

Arquitectura de IBM Business Process Mapping Services TSRM

<p>IBM Tivoli Service Request Manager</p> <p>Servicios de Software de Tivoli</p>	<p>Durante los trabajos, se proveerá una arquitectura detallada del entorno, un plan de implementación y un mapeado business/process necesario para una implementación satisfactoria de TSRM. Se pondrá foco en los procesos internos de la organización y establecimiento de una base técnica para el despliegue de TSRM</p>
---	---



Objetivos	Beneficios	Entregables
<ul style="list-style-type: none"> ■ Necesita reducir los costes de service desk y manteniendo la ayuda al usuario final. ■ Le gustaría implementar de forma rápida y exitosa la solución y realizar un rápido "time to value" ■ Necesita asegurar que los procesos son efectivos y establecer un conocimiento reutilizable con un gran valor ■ Le gustaría reemplazar sus sistemas obsoletos que resultan inflexibles para proveer de mejoras continuas a sus servicios ■ Necesitar un plan de despliegue para TSRM que le asista en la labor de alinear los servicios IT con su negocio dentro del marco ITIL ■ Le gustaría beneficiarse de la experiencia ofrecida por los servicios de los consultores de IBM Tivoli 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Minimizar los costes de instalación de TSRM. ■ Implementar best practices para funciones de Service Desk, y procesos de incidencias y gestión de procesos Service Request. ■ Asegurar que los procesos están correctamente mapeados y se establece una propuesta a la realidad efectiva para su puesta en producción. ■ Entender las necesidades de recursos, niveles de esfuerzo y planear un soporte de su organización. ■ Establecer planes de training y comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Documentos con la arquitectura de la solución y la estructura. ■ Un objetivo y unas metas establecidas desde un principio ■ Planes de training, comunicación y test definidos y documentados para ser autosuficientes posteriormente ■ Sus procesos de negocio son definidos y mapeados en la herramienta para un paso a producción rápido ■ Documentación detallada del plan de proyecto y la implementación ■ Duración: 3 únicos bloques de trabajo, aproximadamente 3 semanas.

Información de Contacto

Puede contactar a su Account Manager de IBM, al Representante de Ventas de Servicios de Tivoli o hacer su petición visitando el enlace: ibm.com/software/es/sw-services/