

# IBM Tivoli Service Request Manager

## Points forts

- Rationalise la gestion des problèmes et des incidents afin de permettre la restauration rapide et économique des services
- Améliore la disponibilité des services informatiques stratégiques
- Contribue à optimiser la productivité des techniciens du centre d'assistance, ainsi que le niveau de satisfaction des utilisateurs finals
- Optimise la stabilité et la disponibilité de l'infrastructure informatique
- Offre une solution de support globale
- Vous permet d'aligner votre stratégie informatique sur vos objectifs métier via de robustes fonctions de gestion des niveaux de service, de provisionnement et de catalogue
- Prend en charge les processus ITIL (IT Infrastructure Library®) spécialisés dans la gestion des problèmes, des incidents, des changements, des mises en production et des niveaux de service

Au sein des environnements informatiques actuels en proie à de constantes mutations, le centre de services délivre un support stratégique à l'ensemble de l'organisation en préservant la disponibilité et la fiabilité des services et des systèmes stratégiques de l'entreprise. Alors que la technologie devient toujours plus complexe, la résolution des incidents demande de plus en plus de temps, les compétences requises sont toujours plus pointues et les coûts liés au maintien de la qualité de service grimpent en flèche. Et tandis que les budgets et les ressources ne cessent de diminuer, la priorisation et la réactivité constituent des facteurs essentiels pour optimiser la disponibilité des services informatiques stratégiques de l'entreprise.

La solution IBM Tivoli® Request Manager peut vous aider à relever ces défis en vous permettant de gérer les problèmes et les incidents dans l'ensemble de votre infrastructure, de restaurer plus rapidement les services informatiques défectueux et de réduire le nombre d'appels au centre d'assistance, ainsi que les coûts qui leur sont associés. Elle vous permet notamment :

- d'améliorer la disponibilité de vos services informatiques stratégiques en limitant les interruptions ;
- d'optimiser l'efficacité des services et de rationaliser le fonctionnement du centre d'assistance ;

- de tirer parti d'un ensemble de bonnes pratiques de type ITIL® ;
- de bénéficier d'une solution de support globale ;
- de bénéficier d'un accès simplifié à un ensemble de rapports d'entreprise et de vues à la demande des indicateurs de performance clé (KPI) ;
- d'aligner votre stratégie informatique sur vos objectifs métier.

La solution Tivoli Service Request Manager fait partie d'une suite intégrée de produits de gestion d'actifs et de services informatiques reposant sur une plate-forme unique et centralisée. Elle utilise une base de configuration (CMDB) et est conçue pour fonctionner avec la suite logicielle IBM Maximo® Asset Management for IT afin de vous aider à optimiser vos processus de gestion des actifs.

Tivoli Service Request Manager — l'une des composantes de base de l'offre IBM Service Management — repose sur des technologies fondées sur des normes ouvertes, ce qui en fait une solution de centre de services extrêmement souple qui vous permet de prendre en charge des processus ITIL capables de répondre à l'ensemble de vos objectifs métier. Cette solution logicielle vous permet de passer de la gestion des problèmes à la gestion des changements, en passant par la résolution des incidents — le tout depuis une plate-forme unique.

## **Gestion automatisée des problèmes et des incidents**

La solution Tivoli Service Request Manager vous permet de disposer d'un point de contact unique pour la gestion des problèmes et des incidents dans l'ensemble de l'entreprise. Elle documente les incidents liés aux :

- utilisateurs finals,
- techniciens de service,
- applications de gestion et de suivi des unités réseau,
- les équipements autres qu'informatiques, tels que les systèmes de chauffage et de climatisation, les applications de gestion des ressources humaines, voire même les photocopieurs.

A mesure que vous progressez dans la rationalisation des processus, des fonctions de gestion de workflow et de traitement des alertes vous permettent de configurer Tivoli Service Request Manager pour qu'il réponde de façon optimale à vos objectifs métier. Vous pouvez, par exemple, spécifier un mode de réponse automatique en fonction du type d'incident ou d'événement. Une interface Web conviviale permet aux techniciens de service de prioriser et de gérer rapidement les événements les plus critiques pour l'entreprise, contribuant par là même à optimiser l'efficacité opérationnelle de vos équipes et à accélérer la résolution des incidents.

Quelle que soit la cause de l'incident, Tivoli Service Request Manager vous

permet de consolider les différents modes de communication utilisateur (téléphone, email, Web ou télécopie) afin de garantir la prise en compte des incidents et de permettre à vos techniciens de service de délivrer un service de qualité sur une base cohérente.

Le nom de la personne qui rapporte l'incident, ainsi que la nature de ce dernier, sont consignés sur un formulaire spécifique. Ce produit permet en outre de rechercher des dossiers d'incident similaires afin de simplifier l'analyse des causes premières. Par ailleurs, les demandes les plus fréquentes, qui concernent notamment la réinitialisation des mots de passe ou certains problèmes récurrents, peuvent se voir appliquer des modèles de résolution d'incident en vue d'alléger la charge de travail.

Tivoli Service Request Manager vous permet :

- d'établir, entre la direction informatique et les utilisateurs finals, un point de contact unique qui centralise toutes les demandes de service et qui assure la diffusion des mises à jour ;
- de prioriser la restauration de vos services ;
- d'accélérer la résolution des problèmes et de prévenir les incidents futurs ;
- d'assurer le suivi et la signalisation progressive des incidents en fonction des niveaux de service spécifiés ;
- de concevoir et d'implémenter des processus de gestion des changements et d'établir des procédures efficaces pour garantir la diffusion de ces modifications dans l'ensemble de l'entreprise.

## **Un jeu de fonctionnalités intégré permettant de rationaliser le fonctionnement du centre de services**

### ***Configurez des workflows et des seuils d'alerte adaptés à vos besoins***

Grâce à ses moteurs avancés de gestion de workflow et de traitement des alertes, Tivoli Service Request Manager vous permet de configurer aisément des workflows et des seuils d'alerte à l'aide de n'importe quel navigateur Web, afin d'automatiser vos processus métier de façon proactive.

Ces fonctions vous permettent de superviser et de gérer automatiquement n'importe quel processus, événement ou source de données.

Vous pouvez, par exemple, concevoir vos workflows de façon à ce qu'ils appellent des tâches distinctes en fonction de la nature du problème ou de l'incident, puis configurer le processus de traitement des alertes pour qu'il évalue les conditions et envoie un message de notification — ou qu'il prenne des mesures préventives, le cas échéant. Vous pouvez également configurer ce processus pour qu'il applique les mesures correctives adéquates lorsque les seuils spécifiés ont été atteints.

Outre les workflows de processus traditionnels qui sont associés à des valeurs spécifiques, Tivoli Service Request Manager prend en charge des workflows automatisés et interactifs, destinés à guider l'utilisateur dans l'exécution d'une opération ou d'un processus en fonction des données qu'il a saisies. Ceci contribue à réduire considérablement les besoins de formation des employés qui travaillent à temps partiel ou qui changent fréquemment de poste.

### **Des fonctions d'assistance en libre-service disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7**

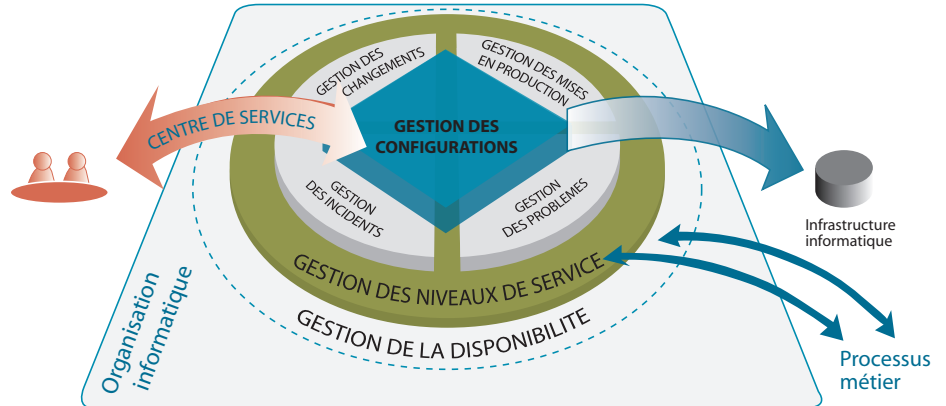
Pour réduire le nombre d'appels au centre d'assistance et améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs, il est essentiel de permettre à ces derniers de gérer eux-mêmes leurs problèmes quotidiens. Tivoli Service Request Manager leur permet d'accéder aisément à des services d'assistance disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Grâce à ces fonctions en libre-service, ils peuvent soumettre, actualiser et vérifier leurs demandes d'assistance depuis un navigateur Web, et trouver des solutions à leurs problèmes les plus courants en consultant le forum aux questions (FAQ). Ce type de fonctionnalité contribue à les rendre plus autonomes, réduisant par là même les coûts de support.

### **Une base de connaissances permettant aux techniciens de service de trouver rapidement des solutions**

Les solutions courantes, les erreurs connues et les palliatifs sont consignés dans une base de connaissances interrogeable par les techniciens. Grâce à des fonctions de classification et de recherche par mots clés, ceux-ci sont en mesure de remédier plus rapidement aux problèmes des utilisateurs, améliorant ainsi leur taux de résolution d'incidents dès le premier appel. Cette base de connaissances peut contenir des données émanant de fournisseurs tiers, ainsi que des informations spécifiques sur les produits déployés dans votre environnement.

### **Des tableaux de bord délivrant une vue des performances en temps réel**

Tivoli Service Request Manager intègre un outre une série de tableaux de bord



qui délivrent une vue en temps réel des différents niveaux d'activité du centre de services, afin de permettre aux techniciens de support, aux cadres et aux dirigeants de superviser les indicateurs de performance clé, via une interface Web intuitive, en fonction du rôle qui est dévolu. Ces tableaux de bord délivrent de précieuses informations et permettent de cerner les problèmes potentiels, permettant par là même aux techniciens de support de prendre les mesures correctives adéquates avant que les services stratégiques ne soient affectés.

### **Un support centralisé profitable aux entreprises internationales**

Pour répondre à des besoins locaux, les entreprises internationales déploient souvent des services de support géographiquement dispersés. Or, elles sont tenues d'établir et d'appliquer des procédures standard, et de centraliser leurs activités de reporting. Tivoli Service Request Manager prend en charge le déploiement simultané de plusieurs langues depuis un serveur unique. Il intègre en outre des fonctionnalités multi-sites et multi-organisations qui permettent de mapper le déploiement sur la structure organisationnelle de l'entreprise,

contribuant par là même à optimiser la sécurité et à garantir le déploiement cohérent de services de qualité à l'échelle locale.

### **Des processus de demande et d'approbation automatisés**

Les fonctions de gestion des changements de Tivoli Service Request Manager vous permettent d'automatiser les processus de demande et d'approbation via un puissant outil visuel de gestion de workflow. En délivrant des services proactifs, vous contribuerez ainsi à limiter les interruptions de service. Le logiciel de gestion des changements peut être appelé depuis n'importe quelle demande de service et utilisé pour exécuter des changements planifiés dans le cadre du processus de gestion des actifs informatiques. Les tâches planifiées sont alors automatiquement mises à jour, et les techniciens de support reçoivent un message les informant du fait que l'opération en cours est susceptible d'accroître le nombre d'incidents.

**Tivoli Service Request Manager prend en charge les bonnes pratiques de type ITIL en matière de gestion des services informatiques**

**GESTION DES CHANGEMENTS**

Identifie et classe les changements  
 Oriente les changements vers le processus d'approbation adéquat  
 Planifie l'ensemble des tâches et du personnel requis  
 Standardise les processus de façon à limiter les interruptions de service

**GESTION DES CONFIGURATIONS**

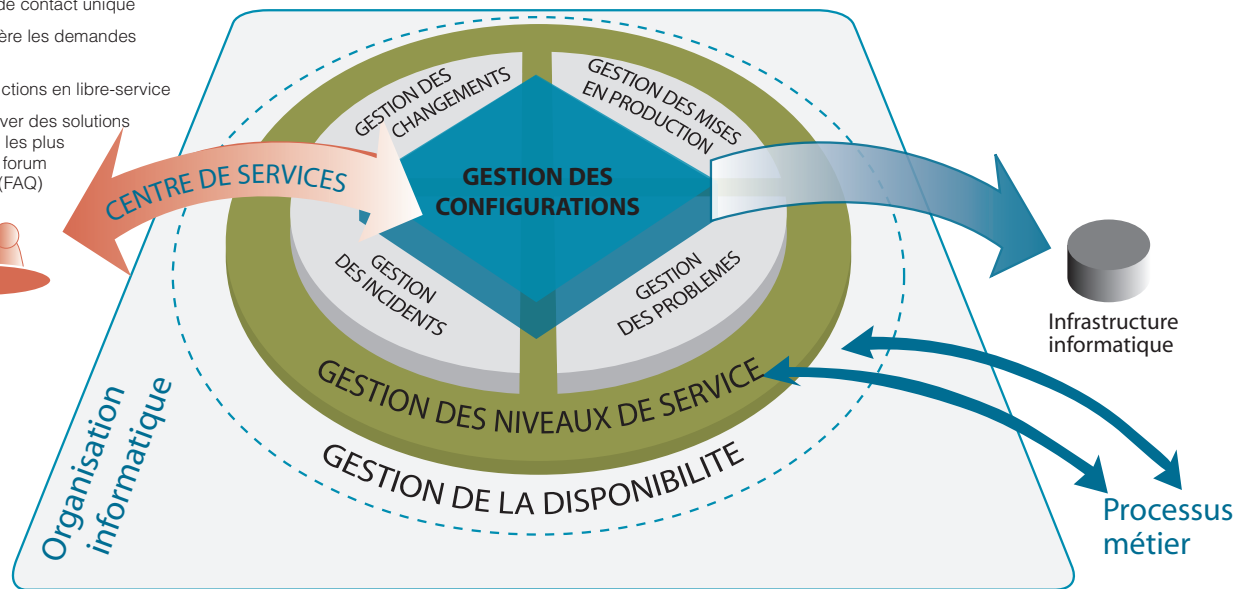
Gère les actifs informatiques tout au long de leur cycle de vie  
 Analyse les relations entre les ressources  
 Assure un suivi efficace des propriétaires et opérateurs de base de données  
 Inclut un historique des services et des processus de gestion de flux de travaux  
 Maximo constitue la base de configuration (CMDB)

**GESTION DES MISES EN PRODUCTION**

Identifie et classe les versions existantes  
 Planifie les changements requis à des fins de déploiement

**CENTRE DE SERVICES**

Offre un point de contact unique  
 Centralise et gère les demandes d'assistance  
 Délivre des fonctions en libre-service  
 Permet de trouver des solutions aux problèmes les plus courants via le forum aux questions (FAQ)



**GESTION DES INCIDENTS**

Identifie, classe et priorise les incidents  
 Permet de visualiser des informations concernant l'état des ressources  
 Permet de trouver des solutions en vue d'accélérer la résolution des incidents  
 Enregistre automatiquement les informations adéquates dans la base de configuration (CMDB)

**GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE**

Etablit des niveaux de service et des accords spécifiques, et gère les performances de façon proactive  
 Gère les processus d'alerte  
 Prend en charge n'importe quel processus Maximo, et pas seulement les processus associés au centre de services

**GESTION DE LA DISPONIBILITE**

Enregistre les performances en matière de disponibilité (durée d'immobilisation, etc.)  
 Définit des indicateurs de performance clé afin de garantir un taux de disponibilité optimal  
 Intègre des fonctions de gestion de workflow et de traitement des alertes permettant de superviser et d'optimiser les processus de façon proactive

**GESTION DES PROBLEMES**

Identifie et classe les problèmes  
 Conçoit et implémente des solutions  
 Établit des rapprochements avec des types d'erreur connus

### **Une gestion performante des niveaux de service**

La possibilité d'établir des accords sur le niveau de service, d'en assurer le suivi et de gérer un catalogue de services vous aide à prioriser vos processus métier stratégiques en fonction des seuils que vous avez définis. Tivoli Service Request Manager permet de gérer les niveaux de service afin d'optimiser :

- la gestion des dossiers d'incident,
- la restauration des services,
- les contacts fournisseur,
- les délais de déploiement,
- le degré de précision des factures,
- les mesures de performances relatives aux actifs, aux services et aux processus stratégiques.

### **Des outils de gestion des actifs qui contribuent à accélérer la résolution des problèmes**

Tivoli Service Request Manager fonctionne en interopérabilité avec les applications de reconnaissance et de gestion des actifs informatiques d'IBM, telles que Maximo Asset Management for IT et IBM Maximo Discovery, et avec les solutions d'autres fournisseurs.

Lorsqu'une entreprise consolide ses processus de gestion des actifs informatiques autour d'une base de configuration (CMDB) unique au moyen du centre de services, ses techniciens

### **Tivoli Service Request Manager en bref**

Tivoli Service Request Manager prend en charge les systèmes suivants :

- IBM AIX®
- BEA WebLogic 8
- HP-UX
- IBM WebSphere® 6
- Microsoft® SQL Server
- Microsoft Windows®
- Oracle
- Red Hat Enterprise Linux®
- Sun Solaris

ont accès à de précieuses informations sur l'état des ressources qui leur permettent de résoudre plus rapidement les problèmes.

### **Une gestion simplifiée des contrats**

Tivoli Service Request Manager peut être utilisé conjointement avec des produits de gestion de contrats IBM ou non IBM afin de simplifier les procédures de mise en conformité vis-à-vis des contrats de licence logicielle et des contrats de crédit-bail ou d'achat de matériel. Cela permet, par exemple, aux techniciens de service de vérifier les termes des contrats de maintenance et de garantie avant de valider les demandes d'intervention ou d'apporter de quelconques modifications, et de s'assurer de la validité des contrats de licence avant de déployer de nouvelles mises à jour

de logiciels. Tivoli Service Request Manager permet de gérer les types de contrats suivants :

- Crédit-bail
- Maintenance
- Garantie
- Achat
- Licence logicielle

### **Une planification plus rationnelle grâce à de robustes fonctions de gestion des flux de travaux**

Tivoli Service Request Manager offre des fonctions évoluées de gestion des flux de travaux qui permettent aux départements informatiques d'aller au-delà du déploiement de services et du suivi des actifs. Ces outils de planification avancés vous permettent de déployer le personnel offrant les compétences adéquates au moment opportun. Tivoli Service Request Manager permet notamment aux départements informatiques de :

- définir des procédures standard ;
- déployer de nouvelles activités ;
- gérer les coûts associés aux changements et aux mises en production, par exemple.

Via l'analyse détaillée du coût des ressources et des frais de personnel, les responsables informatiques disposent des informations dont ils ont besoin pour étayer leurs stratégies d'investissement et de déploiement.

### **Une architecture conçue pour soutenir vos objectifs métier**

Au sein des environnements d'entreprise actuels en proie à de constantes mutations sous l'effet de progrès technologiques incessants, les sociétés les plus novatrices prennent conscience du fait que pour préserver leurs marges de compétitivité et leur excellence opérationnelle, elles doivent non seulement disposer de processus métier adaptables, mais également d'une infrastructure informatique suffisamment souple pour prendre en charge des conditions d'exercice sans cesse changeantes.

Tivoli Service Request Manager offre une architecture avancée qui tire parti des principaux concepts, standards et technologies Internet afin de garantir une compatibilité optimale avec les environnements Web actuels. Son interface Web peut être configurée aisément pour prendre en charge la plupart de vos processus métier, modèles de données, clients d'entreprise, interfaces utilisateur final et solutions de type portail.

Tivoli Service Request Manager peut vous aider à :

- réduire la complexité associée aux différentes technologies et architectures prises en charge ;
- réduire votre coût total de possession ;
- renforcer la sécurité par le biais de la standardisation ;
- accélérer vos procédures de déploiement ;
- vous affranchir d'une situation de dépendance vis-à-vis des applications et des plates-formes propriétaires ;
- améliorer l'interopérabilité avec les principaux logiciels d'infrastructure.

### **Conclusion**

Lorsqu'il est déployé via des serveurs d'applications J2EE™, des services Web et une architecture orientée services (SOA) reposant sur des normes ouvertes, Tivoli Service Request Manager peut vous aider à :

- réduire la complexité associée aux différentes technologies et architectures prises en charge ;
- réduire votre coût total de possession ;
- renforcer la sécurité ;
- accélérer vos procédures de déploiement en éliminant les tâches de programmation côté client ;
- vous affranchir d'une situation de dépendance vis-à-vis des applications et des plates-formes propriétaires ;
- améliorer l'interopérabilité avec les principaux logiciels d'infrastructure.

Tivoli Service Request Manager inclut une interface Web qui peut être configurée aisément pour prendre en charge la plupart de vos processus métier, modèles de données, clients d'entreprise, interfaces utilisateur final et solutions de type portail. Cette solution, qui allie flexibilité et excellence technologique, prend également en charge les processus ITIL suivants :

- Gestion des problèmes et des incidents
- Gestion des changements, des configurations et des mises en production
- Gestion des niveaux de service
- Gestion des contrats
- Approvisionnement

La solution Tivoli Service Request Manager, qui a obtenu la certification PinkVerify™ dans le cadre du programme Pink Elephant, fait partie intégrante de la stratégie IBM Service Management, dont le but est de vous aider à aligner votre stratégie informatique sur vos objectifs métier.

**Pour en savoir plus**

Pour en savoir plus sur la façon dont la solution Tivoli Service Request Manager peut aider votre entreprise à gérer les problèmes et les incidents, à restaurer ses services stratégiques et à réduire le nombre d'appels au centre d'assistance, veuillez contacter votre représentant ou votre partenaire commercial IBM, ou consulter

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

**À propos des solutions Tivoli d'IBM**

Les logiciels Tivoli offrent un jeu complet de solutions et de fonctionnalités destinés

à étayer la stratégie IBM Service Management, une approche modulaire et évolutive qui vise à fournir à votre entreprise des services plus efficaces et plus performants. Répondant aux besoins des entreprises de toutes tailles, les logiciels Tivoli vous permettent de délivrer un niveau de service optimal pour soutenir vos objectifs métier via l'intégration et l'automatisation des tâches, processus et flux de travaux. Hautement sécurisée et fondée sur des normes ouvertes, la plate-forme de gestion de services Tivoli est étoffée par des solutions de gestion opérationnelle

proactives qui offrent une visibilité et un contrôle de bout en bout. Elle est étayée par le réseau mondial de services et de support IBM, et par un robuste écosystème de partenaires commerciaux. Les clients et partenaires Tivoli du monde entier peuvent en outre tirer parti de leur expérience mutuelle en termes de bonnes pratiques en se regroupant en associations indépendantes au travers des groupes d'utilisateurs IBM Tivoli. Pour en savoir plus, consultez le site [www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)



© Copyright IBM Corporation 2006

IBM France  
Tour Descartes  
2 avenue Gambetta  
La Défense 5  
92400 Courbevoie  
France

Produit aux Etats-Unis d'Amérique  
11-06  
Tous droits réservés

AIX, IBM, le logo IBM, Maximo, Tivoli et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corporation, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

IT Infrastructure Library® est une marque déposée de la Central Computer and Telecommunications Agency, qui fait désormais partie de l'OGC (Office of Government Commerce).

Linux est une marque de Linus Torvalds, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Microsoft et Windows sont des marques de Microsoft Corporation, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

ITIL® est une marque déposée par l'OGC (Office of Government Commerce) auprès de l'U.S. Patent and Trademark Office.

Java et toutes les marques Java sont des marques de Sun Microsystems, Inc., aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques ou des marques de service de tiers.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 