. Diese Firmen betreiben Niederlassungen und Abteilungen, die von der Zentrale weit entfernt sind und deren Bedürfnisse denen der mittelständischen Unternehmen ähneln.</p>	<p style="text-align: center;">Leistungskennzahlen (KPIs), Abfragen und Reports, speziell für kleine und mittelständische Kunden.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ferndiagnosefunktionen. Befragungsmanagement-Funktionen. <p style="text-align: center;">Problempunkte</p> <p>Viele mittelständische Unternehmen haben nichts weiter als eine Hotline für einen Service Desk, der durch ein Tabellenkalkulationsblatt zur Zuordnung und Eintragung von Vorfällen unterstützt wird. Ein Prozess, der nicht nur zeitraubend, sondern auch sehr anfällig für fehlerhafte Eingaben ist.</p> <p>Diesen Unternehmen fehlen die Selbstbedienungs- und Wissensmanagementmodule, wodurch die Abhängigkeit von einem ständigen IT-Support gesteigert wird, was wiederum die IT-Kosten in die Höhe treibt.</p> <p>Die Konfiguration und Integration von Open Source Alternativen, haben häufig einen weitaus größeren Zeit- und Ressourcenbedarf als die Tivoli-Lösung, wenn neue Maschinen in Betrieb genommen oder ausgetauscht werden.</p>	<p style="text-align: center;">Differenzierungsmerkmale</p> <p>Eine Lösung von einem einzigen Anbieter, was wiederum die Bestellung, Installation, Instandhaltung und den Support vereinfacht.</p> <p>Kann in weniger als 60 Minuten installiert werden.</p> <p>Tivoli unterstützt alle Betriebssystem-Umgebungen und nicht nur Windows</p> <p>Mitbewerber: Live Time (Anwendung), Service Now (SaaS), Kace KBOX (Anwendung). HP (Peregrine) hat kürzlich eine SaaS Anwendung für mittelständische Unternehmen auf den Markt gebracht (HP ServiceManager SaaS).</p>
<p style="text-align: center;">Nutzenpotenzial</p> <p>Tivoli Foundations Service Manager beinhaltet ein breites Spektrum an Funktionen, die ein automatisiertes Vorfall- und Problemmanagement durch einen einzigen Kontaktpunkt ermöglichen.</p> <p>Seine eingebauten Funktionen optimieren die Service Desk Funktionen und konfigurieren Workflows und Eskalierungen im gesamten Unternehmen, während eine durchsuchbare Informationsdatenbank den Help-Desk Mitarbeitern schnell Antworten auf Anfragen liefert.</p> <p>Diese Service Desk Lösung hilft mittelständischen Kunden durch seine integrierten „best-of-Bread“ Problembewältigungsfunktionen, Kosten durch die Optimierung der Produktivität des Betriebspersonals zu verringern.</p> <p>Ein Funktionsumfang auf Konzernniveau , der hinsichtlich der Leistungsdaten und des Preises spezifisch für mittelständische Unternehmen erschaffen wurde.</p>	<p style="text-align: center;">Vorteile</p> <p>Mittelständische Kunden reduzieren Ihre Kosten, indem sie die Produktivität ihres operativen Personals mit Hilfe der eingebauten Werkzeuge zur Problemlösung erhöhen.</p> <p>Ein Selbsthilfeportal, das bereits mit Best Practice Lösungen für häufige Probleme vorinstalliert wurde, gibt den Endanwendern die Möglichkeit, Probleme schnell selbst lösen zu können, ohne dass dafür zusätzliches Personal mit der Problemstellung beschäftigt werden muss.</p> <p>Erreichen Sie eine Prozesskonformität durch die Integration von standardisierten Vorfall- und Problemmanagement-Prozessen, die den Kunden stetige wiederholbare Prozesse für die Serviceunterstützung liefern.</p> <p>Optimierte Vorfall- und Problemmanagement-Prozesse verbessern die Servicequalität.</p>	<p style="text-align: center;">Durchschnittlicher Projektumfang/Preis</p> <p>Geschätzter durchschnittlicher Projektumfang: \$12.000</p> <p>Preis: \$15.500 \$10.000 Basispreis + \$2.200 für jeden berechtigten User + \$3.300 (Lotus Foundations Start für Tivoli Foundations Service Manager). Der Preis beinhaltet nicht die Hardware</p> <p>Um die aktuellen Softwarepreise zu erfahren, besuchen Sie IBM distributed software price book.</p>
<p style="text-align: center;">Überblick</p> <p>Der IBM Tivoli Foundations Service Manager bietet mittelständischen Unternehmen durch den ITIL V3.0 Aligned Service Request sowie durch die Vorfall- und Problemmanagement-Prozesse eine Service Desk Funktionalität.</p> <p>Er beinhaltet ein breites Spektrum an Funktionen, die ein automatisiertes Vorfall- und Problemmanagement durch einen einzigen Kontaktpunkt ermöglichen.</p> <p>Unter anderem sind folgende Funktionen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Übersichtsbildschirme, die Leistungsansichten beinahe in Echtzeit liefern. Vorinstallierte Inhalte, wie zum Beispiel Workflows, Vorlagen, 	<p style="text-align: center;">Wichtige Fragen</p> <p>Sind Sie in der Lage alle Anrufe für den Help Desk selbst zu verarbeiten, diese Anrufe zu protokollieren, Vorfälle nachzuverfolgen, diese Vorfälle zu beheben und somit die Kundenzufriedenheit auf einem hohen Niveau zu halten?</p> <p>Sind Sie in der Lage Ihr Serviceniveau zu verbessern und gleichzeitig die Kosten niedrig zu halten?</p>	<p style="text-align: center;">Referenzen</p> <p>Referenzkunden In Kürze verfügbar</p> <p style="text-align: center;">Aufforderung zur Aktion für den Business Partner</p> <p>Nutzen Sie die Sicherheits-/ Schulungs-/ Verkaufunterstützung auf der PartnerWorld Website:</p> <p>https://www-304.ibm.com/jct09002c/partnerworld/wps/servlet/mem/ContentHandler/Q053433Y37594H14</p> <p style="text-align: center;">Richtlinien für die Weitergabe von Verkaufschancen</p> <p>https://w3-03.sso.ibm.com/sales/support/ShowDoc.wss?docid=KS020CCOO-72UMMQ&infotype=SA&infosubtype=ST&nnode=doctype.S0%7Cdoctype.RTM%7Cclientset.SM&ftext=&showDetails=true&sort=recommended</p>
		<p style="text-align: center;">Plattform</p> <p>Linux , Windows, Unix</p> <p style="text-align: center;">Weitere Informationen</p>



Kurzbedienungsanleitung

Tivoli Foundations Service Manager

Code [ISA Code oder Angebot/Play ID #]	Tactic Code: Q, W, oder E	Datum
--	---------------------------	-------

Kontakte:

- Angela Reese – Tivoli Marketing
afreese@us.ibm.com
- Pandian Athirajan – Tivoli Product Management
pathiraj@us.ibm.com