

Verbessern Sie die Unterstützung Ihres Services durch einen Service Desk, der innerhalb weniger Stunden betriebsbereit ist.



Tivoli. software

IBM Tivoli Foundations Service Manager

Highlights

- **Optimiert den Service Support mit den angepassten ITIL V3 Serviceanforderungs-, Incident- und Problemmanagement Anwendungen**
- **Reduziert die Wartezeit bis zur Problemlösung durch die eingebaute Wissensmanagementanwendung und Ferndiagnosewerkzeuge**
- **Verbessert die operationale Effizienz, durch rollenbasierte Startbildschirme, Dashboards, Leistungskennzahlen, Arbeitsmanagement und Reporting**
- **Beschleunigt das Time-to-Value durch die Ausnutzung der bereits integrierten Best Practice Inhalte**

Kleine und mittlere Organisationen sind darauf ausgerichtet, das Unternehmen zu führen und besitzen daher keine überflüssigen Ressourcen um die IT zu verwalten. Während die Technologien immer komplexer werden, nimmt die Lösung von Problemen immer mehr Zeit in Anspruch, denn es erhöhen sich auch die Qualifikationsanforderungen und die Kosten um einen qualitativ hochwertigen Service zu liefern. Angesichts niedrigerer Budgets und geringerer Ressourcen, sind Priorisierung, Reaktionsverhalten sowie standardisierte und gut definierte Prozesse der Schlüssel, um die Verfügbarkeit von geschäftskritischen IT Services zu maximieren.

Viele kleinere und wachsende mittelständische Unternehmen haben derzeit keine effektive Service Desk Lösung. Tabellenkalkulationsblätter und Open Source Alternativen werden für die Zuordnung und Eintragung von Vorfällennummern verwendet. Automation ist unsicher und eine zentralisierte Archivierung ist eher

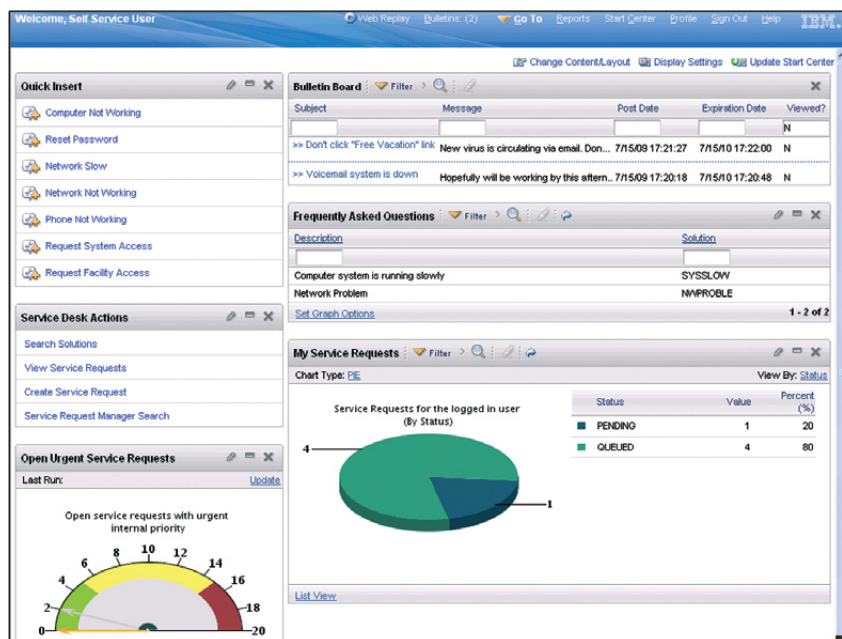
ungewöhnlich. Diese Organisationen leiden unter den zeitaufwändigen und fehleranfälligen Prozessen, die das Erbringen eines effektiven Supports für ihre Kunden sehr stark gefährden.

IBM Tivoli® Foundations Service Manager (TFSM) ist die Service Desk Lösung, die sowohl hinsichtlich seines Leistungsspektrums als auch des Preises speziell für kleine und mittelständische Unternehmen entwickelt wurde. Die Lösung liefert ITIL® V3.0 gestützte Service Desk Funktionalitäten wie Serviceanforderung, - Incident- und Problemmanagement-Prozesse. TFSM beinhaltet ein breites Spektrum an Funktionen, die ein automatisiertes Incident- und Problemmanagement durch einen einzigen Kontaktpunkt ermöglichen. Das Produkt enthält vordefinierte Funktionen, die sich als wichtig für die wachsenden Bedürfnisse kleiner und mittelständischer Unternehmen erwiesen haben. Es ist einfach installierbar, konfigurierbar und einsetzbar.

Der IBM Tivoli Foundations Service Manager hat eingebaute Funktionen, die Service Desk Prozesse durch Workflow-Konfiguration und -Eskalation innerhalb des gesamten Unternehmens optimieren. Dieser Service Desk, der auf einer Softwareappliance-Lösung basiert, verbessert die Produktivität der Service Desk Mitarbeiter durch die Bereitstellung von Werkzeugen für die Problemlösung, wie zum Beispiel Ferndiagnose- und Web-Wiedergabefunktionen. Ferndiagnosefunktionen ermöglichen es den Service Desk Mitarbeitern, aus der Ferne auf Workstations zuzugreifen und Probleme zu beheben und tragen daher zur Kostenersparnis und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei.

Unter anderem sind folgende Funktionen enthalten:

- *Dashboards, die Performance-Ansichten in Echtzeit liefern.*
- *Vorgefertigte Best Practices Inhalte, wie zum Beispiel Workflows, Vorlagen, Leistungskennzahlen (KPIs), Abfragen und Reports - speziell für kleine und mittelständische Kunden.*
- *Befragungsmanagement-Funktionen.*
- *Eine Übersichtstafel, um Anwender über den Verfügbarkeitsstatus kritischer IT Services zu informieren.*



Durch das IBM Tivoli Foundation Service Manager Self-Service Portal können Mitarbeiter Problemstellungen selbst lösen.

Der Tivoli Foundations Service Manager bietet Möglichkeiten, die Effizienz seines eigenen Service Support Prozesses zu verbessern. Sein starkes Selbsthilfeportal mit eingebauten Wissensmanagementfunktionen gibt den Endanwendern die Möglichkeit, Probleme schnell selbst lösen zu können, ohne dass dafür zusätzliches Personal mit der Problemstellung beschäftigt werden muss.

Die Implementierung standardisierter Prozesse für die Verwaltung von Service Desk Aktivitäten ist aufwändig und zeitraubend für kleine und mittelständische Kunden, die nur begrenzt hausinterne IT Fachkräfte zur Verfügung haben. Diese Service Desk Lösung ermöglicht es Kunden, einen an ITIL ausgerichteten Service Request-, sowie Incident- und und Problemmanagementprozess unter Verwendung von vorgefertigten Best Practices einzurichten.

Durch die Verwendung der optimierten Service Request, Incident- und Problemmanagementprozesse, wird die gesamte Servicequalität verbessert und IT-Dienste können schnell wiederhergestellt werden. Letztendlich ermöglichen die eingebauten Befragungsfunktionen, die Kundenzufriedenheit zu verfolgen und Trends zu erkennen. All dies erzeugt eine Umgebung mit einem geschlossenen Kreislauf, indem die gesamte Servicequalität kontinuierlich verbessert werden kann.

Die Transparenz-, Steuerungs- und Automatisierungsfunktionen, die mit dem IBM Tivoli Foundations Service Manager ausgeführt werden können, sind ideal für kleine und mittelgroße

Kunden, die ihre Kosten reduzieren, Risiken verwalten und die Qualität ihres Services verbessern wollen.

Für mehr Information

Um mehr über den IBM Tivoli Foundations Service Manager zu erfahren, wenden Sie sich bitte an ihren zuständigen IBM Vertriebsberater, oder an einen IBM Business Partner, oder besuchen Sie die folgende Webseite: ibm.com/tivoli

Information über die Tivoli Software von IBM

Die Tivoli Software von IBM hilft Unternehmen, ihre IT-Ressourcen, Aufgaben und Prozesse effektiv und effizient zu verwalten, um den ständig wechselnden geschäftlichen Anforderungen begegnen zu können und dabei Kosten zu

reduzieren. Das Tivoli Portfolio umfasst Softwarelösungen für die Bereiche Sicherheit, Compliance, Speichermanagement, Verfügbarkeits- und Konfigurationmanagement, sowie IT Lifecycle-Management, welche durch IBM Services, Support und Forschung auf Weltniveau unterstützt werden.

Zusätzlich dazu kann Ihnen IBM Global Financing maßgeschneiderte Finanzlösungen für Ihre spezifischen IT-Bedürfnisse anbieten. Für mehr Informationen über die großartigen Zinsen, flexible Zahlungsvereinbarungen und Kredite und den Rückkauf von Anlagen sowie deren Entsorgung besuchen Sie: ibm.com/financing



IBM Tivoli Foundations Service Manager auf einen Blick

Liste der empfohlenen zertifizierten Hardware:

- IBM Lotus Foundations™ Appliance, Modellnummer 9234-CNx und Modellnummer 9234-DNx

Optionale nicht zertifizierte IBM Systeme:

- IBM x3200 M2 Simple Swap SATA Modellnummer 4367-E1U (benötigt Intel® Pro 1000 PT Server Adapter (Teilenummer 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SATA Modellnummer 4367-E1U (benötigt Intel Pro 1000 PT Server Adapter (Teilenummer 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SAS Modellnummer: 4367-42U (benötigt Intel Pro 1000 PT Server Adapter (Teilenummer 39Y612))
- IBM x206 Modellnummer 8482-3MU
- IBM x226 Modellnummer 8646-0AU
- IBM x236 Modellnummer 8841-01U
- IBM x346 Modellnummer 8840-01U
- IBM 3105 Modellnummer 4347-64x oder Modellnummer 4347-22x
- IBM 3200 (SATA Simple Swap und Hot Swap Modelle) Modellnummer 4363-2DU oder Modellnummer 4362-12U
- IBM 3250 Modellnummer 4365-6BU
- IBM 3400 Modellnummer 7975-5AU

Minimale Hardware-Voraussetzungen für Server von Drittanbietern:

- x86-basiertes System
- Mindestens eine IDE oder SCSI Festplatte
- Mindestens eine Netzwerkkarte (NIC)
- IDE oder SCSI CD-ROM Laufwerk
- VGA-Grafikkarte
- Mindestens 4 GB RAM, 500 GB Festplattenspeicher und zwei Single-Core CPUs oder eine Dual-Core CPU.

Benötigte externe Peripheriegeräte: Monitor, Tastatur, Maus

Betriebssysteme:

- IBM Lotus Foundations Start

Browser:

- Microsoft® Internet Explorer 6.x oder 7.x
- Firefox 3.x

Der Kunde ist für die Konformität mit den gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich. Es liegt alleine in der Verantwortung des Kunden, sich von einem kompetenten Rechtsberater beraten zu lassen, hinsichtlich der Identifizierung und Auslegung jeglicher anwendbarer Gesetze und behördlicher Regulierungen, welche die geschäftlichen Aktivitäten des Kunden und jegliche Maßnahmen die der Kunde ergreifen muss, um mit diesen Regularien konform zu sein betreffen. IBM leistet keine rechtliche Beratung und garantiert nicht, dass seine Produkte oder sonstigen Leistungen, die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften sicherstellen.

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589 U.S.A.

Hergestellt in den U.S.A.

August 2009

Alle Rechte vorbehalten

IBM, das IBM Logo und ibm.com, und Tivoli sind Marken oder Warenzeichen der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Falls diese oder andere Warenzeichen von IBM bei ihrem ersten auftreten in dieser Publikation mit dem Warenzeichen-Symbol (® oder ™), gekennzeichnet sind, geht daraus hervor dass diese in den vereinigten Staaten registriert sind oder gesetzlich geschützte Warenzeichen im Eigentum IBM zum Zeitpunkt der Publizierung waren. Solche Warenzeichen können auch gesetzlich geschützte Warenzeichen in anderen Ländern seien. Eine aktuelle Auflistung der Warenzeichen von IBM ist im Internet verfügbar unter: „Copyright and trademark information“ auf ibm.com/legal/copytrade.shtml

Intel ist eine eingetragene Marke der Intel Corporation oder seiner Niederlassungen in den U.S.A. und anderen Ländern.

ITIL ist eine eingetragene Marke und ein registriertes Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce und ist bei dem U.S. Patent and Trademark Office registriert.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den U.S.A. und/oder anderen Ländern.

Bezugnahmen auf IBM Produkte in dieser Broschüre, implizieren nicht das IBM diese auch in allen Ländern zur Verfügung stellen möchte, in denen IBM aktiv ist.

Die Produktdaten wurden hinsichtlich der Genauigkeit, bei dem ersten Erscheinen dieser Publikation überprüft. Produktdaten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Jegliche Aussagen bezüglich der zukünftigen Ausrichtung von IBM und dessen Absichten, können jederzeit verändert oder ohne Vorankündigungen zurückgezogen werden und repräsentieren lediglich Ziele und Vorhaben.

DIE INFORMATION IN DIESEM DOKUMENT WIRD BEREITGESTELLT „WIE VORLIEGEND“, OHNE DASS IRGENDWELCHE ZUSICHERUNGEN GEMACHT ODER ANGEDEUTET WERDEN. IBM GIBT AUSDRÜCKLICH KEINE ZUSICHERUNG ALLGEMEINER GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT, ODER ERKLÄRT EINE EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER EINE NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IBM Produkte sind gemäß den Bedingungen der Vereinbarungen (zum Beispiel, der IBM Customer Agreement, Statement of Limited Warranty, International Program License Agreement, etc.) garantiert, unter denen sie herausgegeben wurden.

