

## IBM Tivoli Service Request Manager

### Highlights

- Optimierung der Incident- und Problem-Management-Prozesse zur schnelleren Wiederherstellung der Services bei angemessenen Kosten
- Erhöhung der Verfügbarkeit kritischer IT-Services
- Steigerung der Produktivität des Service-Desk-Personals und Erhöhung der Zufriedenheit der Anwender
- Maximierung der Stabilität und Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur
- Konfiguration und Anpassung der Lösung mithilfe des mitgelieferten Application-Designers, der bei künftigen Upgrades die Übernahme Ihrer Einstellungen ermöglicht
- Einführung einer einheitlichen Lösung für die globale Unterstützung
- Ausrichtung des IT-Betriebs und der Geschäftstätigkeit an den Zielen des Service-Level-Managements, der Servicebereitstellung und dem Servicekatalog
- Unterstützung von ITIL-Prozessen für das Management von Incidents, Problemen, Changes, Releases und Service-Levels

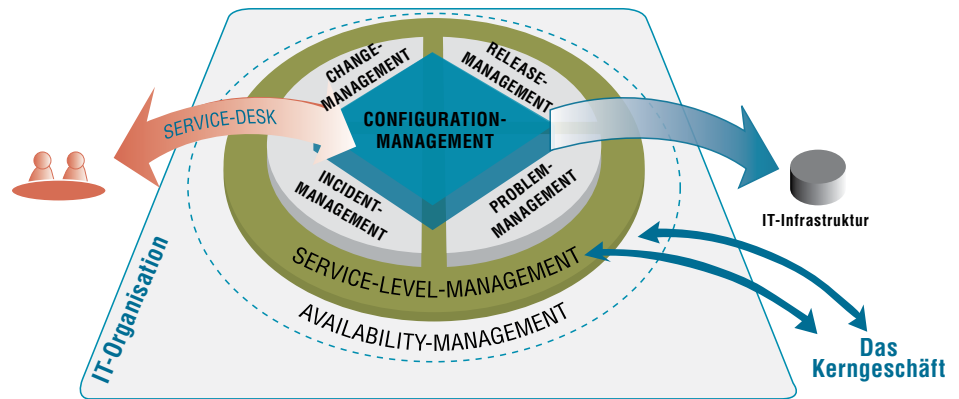
In der sich ständig ändernden IT-Umgebung von heute liefert der Service-Desk dem gesamten Unternehmen entscheidende Unterstützung, indem er für die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit geschäftskritischer Systeme und Services sorgt. Je komplexer die Technologie wird, desto zeitaufwändiger wird die Fehlerbeseitigung; gleichzeitig steigen die erforderlichen Qualifikationen sowie die Kosten zur Aufrechterhaltung hochwertiger Services. Angesichts engerer Budgets und knapperer Ressourcen sind Priorisierung und Reaktionsgeschwindigkeit die Schlüssel zur Maximierung der Verfügbarkeit geschäftskritischer IT-Services.

IBM Tivoli Service Request Manager unterstützt Sie bei der Bewältigung dieser Herausforderungen. Sie können Incidents und Probleme in Ihrer gesamten Infrastruktur verwalten, ausgefallene IT-Services schneller wiederherstellen und die Zahl kostspieliger Service-Desk-Anrufe reduzieren. Der Tivoli Service Request Manager ist für folgende Aufgaben konzipiert:

- *Optimierung des IT Infrastruktur-Managements, Erhöhung der Verfügbarkeit kritischer IT Services und Reduzierung von Unterbrechungen*
- *Verbesserung des IT-Service für Endbenutzer und Erhöhung ihrer Zufriedenheit*
- *Optimierung des Service-Desk-Betriebs*
- *Nutzung der Richtlinien der IT Infrastructure Library® (ITIL®) und weiterer bewährter Verfahren*
- *Einführung einer einheitlichen Lösung für die globale Unterstützung*
- *Bereitstellung einfach zugänglicher Berichte und aktueller Anzeigen zu wesentlichen Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs)*
- *Ausrichtung der IT-Ziele an den Geschäftszielen*

Tivoli Service Request Manager ist ein Bestandteil einer einheitlichen Produktsuite für das Asset- und Service-Management, die auf einer gemeinsamen, einheitlichen Plattform aufbaut. Der Tivoli Service Request Manager ist für die Zusammenarbeit mit IBM Tivoli Asset Management für IT konzipiert, um zur Erweiterung Ihrer Ressourcenmanagement- und Unternehmensverwaltungsprozesse beizutragen.

Tivoli Service Request Manager – eine Kernkomponente des IBM Service Management-Angebots – basiert auf Technologien, die sich an offenen Standards orientieren. Dies führt zu einer äußerst flexiblen Service-Desk-Lösung, die es Ihnen ermöglicht, ITIL-Prozesse zu unterstützen, die Ihren Geschäftszielen insgesamt zugutekommen. Die Lösung versetzt Sie in die Lage, sich innerhalb einer Anwendung nahtlos vom Incident- über das Problem- zum Change- und weiter zum Release-Management zu bewegen – all dies auf einer zentralen und einheitlichen Plattform.



Tivoli Service Request Manager unterstützt bewährte Verfahren des IT-Service-Managements einschließlich ITIL.

### Automatisierung des Incident- und Problem-Managements

Der Tivoli Service Request Manager stellt die zentrale Anlaufstelle bereit, um mit Ereignissen und Problemen in Ihrem Unternehmen umzugehen (single point of contact). Die Lösung konsolidiert Ereignisse aus folgenden Quellen:

- Von Endbenutzern
- Von Service-Mitarbeitern
- Von nicht IT-bezogenen Datenpunkten, z. B. Heiz- und Klimaanlage, Anwendungen für persönliche Mitarbeiterdaten oder Fotokopierern
- Von Netzwerk- und System-Management-Anwendungen

Mithilfe von Workflow- und Eskalationsfunktionen können Sie den Tivoli Service Request Manager konfigurieren, um Prozesse weiter zu optimieren und so Ihren Geschäftszielen besser gerecht zu werden. Sie können zum Beispiel – abhängig vom Typ eines Tickets oder von der Klassifizierung eines Ereignisses – automatisch reagieren. Über eine komfortable Webschnittstelle kann Ihr Service-Team schnell Ihre geschäftskritischsten Ereignisse priorisieren und darauf reagieren, was die Effizienz steigert und die Problemlösung beschleunigt.

Unabhängig davon, woher ein Ereignis stammt, können Sie mit dem Tivoli Service Request Manager die Kommunikation mit den Anwendern über eine Vielzahl von Kanälen (z. B. Telefon, E-Mail, Web und Fax) konsolidieren. So stellen Sie sicher, dass Ereignisse erfasst werden und dass Ihr Service-Team konsistente, hochwertige Services bereitstellen kann.

Formularbasierte Felder nehmen dabei Informationen darüber auf, wer das Ereignis meldet und welche Details damit in Beziehung stehen. Sie können mit dem Produkt nach ähnlichen Trouble-Tickets suchen, was die Analyse der eigentlichen Fehlerursache erleichtert. Für häufige Anforderungen wie Kennwortzurücksetzungen oder sich wiederholende Problemfälle können Sie Ticketvorlagen einsetzen, um den Verarbeitungsprozess weiter zu optimieren.

Der Tivoli Service Request Manager ist für folgende Aufgaben konzipiert:

- Sie können dafür sorgen, dass der Service-Desk in der IT-Organisation als zentrale Anlaufstelle für Ihre Endbenutzer etabliert wird. Der IT-Betrieb kann alle Serviceanforderungen zentral empfangen und aufzeichnen und über Aktualisierungen informieren.
- Sie können für die Wiederherstellung von Services Prioritäten vergeben.
- Sie können Probleme beheben und zukünftigen Störungen vorbeugen.
- Sie können Ereignisse und Probleme auf der Basis festgelegter Service-Levels überwachen und eskalieren.
- Sie können Prozesse entwerfen und implementieren, um Änderungen zu verwalten und effiziente Vorgehensweisen zur Verteilung von Änderungen aufzubauen.

**Integrierte Funktionen optimieren die Abläufe am Service-Desk  
Konfiguration von Workflows und Eskalationen in Ihrer Organisation**

Im Tivoli Service Request Manager können Sie – browserbasiert – über ein integriertes Workflow- und Eskalationsmodul ohne größeren Aufwand Workflows und Eskalationsgrenzwerte konfigurieren, um eine proaktive Automatisierung von Geschäftsprozessen zu implementieren. Mithilfe dieser Funktionen können Sie jede Information, jeden Prozess und jedes Ereignis automatisch überwachen und verwalten.

Sie können zum Beispiel Ihre Workflows so gestalten, dass sie abhängig vom Typ des Ereignisses oder Problems zu verschiedenen Tätigkeiten auffordern, daraufhin die Eskalation für die Bewertung der Rahmenbedingungen veranlassen und eine Benachrichtigung senden – oder bei Bedarf spezielle Aktionen auf den Datensatz anwenden. Sie können über die Eskalationsmechanismen auch festlegen, dass nach dem Erreichen bestimmter Grenzwerte gezielte Maßnahmen ergriffen werden, um Abhilfe zu schaffen.

Der Tivoli Service Request Manager unterstützt nicht nur konventionelle Workflows mit zuweisungsorientierten Prozessen, sondern auch interaktive, automatisierte Workflows, die die Benutzer aufgrund des Kontextes der eingegebenen Daten durch einen Prozess oder eine Aktivität führen.

Dadurch wird der Schulungsaufwand für Teilzeitmitarbeiter oder für häufig wechselnde Anwender erheblich reduziert.

**Self-Service-Funktionen bieten rund um die Uhr Unterstützung für Endbenutzer**

Um die Zahl der Service-Desk-Anrufe zu reduzieren und die Zufriedenheit der Kunden zu verbessern, ist es ganz entscheidend, dass die Benutzer ihre Problemstellungen proaktiv adressieren können. Mit dem Tivoli Service Request Manager haben die Benutzer einfach rund um die Uhr Zugang zum Service-Desk. Mithilfe der Self-Service-Funktion können Endbenutzer Ereignisse über einen Web-Browser melden, aktualisieren und überprüfen; außerdem können sie nach Lösungen für häufig auftretende Probleme suchen und auf Antworten für häufig gestellte Fragen (FAQ) zugreifen. Dieses Leistungsmerkmal macht die Benutzer unabhängiger und senkt die Kosten für den Service-Desk.

**Wissensdatenbank liefert schnelle Antworten für Service-Desk-Mitarbeiter**

Eine durchsuchbare Wissensdatenbank ermöglicht den Zugriff auf häufig einsetzbare Lösungen, bekannte Fehler und Umgehungslösungen. Durch die Klassifizierung und die Suche nach Schlüsselwörtern können Mitarbeiter am Service-Desk Probleme schneller beheben und die Erstlösungsrate erhöhen. Sie können die Wissensdatenbank ohne großen Aufwand mit Inhalten anderer Anbieter sowie mit speziellen Informationen zu Produkten füllen, die in Ihrer Umgebung eingesetzt werden.

**Dashboards geben Einblick in das aktuelle Geschehen am Service-Desk**

Der Tivoli Service Request Manager enthält Dashboards, die Einblicke in die aktuellen Aktivitäten auf mehreren Ebenen des Service-Desk-Betriebs bereitstellen. Auf diese Weise können sich Mitarbeiter, Manager oder Führungskräfte rollenbasiert über einen Browser mittels grafischer KPIs über das aktuelle Geschehen am Service-Desk informieren. Die Dashboards visualisieren Informationen grafisch und identifizieren potenzielle Problembereiche, damit die Mitarbeiter im IT-Service entsprechende Korrekturmaßnahmen ergreifen können, bevor kritische Services beeinträchtigt werden.

**Weltweit operierende Unternehmen können zentralen Service-Desk nutzen**

Um lokale Lösungen bereitstellen zu können, setzen weltweit operierende Unternehmen häufig regional verteilte Supportorganisationen ein. Dennoch sind diese Unternehmen darauf angewiesen, Standardprozeduren zu entwickeln und zu nutzen und die Berichterstattung zu zentralisieren. Der Tivoli Service Request Manager unterstützt den gleichzeitigen Einsatz mehrerer Sprachen über einen zentralen aktiven Server. Darüber hinaus ermöglichen es Funktionen für mehrere Standorte und Unternehmen, dass die Bereitstellung auf die Unternehmensstruktur abgestimmt wird, um die Sicherheit zu erhöhen und hochwertige Services konsistenter auf lokaler Ebene bereitzustellen.

### **Automatisierung von Anforderungen und Genehmigungen mit Change- und Release-Management**

Mithilfe der Change- und Release-Management-Funktionen in Tivoli Service Request Manager können Sie Anforderungen und Genehmigungen über einen leistungsfähigen, grafisch orientierten Workflow automatisieren. Durch Bereitstellung eines proaktiven Service können Sie die Ausfallzeiten minimieren. Das Change- und Release-Management kann von jedem Service-Request aus aufgerufen und für geplante Änderungen im Rahmen eines IT-Ressourcen-Managements genutzt werden. Änderungen werden automatisch aktualisiert; Benachrichtigungen über geplante Änderungen weisen die Kundendienstmitarbeiter auf Aktionen hin, durch die sich eventuell die Anzahl der gemeldeten Störungen erhöht.

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

Im Rahmen von Service-Level-Agreements lassen sich Grenzwerte für Service-Antwortzeiten definieren. Die Überwachung der Service-Level-Agreements – sowie die Pflege des Servicekatalogs – hilft bei der Priorisierung der Aktivitäten im IT-Service-Management. Mit dem Tivoli Service Request Manager können Sie Service-Levels für folgende Zwecke verwalten:

- *Ticket-Management*
- *Wiederherstellung von Services*
- *Anbieter*
- *Lieferzeiten*
- *Richtigkeit der Rechnungen*
- *Wichtige Ressourcen, Services und arbeitsbezogene Kennzahlen*

### **Integration von Asset-Management- und Unternehmensprozessen beschleunigt die Fehlerbehebung**

Der Tivoli Service Request Manager arbeitet mit IBM Anwendungen für das IT-Ressourcen-Management und für die automatische Erkennung von IT-Ressourcen zusammen – mit Tivoli Asset Management for IT, der Produktfamilie IBM Tivoli License Compliance Manager, IBM Maximo Discovery sowie mit Anwendungen anderer Anbieter. Wenn ein Unternehmen die Prozesse des IT-Ressourcen-Managements mit dem Tivoli Service Request Manager vereinheitlicht, können die Mitarbeiter des Service-Desks Detailinformationen zu den Ressourcen anzeigen, um die Fehlerbehebung zu beschleunigen.

Darüber hinaus versetzt der Tivoli Service Request Manager Ihr Unternehmen in die Lage, Vorgänge der Unternehmensverwaltung über denselben Service-Desk zu bearbeiten, den Sie auch für IT-Anfragen verwenden. Wenn beispielsweise auf Betriebsgebäude und den Fahrzeugbestand bezogene Anfragen von demselben Service-Desk aus bearbeitet werden, müssen die Mitarbeiter in weniger Werkzeugen geschult werden. Dies fördert die konsistente Ausführung von Prozessen und ermöglicht die korrekte Priorisierung derjenigen Probleme, die sich am stärksten auf das Kerngeschäft Ihrer Kunden auswirken.

### **Einfachere Verwaltung von Verträgen**

Wenn Sie Tivoli Service Request Manager mit Tivoli Asset Management for IT kombinieren, können Sie Softwarelizenzen und -verträge sowie Hardware-Leasingverträge leichter einhalten. Zum Beispiel können Mitarbeiter des Service-Desks die Wartungs- und Gewährleistungsbedingungen prüfen, bevor sie eine Änderung genehmigen und durchführen, und können hinsichtlich der ordnungsgemäßen Lizenzierung die Softwarevereinbarungen einsehen, bevor Aktualisierungen implementiert werden. Mit Tivoli Service Request Manager können Sie folgende Bereiche verwalten:

- *Leasingverträge*
- *Wartungsverträge*
- *Gewährleistungen*
- *Kaufverträge*
- *Softwarelizenzvereinbarungen*

### **Optimierte Einsatzplanung für die beteiligten Mitarbeiter**

Der Tivoli Service Request Manager verfügt über professionelle Funktionen für das Workflow-Management, die IT-Abteilungen mehr bieten als bloße Ressourcenverfolgung und Servicebereitstellung. Erweiterte Planungsfunktionen erleichtern die zeitliche Einsatzplanung für das richtige Personal mit dem erforderlichen Know-how. Der Tivoli Service Request Manager bietet IT-Abteilungen folgende Möglichkeiten:

- *Erstellung von Standardprozeduren*
- *Einleitung von Aktivitäten*
- *Verfolgung von Aktivitäten, z. B. für Changes und Releases sowie die damit verbundenen Kosten*

Eine detaillierte Analyse der Kosten des Personals und der Ressourcen verschafft den IT-Managern die Informationen, die sie für die Servicebereitstellung und für Investitionsentscheidungen benötigen.

## Architektur für die Unterstützung Ihrer Geschäftsziele

In dem schnelllebigen Geschäftsumfeld von heute – das von raschen technologischen Fortschritten angetrieben wird – stellen führende Unternehmen, die ihre Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz bewahren möchten, fest, dass sie nicht nur über anpassbare Geschäftsprozesse, sondern auch über eine flexible IT-Infrastruktur verfügen müssen, die das sich ändernde Geschäftsumfeld unterstützen.

Der Tivoli Service Request Manager bietet eine zukunftsweisende Architektur, die wichtige Konzepte, Standards und Technologien des Internets nutzt und so eine optimale Kompatibilität mit der Internet-Infrastruktur unterstützt. Die webbasierte Schnittstelle kann sehr einfach so konfiguriert werden, dass sie die meisten Prozesse, Datenmodelle, Schnittstellen von Endbenutzern und Firmenkunden sowie Portalstandards in Ihrem Unternehmen abbildet.

## Tivoli Service Request Manager auf einen Blick

### Tivoli Service Request Manager unterstützt verschiedene Kombinationen der folgenden Produkte:

- IBM AIX 5.2 oder 5.3
- BEA WebLogic Server 8
- HP-UX 11i oder 11i Version 2
- IBM WebSphere 6
- Microsoft® SQL Server 2000 SP4 oder 2005
- Microsoft Windows® Server 2000 oder 2003
- Oracle 9.2.0.6 oder 10.2.0.2
- Red Hat Enterprise Linux® 3.0
- Sun Solaris 9 oder 10
- IBM DB2 Universal Database 8.2.7
- Actuate iServer 8

### Zusammenfassung

Über standardisierte J2EE™-Anwendungsserver, Web-Services und eine serviceorientierte Architektur (SOA) bereitgestellt, unterstützt der Tivoli Service Request Manager Sie bei folgenden Aufgaben:

- *Verringerung der Komplexität der unterstützten Technologien und Architekturen*
- *Senkung der Gesamtbetriebskosten*
- *Vereinfachung der Sicherheitsbemühungen durch Standardisierung*
- *Beschleunigung der Implementierung ohne clientseitigen Code*
- *Vermeidung der Abhängigkeit von proprietären Anwendungen und Plattformen bestimmter Anbieter*
- *Erweiterung der Interoperabilität mit wichtigen Systemen des Geschäfts und der IT-Infrastruktur*

Die Benutzerschnittstelle von Tivoli Service Request Manager kann sehr einfach so konfiguriert werden, dass sie die meisten Prozesse, Datenmodelle, Schnittstellen von Endbenutzern und Firmenkunden sowie Portalstandards in Ihrem Unternehmen abbildet. Darüber hinaus unterstützt die technologisch fortschrittliche, flexible Lösung die folgenden Prozesse:

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

Tivoli Service Request Manager hat die Zertifizierung PinkVerify™ von Pink Elephant erlangt und ist ein Bestandteil der IBM Service Management-Strategie, die Sie dabei unterstützt, Ihre IT-Funktionen an Ihren Geschäftszielen auszurichten.



### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Tivoli Service Request Manager Ihr Unternehmen dabei unterstützt, Ereignisse und Probleme zu verwalten, kritische Services wiederherzustellen und die Anzahl der Service-Desk-Anrufe zu minimieren, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner, oder besuchen Sie uns unter:

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

### Tivoli-Software von IBM

Tivoli-Software stellt ein umfassendes Paket von Angeboten und Funktionen zur Unterstützung von IBM Service Management zur Verfügung – einer skalierbaren, modularen Strategie, die Ihrem Unternehmen effizientere und effektivere Services ermöglicht. Sie wird außerdem durch die IBM Service-Organisationen, den IBM Support und ein aktives Umfeld von IBM Business Partnern gestützt. Die sichere, auf offenen Standards basierende Service-Management-Plattform Tivoli wird ergänzt durch proaktive Lösungen für operatives Management mit durchgängiger Transparenz und Kontrolle. Sie wird außerdem durch die IBM Service-Organisationen, den IBM Support und ein aktives Umfeld von IBM Business Partnern gestützt. Des Weiteren können Tivoli-Kunden und -Geschäftspartner gegenseitig ihre bewährten Verfahren nutzen, indem sie an unabhängigen IBM Tivoli-Benutzergruppen auf der ganzen Welt teilnehmen. Besuchen Sie:

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

### IBM Corporation

IBM Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
USA

Die IBM Homepage finden Sie unter:

[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind Marken der International Business Machines Corporation.

AIX, DB2 Universal Database, Tivoli, Tivoli Service Request Manager und WebSphere sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency, die jetzt Bestandteil des Office of Government Commerce ist.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce und im Patent- und Markenamt der USA eingetragen.

Java und alle auf Java basierenden Marken und Logos 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 Server sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

**Haftungsausschluss:** Jeder Kunde ist für die Einhaltung geltender rechtlicher Vorschriften verantwortlich. Es obliegt allein dem Kunden, sich von kompetenter juristischer Stelle zu Inhalt und Auslegung aller relevanten Gesetze und gesetzlichen Bestimmungen beraten zu lassen, die seine Geschäftstätigkeit und die von ihm eventuell einzuleitenden Maßnahmen zur Einhaltung dieser Gesetze und Bestimmungen betreffen. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit den geltenden Gesetzen und gesetzlichen Bestimmungen.

Hergestellt in den USA.  
10-07

© Copyright IBM Corporation 2008  
Alle Rechte vorbehalten.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 