

# IBM Tivoli Live – Service Manager



*Höhere Kundenzufriedenheit und geringere Kosten  
durch eine integrierte Service-Management-Lösung*

---

## Highlights

- **Umfassendes Angebot an Service-Management-Funktionen, darunter Funktionen für das Service-Request-, Incident- und Problem-Management, das Release-, Change- und Configuration-Management sowie das IT-Asset-Management, erhältlich als nutzungsbasierter Service**
  - **Neues rollenbasiertes Preismodell, bei dem die Kunden nur für die tatsächlich genutzten Komponenten bezahlen und Funktionen individuell anpassen können, um das Management von IT-Prozessen zu verbessern**
  - **Entlastung der IT durch flexible, skalierbare, kosteneffiziente Selbstverwaltungsfunktionen und integrierte bewährte Verfahren auf der Basis der ITIL® V3**
  - **Keine Investitionskosten für Hardware und Softwarelizenzen, keine Installations- und Upgradekosten**
- 

## **Höhere Ausfallsicherheit und Servicequalität**

Fehlende Asset-Informationen können die Bearbeitung von Serviceanforderungen sowie die Lösung von Vorfällen (Incidents) und Problemen verlangsamen und Ihrem Unternehmen Kosten verursachen. Angesichts der zunehmenden Komplexität der Infrastruktur und unzureichenden Transparenz bei Ressourcen werden Probleme aufgrund von Änderungen an IT-Assets häufig erst von Endbenutzern und Kunden bemerkt. Änderungen an Prozessen, die ohne effektives Change-Management vorgenommen werden, können zu Unterbrechungen in der Servicebereitstellung führen und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigen.

Im aktuellen Wirtschaftsklima und Geschäftsumfeld müssen Unternehmen jeder Größe Investitionen rechtfertigen und schneller einen Ertrag aus ihren Investitionen erzielen. Sie müssen die notwendige Implementierung umfassender und zuverlässiger Lösungen mit einem knapperen Budget und geschäftlichen Prioritäten in Einklang bringen. Sie müssen Lösungen einsetzen, die eine schnellere Wertschöpfung gewährleisten, ohne dass Investitionen in zusätzliche Hardware oder Software oder zusätzliches Administrationspersonal erforderlich sind.

IBM Tivoli® Live – Service Manager ist ein SaaS-Angebot (Software as a Service), das eine breite Palette an sofort einsatzfähigen Service-Management-Funktionen bereitstellt, ohne dass Anschaffungs- oder Installationskosten für Hardware oder Software anfallen. Mit IBM Tivoli Live – Service Manager erhalten Unternehmen ein umfassendes, auf der ITIL basierendes Angebot an Funktionen, die vom einfachen Problem- und Incident-Management über das Change- und Release-Management bis zu einem kompletten Servicekatalog und schließlich dem IT-Asset- und Configuration-Management reichen.



Tivoli Live – Service Manager bietet IT-Abteilungen die Möglichkeit, präzise Informationen über IT-Assets mit dokumentierten Serviceanforderungen zu verbinden und so die Bearbeitung von Serviceanforderungen zu beschleunigen. Die Lösung umfasst außerdem integrierte Funktionen für die Erstellung und Anzeige von Berichten sowie rollenbasierte Dashboards und einen einfachen, benutzerfreundlichen, auf einer grafischen Benutzeroberfläche basierenden Workflow, der die Optimierung von Abläufen unterstützt. Wenn Sie beim Asset-Management auf Service-Desk-Informationen zurückgreifen können, erhalten Sie besseren Einblick in die Häufigkeit und Art von Incidents und Fehlern bei IT-Assets. Die Change and Configuration Management Database (CCMDB) stellt die Prozesse für das Änderungs- und Konfigurationsmanagement bereit, die die nötige Steuerung und den gemeinsam genutzten Kontext für die effektive Ausführung von Änderungen ermöglichen.

Dieses SaaS-Angebot basiert auf erstklassiger Tivoli-Software und wird als Hosting-Service auf der IBM Compute Cloud bereitgestellt, die für Kunden weltweit verfügbar ist und Unterstützung rund um die Uhr bietet. Für Unternehmen, die Service-Management-Funktionen als Service nutzen möchten, hat IBM ein einfaches Preismodell entwickelt, das an die ITIL-Rollen angelehnt ist. Dadurch brauchen Sie nur für die Benutzer zu bezahlen, die Sie tatsächlich benötigen:

- Service-Desk-Mitarbeiter: Bearbeitung von Serviceanforderungen, Incidents, Problemen und Änderungsanforderungen; Management der integrierten Wissensdatenbank, die Fachartikel, Service-Level-Agreements, Umfragen zur Ermittlung der Endbenutzerzufriedenheit und vieles mehr speichert
- Change- und Release-Management-Benutzer: Unterstützung der für das Änderungs-, Konfigurations- und Release-Management verantwortlichen Mitarbeiter; Nutzung einer umfassenden und zuverlässigen Change-Management-Datenbank (CMDB) und erweiterter Funktionen für die Messung der Auswirkungen von Änderungen

- Asset-Management-Benutzer: Management des Lebenszyklus von IT-Assets, einschließlich Verfolgung von Hardware, Softwarelizenzen etc.
- Servicekatalogbenutzer: Definition von Serviceangeboten, die in einem Servicekatalog veröffentlicht werden, über den die Mitarbeiter einen Service anfordern können

Bei IBM Tivoli Live – Service Manager fallen für Endbenutzer (Mitarbeiter), die auf den Service zugreifen, um Services anzufordern oder den Status ihrer Anforderungen zu verfolgen, keine Kosten an.

### **Zuverlässige Lösung für das unternehmensweite Service-Management**

Unsere SaaS-Funktionen bieten eine einheitliche Plattform, die Benutzer, Prozesse und Technologie zusammenbringt, um die Unterstützung und Bereitstellung von Services sowie das Ressourcenmanagement mittels herausragender Tivoli-Software zu optimieren. Tivoli Live – Service Manager baut auf der auf offenen Standards basierenden Tivoli Process Automation Engine auf – einer einheitlichen, modularen und flexiblen Plattform. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, Funktionen an Ihren IT-Prozess anzupassen und nur die Funktionen zu nutzen, die Sie auch wirklich benötigen. Integrierte Drag-and-drop-Tools für die Konfiguration unterstützen Sie dabei, die Prozessabläufe zu vereinfachen und die Benutzerschnittstellen auf die von Ihnen gewünschte Weise zu modifizieren. Hierfür ist keine kundenspezifische Codierung erforderlich, und alle Konfigurationsänderungen und Modifikationen der Benutzerschnittstellen bleiben während Upgrades des Produkts erhalten.

## **Vermeidung von Kapital- und Lizenzkosten durch nutzungsabhängiges Preismodell**

Tivoli Live – Service Manager erfordert keine zusätzlichen Kapitalkosten oder zusätzliches Personal für die Installation und für Upgrades. Unser nutzungsbasiertes Preismodell erlaubt eine vorausschauende Budgetplanung und kann dazu beitragen, Ihre Gesamtbetriebskosten zu senken und Ihnen schneller zu einem Return on Investment (ROI) zu verhelfen. Zudem haben Sie dank flexibler und konfigurierbarer Serviceoptionen die Möglichkeit, nur die tatsächlich benötigten Komponenten herunterzuladen und zu nutzen. Über vereinfachte grafische Benutzeroberflächen und rollenspezifische Workflows, die benutzerfreundlich und einfach zu konfigurieren sind, wählen Sie einfach die Services aus, die Ihr Unternehmen braucht.

Unsere Services werden in einem IBM Rechenzentrum gehostet und können über einen Internetbrowser verwaltet und genutzt werden.

## **Entlastung der IT durch benutzerfreundliche, skalierbare Self-Service-Funktionen**

Tivoli Live – Service Manager bietet einfache Datenintegrationstools zum Laden von Benutzer- und Asset-Daten. Wir verschaffen Ihnen einfachen Zugriff auf Tivoli-Dokumentation und bewährte Verfahren, sodass Sie die Auslastung Ihrer Assets weiter optimieren und Endbenutzern, die Services anfordern, besseren Service bieten können. Spezielle Benutzerhandbücher, Web-Replays und Welcome-Kits zu den Self-Service-Angeboten für Benutzer sind ebenfalls enthalten.

Tivoli Live – Service Manager kann außerdem auf einfache Weise mit weiteren Tivoli Live-Services wie Tivoli Live – Monitoring kombiniert werden.

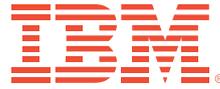
## **Warum IBM?**

IBM gehört zu den Marktführern bei echten SaaS- und Cloud-Angeboten und ermöglicht hohe Qualität bei gleichzeitiger Senkung der Kosten. Unsere fundierte Erfahrung im Bereich von Software für die Servicebereitstellung und das Service-Management unterstützt Sie dabei, eine höhere und effektivere Auslastung Ihrer IT-Infrastruktur zu erreichen. Mit unserer Bereitstellungsarchitektur können Sie von den Kostenvorteilen gemeinsam genutzter Hardware profitieren, während Ihre Daten durch die Virtualisierung physisch von denen anderer Kunden getrennt und damit geschützt sind.

## **Weitere Informationen**

Wenn Sie mehr über IBM Tivoli Live – Service Manager erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie die folgende Website:

[ibm.com/software/tivoli/solutions/tivoli-live](http://ibm.com/software/tivoli/solutions/tivoli-live)



## Über Tivoli-Software von IBM

Tivoli-Software von IBM unterstützt Unternehmen durch das effiziente und effektive Management von IT-Ressourcen, Aufgaben und Prozessen dabei, dynamischen Geschäftsanforderungen gerecht zu werden, ein flexibles und reaktionsfähiges IT-Service-Management zu erreichen und die Kosten zu senken. Das Tivoli-Portfolio umfasst Software für das Management von Sicherheit, Compliance, Speicher, Performance, Verfügbarkeit, Konfiguration, Betrieb und IT-Lebenszyklus und wird von erstklassigen IBM Service- und Supportangeboten sowie der IBM Forschung unterstützt.

Finanzierungslösungen von IBM Global Financing ermöglichen Ihnen ein effektives Cash-Management, schützen Sie vor dem Risiko veralteter Technologie, optimieren die Gesamtbetriebskosten und verbessern den Return on Investment (ROI). Mit unseren Global Asset Recovery Services können Sie durch neue Lösungen mit mehr Energieeffizienz einen Beitrag zum Schutz unserer Umwelt leisten. Weitere Informationen über IBM Global Financing finden Sie unter:

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

---

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo, [ibm.com](http://ibm.com) und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

ITIL ist als eingetragene Marke und eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce beim US Patent and Trademark Office registriert.

Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen 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.

© Copyright IBM Corporation 2011  
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte der Wiederverwertung zuführen

---