

IBM Tivoli Service Request Manager

Highlights

- Optimierung der auf IT Infrastructure Library® (ITIL®) basierenden Incident- und Problem-Management-Prozesse für eine schnellere Servicewiederherstellung
- Erhöhung der Verfügbarkeit kritischer IT-Services
- Standardisierung der Bereitstellung von IT-Services und Förderung der Konsistenz und Wiederverwendbarkeit mit Angeboten aus einem IT-Servicekatalog
- Optimierung der Produktivität des Service-Desk-Personals und Erhöhung der Zufriedenheit der Endbenutzer
- Ausrichtung der IT-Abläufe an den Zielen der Geschäftsbereiche durch das Management von Service-Levels
- Zuordnung von Service-Levels zu Serviceanforderungen und Verfolgung der Einhaltung von Service-Level-Vereinbarungen (SLAs)
- Zuordnung der Kosten zu Ihren IT-Serviceangeboten und Management der Nutzung
- Ergänzung des Service-Desks durch Asset-, Change- und Configuration-Management-Funktionen, um eine nahtlos integrierte Lösung auf einer gemeinsamen Plattform zu erhalten

Der Service-Desk unterstützt das gesamte Unternehmen, indem er dafür sorgt, dass geschäftskritische Systeme und Services stets verfügbar und zuverlässig sind. Diese Unterstützung ist in der unberechenbaren, sich ständig verändernden IT-Umgebung von heute von entscheidender Bedeutung. Da die Technologie immer komplexer wird, nimmt die Lösung von Problemen mehr Zeit in Anspruch, der Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern wächst, und die Kosten für die Aufrechterhaltung qualitativ hochwertiger Services steigen. Gleichzeitig wird das Budget knapper, und die Zahl der verfügbaren Ressourcen nimmt ab. Vor diesem Hintergrund sind Priorisierung und Reaktionsfähigkeit der Schlüssel zur Maximierung der Verfügbarkeit geschäftskritischer IT-Services.

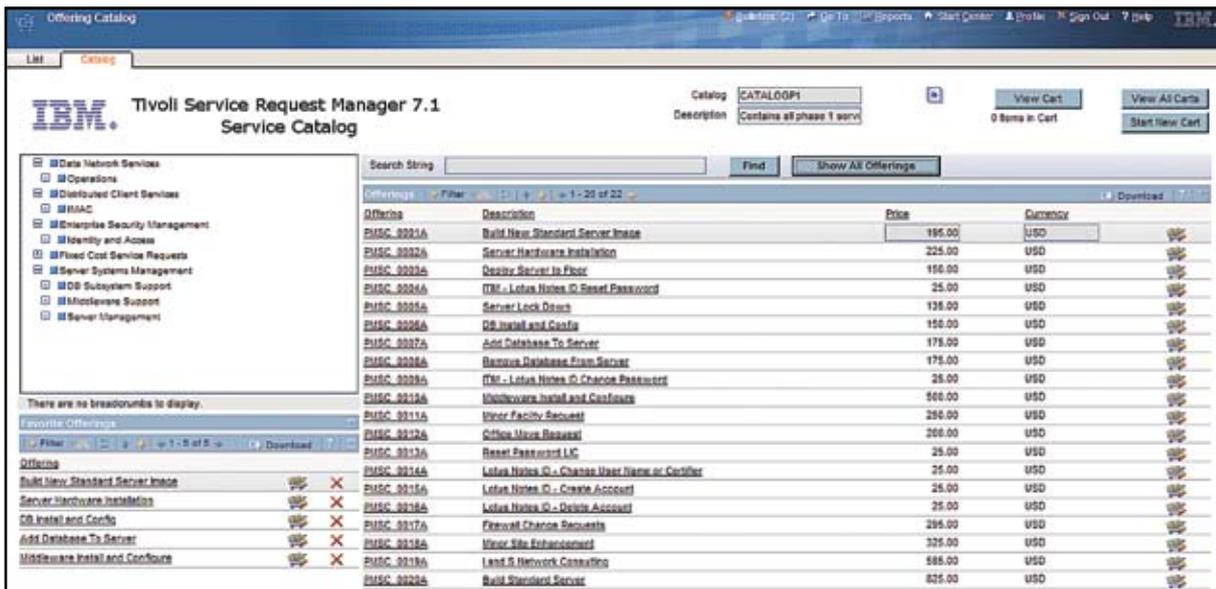
IBM Tivoli Service Request Manager vereint Service-Desk- und Servicekatalogfunktionen auf einer gemeinsamen Plattform für die Prozessautomation. Damit steht eine nahtlos integrierte, einheitliche Lösung für alle Aspekte von Serviceanforderungen zur Verfügung, die eine „One-Touch“-IT-Erfahrung ermöglicht.

Tivoli Service Request Manager kann mit ergänzenden Produkten wie IBM Tivoli Asset Management for IT, IBM Maximo Asset Management und IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) kombiniert werden. So entsteht eine einheitliche, nahtlos integrierte Lösung für Problem- und Incident-Management, Change- und Configuration-Management, IT-Asset-Management und Enterprise-Asset-Management.

Ein optimierter Service-Desk

Die Service-Desk-Komponente von Tivoli Service Request Manager umfasst eine Vielzahl von Funktionen, die eine zentrale Anlaufstelle zur Automatisierung des Incident- und Problem-Managements unterstützen. Integrierte Funktionen optimieren Service-Desk-Abläufe und konfigurieren Workflows und die Eskalation im gesamten Unternehmen, während eine durchsuchbare Wissensdatenbank den Help-Desk-Mitarbeitern schnelle Antworten liefert. Folgende zusätzliche Funktionen sind verfügbar:

- *Dashboards, die Einblicke in Echtzeit in Leistungsdaten liefern*
- *Sofort einsatzbereite Inhalte wie Workflows, Vorlagen, wesentliche Leistungsindikatoren (KPIs), Abfragen und Berichte*
- *Funktionen für die Ferndiagnose*
- *Instant-Messenger-Unterstützung*
- *Funktionen für das Management von Benutzerumfragen*
- *Migration von Konfigurationseinstellungen von der Test- auf die Produktionsumgebung*
- *Integration eines CTI- (Computer Telephony Integration) und IVR-Produkts (Interactive Voice Response)*



Mit der Servicekatalogkomponente von IBM Tivoli Service Request Manager können die Benutzer Services direkt aus einem Katalog auswählen. Dies trägt zur Senkung der Kosten für die Bereitstellung von Services bei.

Ein vielseitiger Servicekatalog

Mit der Servicekatalogkomponente von IBM Tivoli Service Request Manager können die Benutzer Services direkt aus einem Katalog auswählen. Dies trägt zur Senkung der Kosten für die Bereitstellung von Services bei. Die verfügbaren Optionen reichen von einfachen Endbenutzerservices wie dem Zurücksetzen von Kennwörtern bis zu komplexeren Services wie der Einrichtung eines Servers oder einem Upgrade einer Anwendungsumgebung. Dieser vielseitige Katalog gibt auch die Bedingungen zugehöriger Service-Level-Vereinbarungen (SLAs), Bedingungen für die Bewertung und Rechnungsstellung sowie vertragliche Vereinbarungen wieder.

Automatisiertes Incident- und Problem-Management

Tivoli Service Request Manager erlaubt das zentrale Management von Serviceanforderungen, Incidents und Problemen im gesamten Unternehmen. Die Lösung unterstützt Sie außerdem bei der automatischen Überwachung und dem Management von Datenpunkten, Prozessen oder Ereignissen. Dies schließt die Bearbeitung von Incidents ein, die von Anwendungen für das Management und die Überwachung von Netzwerk/Systemen, Personal-

anwendungen, Bürogeräten wie Kopierern und Umgebungssystemen wie Heizung und Klimaanlage stammen.

Über ein integriertes Workflow- und Eskalationsmodul können Sie mit Tivoli Service Request Manager Eskalationsschwellenwerte festlegen, um die proaktive Automatisierung von Geschäftsprozessen zu implementieren. Beispielsweise können Sie die Anwendung dafür konfigurieren, abhängig von Tickettyp oder Ereignisklassifizierung automatisch entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Mit diesen Funktionen kann Ihr Service-Team Ihre geschäftskritischsten Ereignisse schneller priorisieren und entsprechend reagieren – und so die Effizienz steigern und die Problemlösung beschleunigen.

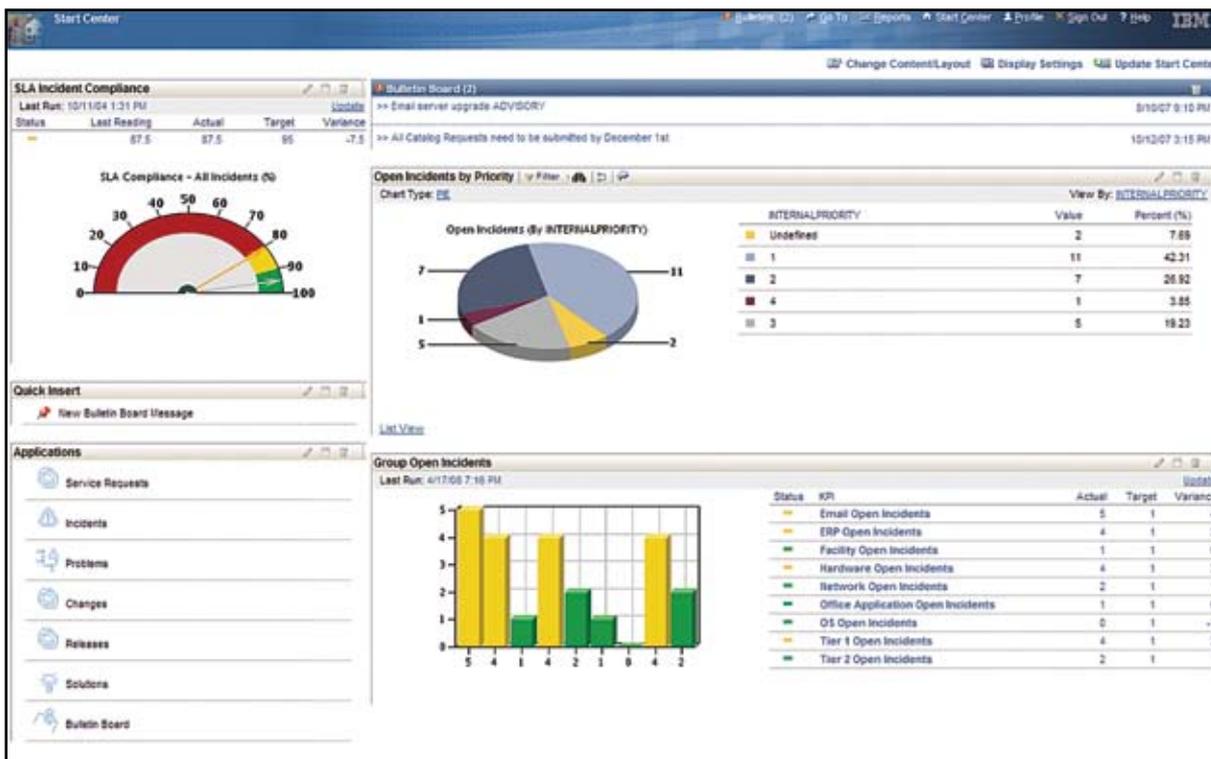
Knowledge-Management

Die sofort einsatzbereite Knowledge-Management-Funktionalität erlaubt die einfache Verbindung mit externen Wissensquellen wie z. B. RightAnswers und verbessert die Wissensuche durch das erweiterte Ranking von Suchergebnissen. Zudem können Suchbegriffe mit Lösungsinhalten assoziiert werden. Eine Funktion, mit der die Benutzer Bewertungen

und Feedback abgeben können, ist ebenfalls Bestandteil der Lösung. Die durchsuchbare Wissensdatenbank bietet Zugriff auf häufig eingesetzte Lösungen, bekannte Fehler und entsprechende Fehlerumgehungen. Damit können die Service-Desk-Mitarbeiter Probleme schneller lösen und die Quote der beim ersten Anruf gelösten Probleme erhöhen.

Einblicke in Echtzeit in Leistungsdaten durch Dashboards

Sofort einsatzbereite Echtzeit-Dashboards liefern Einblicke in mehrere Ebenen der Service-Desk-Abläufe. Dadurch können Supportmitarbeiter, Manager und Führungskräfte rollenbasierte KPIs über eine intuitiv bedienbare, grafische Anzeige überwachen – von einem beliebigen webbasierten Client aus. Dashboards stellen Informationen bereit, die sich in konkrete Maßnahmen umsetzen lassen, und können potenzielle Problembereiche ermitteln. Damit unterstützen sie die Supportmitarbeiter dabei, entsprechende Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, bevor kritische Services beeinträchtigt werden.



Die Service-Desk-Komponente von IBM Tivoli Service Request Manager erlaubt die Automatisierung des Incident- und Problem-Managements über eine zentrale Anlaufstelle.

Zentralisierter Support für global agierende Unternehmen

Tivoli Service Request Manager unterstützt die gleichzeitige Implementierung in mehreren Sprachen über einen zentralen aktiven Server. Darüber hinaus ermöglichen standort- und unternehmensübergreifende Funktionen die Abstimmung der Implementierung auf die Unternehmensstruktur. Dies trägt zu mehr Sicherheit und der konsistenteren Bereitstellung qualitativ hochwertiger Services auf lokaler Ebene bei.

Change-Management-Integration

Die Verbindung von Tivoli Service Request Manager mit Tivoli Change and Configuration Management Database unterstützt erweiterte Change-Management-Funktionen, darunter folgende:

- *Transparenz zwischen Incident- und Change-Management*
- *Erstellung einer Änderungsanforderung aus dem Incident- oder Problem-Management-Prozess*

- *Ermittlung und Aufzeichnung von Analysen der geschäftlichen und technischen Auswirkungen von Änderungen*
- *Ermittlung von Aufgaben und Aufgabenkonflikten zur Minimierung unvorhergesehener „Änderungskollisionen“ durch einen Zeitplan für die Umsetzung von Änderungen*

Funktionen für die Ferndiagnose

Dank integrierter Funktionen für die Ferndiagnose können die Service-Desk-Mitarbeiter per Fernzugriff die Kontrolle über die Maschine eines Endbenutzers übernehmen, um nach Fehlern zu suchen, eine Datei zu aktualisieren, die Konfiguration eines Benutzers zu ändern und Einstellungen anzuzeigen. Diese Sitzungen werden protokolliert und können zu einem späteren Zeitpunkt geprüft werden.

Instant-Messenger-Unterstützung

Durch die Instant-Messenger-Unterstützung für Anwendungen wie IBM Lotus Sametime steht ein alternativer Multithread-Modus der Kommunikation mit Endbenutzern zur

Verfügung. Chatsitzungen können im Kommunikationsprotokoll des Tickets aufgezeichnet und für künftige Verwendungszwecke gespeichert werden.

Self-Service-Funktionen

Um die Zahl der Anrufe beim Service-Desk zu verringern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, ist es entscheidend, dass die Benutzer ihre Probleme proaktiv selbst angehen können, sowohl über den Service-Desk als auch den Servicekatalog. Mit Tivoli Service Request Manager haben die Benutzer rund um die Uhr einfachen Zugang zu Service und Support. Mithilfe der Self-Service-Funktionalität können die Endbenutzer Incidents über einen Web-Browser melden, aktualisieren und prüfen. Außerdem können sie nach Lösungen für häufig auftretende Probleme suchen und auf Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ) zugreifen. Dank dieser Funktionalität werden die Benutzer unabhängiger, wodurch die Service-Desk-Kosten gesenkt werden können.

Flexible Umfragefunktionalität

Über integrierte Funktionen für das Umfragemanagement können die Service-Desk-Mitarbeiter Kundenumfragen zum Service-Desk und Servicekatalog erstellen und verteilen. Eine Umfrage kann automatisch per E-Mail an einen bestimmten Benutzer oder an alle Benutzer im System während eines zyklischen Zeitraums verteilt werden. Die Service-Desk-Mitarbeiter können aus der Service-Desk-Anwendung auf Umfragen zugreifen, einen Endbenutzer telefonisch befragen und seine Antworten aufzeichnen. Alternativ dazu können sie einem Endbenutzer auch manuell eine E-Mail zusenden, die einen Link zu einem Umfrageformular enthält. Dadurch haben die E-Mail-Empfänger die Möglichkeit, die Fragen dann zu beantworten, wenn es ihnen zeitlich am besten passt. Auf der Basis der Umfrageergebnisse können dann Berichte erstellt werden.

Integration von CTI (Computer Telephony Integration) und IVR (Interactive Voice Response)

Tivoli Service Request Manager kann mit den CTI- und IVR-Produkten von Genesys kombiniert werden, um die Produktivität der Service-Desk-Mitarbeiter zu steigern. Dank dieser Funktionalität kann ein Anrufer zum nächsten freien Service-Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden, während die Ticketvorlage vorab mit den Daten des Benutzers ausgefüllt wird. Auf diese Weise lässt sich die für die Erstellung eines Tickets benötigte Zeit verkürzen.

Umfassende Integration von Tools

Tivoli Service Request Manager stellt ein sofort einsatzbereites Integration Toolkit bereit, das die Integration zahlreicher Produkte von IBM und anderen Anbietern unterstützt. Für folgende IBM Produkte sind Integrationsmodule verfügbar:

- *IBM Tivoli NetView for zOS und IBM Tivoli Monitoring über IBM Tivoli Enterprise Console oder IBM Tivoli Netcool/OMNIBus*
- *IBM Tivoli Netcool/Impact*
- *IBM Tivoli Identity Manager*
- *IBM Tivoli Workload Scheduler*

Management von Service-Level-Agreements

Durch die Möglichkeit der Erstellung und Verfolgung von Service-Level-Agreements kann Ihr Unternehmen geschäftskritische Funktionen gemäß den von Ihnen festgelegten Reaktionsschwellenwerten priorisieren. Sie können Tivoli Service Request Manager einsetzen, um Service-Levels für Folgendes zu managen:

- *Ticket-Management*
- *Servicewiederherstellung*
- *Lieferanten*
- *Servicebereitstellung*

Integration des Asset- und Enterprise-Managements

Tivoli Service Request Manager kann mit IBM Anwendungen für das IT-Asset-Management und die Asset-Erkennung, darunter Tivoli Asset Management for IT, IBM Tivoli License Compliance Manager, IBM Tivoli License Compliance Manager for z/OS und IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager, sowie mit Anwendungen anderer Anbieter kombiniert werden. Wenn ein Unternehmen seine IT-Asset-Management-Prozesse mit Tivoli Service Request Manager in einer einheitlichen Lösung zusammenfasst, können die Service-Desk-Mitarbeiter des Unternehmens Details zu Assets, Beschaffungsdaten,

Vertragsinformationen (z. B. Gewährleistungen für Assets), Abhängigkeiten bei Netzwerk, Servern und Anwendungen, Konfigurationen und Änderungsprotokolle anzeigen, um eine schnellere Problemlösung zu erreichen.

Darüber hinaus versetzt Tivoli Service Request Manager Ihr Unternehmen in die Lage, Enterprise-Management-Aufgaben über denselben Service-Desk zu bearbeiten, den Sie auch für IT-Anfragen verwenden. Wenn beispielsweise Serviceanforderungen in Bezug auf Gebäude und Fahrzeugbestand vom selben Service-Desk aus bearbeitet werden, können Sie die Anzahl der Tools minimieren, in denen die Mitarbeiter geschult werden müssen. Zudem können Sie die konsistente Ausführung von Prozessen fördern und die Probleme, die sich am stärksten auf Ihre Geschäftsabläufe auswirken, korrekt priorisieren.

Herausragende Funktionen für das Arbeitsmanagement

Tivoli Service Request Manager enthält erstklassige Funktionen für das Arbeitsmanagement, die IT-Abteilungen mehr Möglichkeiten bieten, als nur Assets zu verfolgen und Services bereitzustellen. Mit erweiterten Planungsfunktionen können Sie auf einfachere Weise die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Qualifikationen zur richtigen Zeit einsetzen. Tivoli Service Request Manager bietet IT-Abteilungen folgende Möglichkeiten:

- *Erstellung von Standardprozeduren*
- *Initiierung von Aktivitäten*
- *Verfolgung der Kosten im Zusammenhang mit Aktivitäten wie Änderungen und Releases*

Eine detaillierte Analyse der Kosten für Personal und Assets liefert IT-Managern die Informationen, die sie zur besseren Unterstützung von Servicebereitstellung und Investitionsentscheidungen benötigen.

IBM Tivoli Service Request Manager auf einen Blick

Tivoli Service Request Manager unterstützt verschiedene Kombinationen der folgenden Produkte:

- Microsoft® Windows® 2003 Server mit Service Pack 2, Standard, Enterprise und Datacenter Edition (32 Bit und 64 Bit)
- IBM AIX 5L V5.3 (32 Bit und 64 Bit) (Technology Level 5300-7)
- Red Hat Enterprise Linux® V4 (Systeme mit x86-32-Bit-Prozessor)
- IBM WebSphere Application Server ND 6.1
- IBM DB2 Universal Database V8.2 plus neuestes Fixpack oder V9.1 plus FP4, Workgroup oder Enterprise Edition
- Oracle V10 Release 1 oder Release 2, Standard oder Enterprise Edition
- Microsoft SQL Server 2005, Standard oder Enterprise Edition

Bessere Servicebereitstellung durch Servicekatalog

Die Servicekatalogkomponente von Tivoli Service Request Manager stellt die erforderlichen Tools für die Definition und Veröffentlichung eines Katalogs, der darin enthaltenen Serviceangebote und der zugehörigen Bearbeitungsoptionen über einen einfachen Jobplan oder verschachtelte Jobpläne bereit. Einkaufskorb- und Suchfunktionen im Endbenutzerportal vereinfachen die Anforderung von IT-Services. Auf bewährten Verfahren basierende Beispielserviceangebote sind sofort einsatzbereit. Serviceangebote können auf verschiedenen Serviceebenen bereitgestellt werden. Der Katalog und seine Anzeige können an verschiedene Standorte, Abteilungen und Gruppen angepasst werden.

Architektur zur Unterstützung Ihrer Geschäftsziele

Tivoli Service Request Manager bietet eine zukunftsweisende Architektur, die wichtige Internetkonzepte, -standards und -technologien wie Java™ Platform, Enterprise Edition (Java EE) und SOA (serviceorientierte Architektur) nutzt und so zu optimaler Kompatibilität mit der heute eingesetzten Internetinfrastruktur beiträgt. Die webbasierte Schnittstelle kann auf einfache Weise so konfiguriert werden, dass sie die meisten Prozesse, Datenmodelle, Schnittstellen für Endbenutzer und Unternehmensbenutzer sowie Portalstandards Ihres Unternehmens abbildet.

Fazit

Tivoli Service Request Manager ist Bestandteil einer einheitlichen Produktsuite für das Service-Management, die auf einer einzelnen, gemeinsamen Plattform aufbaut. Die Lösung arbeitet reibungslos mit den übrigen Produkten der IBM Service-Management-Suite zusammen und unterstützt Sie bei der Bereitstellung erweiterter IT-Service-Management-Funktionen für Ihr Unternehmen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Tivoli Service Request Manager Ihr Unternehmen beim Management von Incidents und Problemen, bei der Wiederherstellung kritischer Services und der Minimierung der Anzahl an Anrufen beim Service-Desk unterstützen kann, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/tivoli



Tivoli-Software von IBM

Tivoli-Software bietet eine Service-Management-Plattform für Unternehmen, die dank ihrer Transparenz, Kontrolle und Automation die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Services ermöglicht. Transparenz bedeutet, dass Sie die Abläufe in Ihrem Unternehmen erkennen und nachvollziehen können. Kontrolle steht für das effektive Management Ihrer Geschäftsabläufe, die Minimierung von Risiken und den Schutz Ihrer Unternehmensmarke. Automation erlaubt die Optimierung Ihres Unternehmens, die Senkung der Betriebskosten und die schnellere Bereitstellung neuer Services. Anders als das IT-orientierte Service-Management stellt Tivoli-Software eine gemeinsame Grundlage für das Management, die Integration und die Abstimmung von Business- und IT-Anforderungen bereit. Tivoli-Software ist dafür konzipiert, die dringendsten Service-Management-Anforderungen eines Unternehmens rasch zu erfüllen und das Unternehmen dabei zu unterstützen, proaktiv auf sich ändernde geschäftliche Anforderungen zu reagieren. Das Tivoli-Portfolio wird durch erstklassige IBM Services und Supportangebote sowie ein Netz aus aktiven IBM Business Partnern unterstützt. Tivoli-Kunden und -Business Partner können sich zudem an unabhängig geführten IBM Tivoli-Benutzergruppen weltweit beteiligen und dabei bewährte Verfahren austauschen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter:

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, DB2 Universal Database, Lotus, Maximo, Netcool/OMNIBus, Tivoli, Tivoli Enterprise Console und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

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

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.

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

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

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Veröffentlichung darf ohne schriftliche Genehmigung der IBM Corporation weder vervielfältigt noch übertragen werden.

Die Produktdaten wurden zum Datum ihrer ersten Veröffentlichung auf ihre Korrektheit überprüft. Die Produktdaten können von IBM jederzeit ohne vorherige Mitteilung geändert werden. Die oben genannten Erklärungen bezüglich der Produktstrategien und Absichtserklärungen von IBM stellen die gegenwärtige Absicht von IBM dar, unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Der Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen selbst 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 sich auf seine Geschäftstätigkeit und die Maßnahmen des Kunden auswirken können, die dieser im Hinblick auf die Einhaltung solcher Bestimmungen durchführen muss. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit jeglichen relevanten Gesetzen und Verordnungen.

© Copyright IBM Corporation 2008
Alle Rechte vorbehalten.

TAKE BACK CONTROL WITH Tivoli