

Tivoli Day

2009

IBM®



15.10.2009 r. - Warszawa

Implementacja katalogu usług/katalogu ofert w oprogramowaniu Tivoli Service Request Manager 7.1.

Hubert Duda



© 2009 IBM Corporation

SERVICE CATALOG

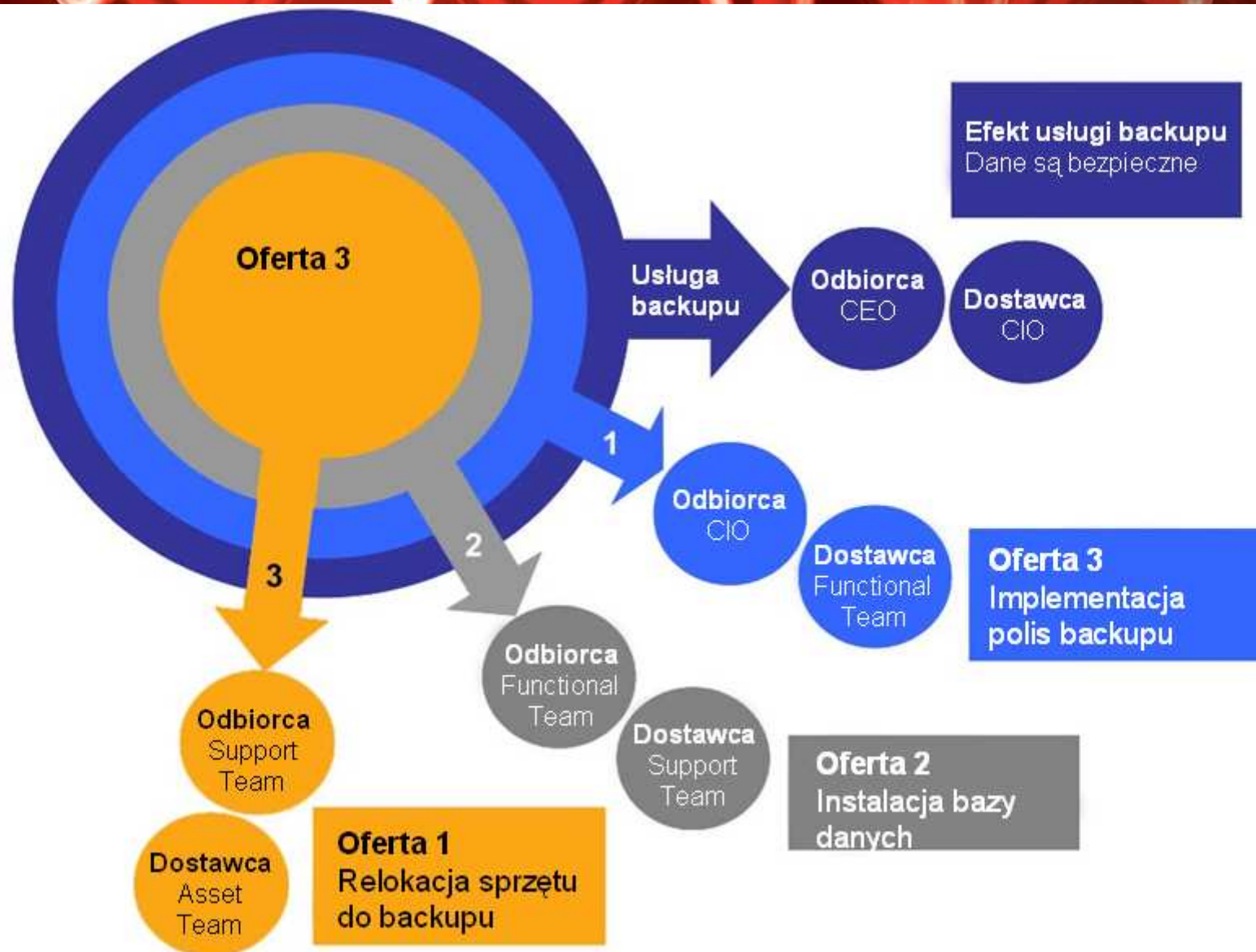
ITIL

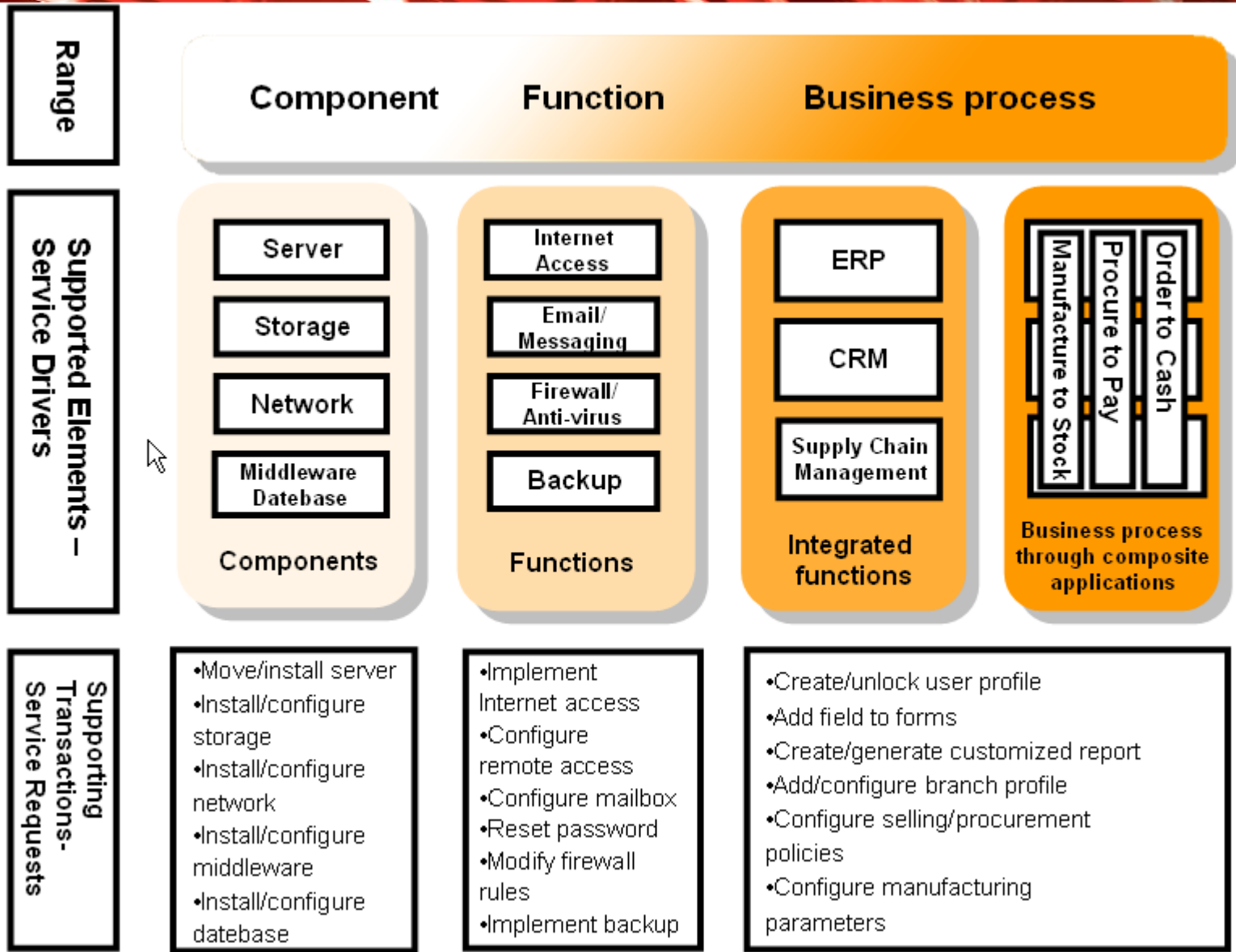
SERVICE REQUEST

Table G.1 Example Service Catalogue

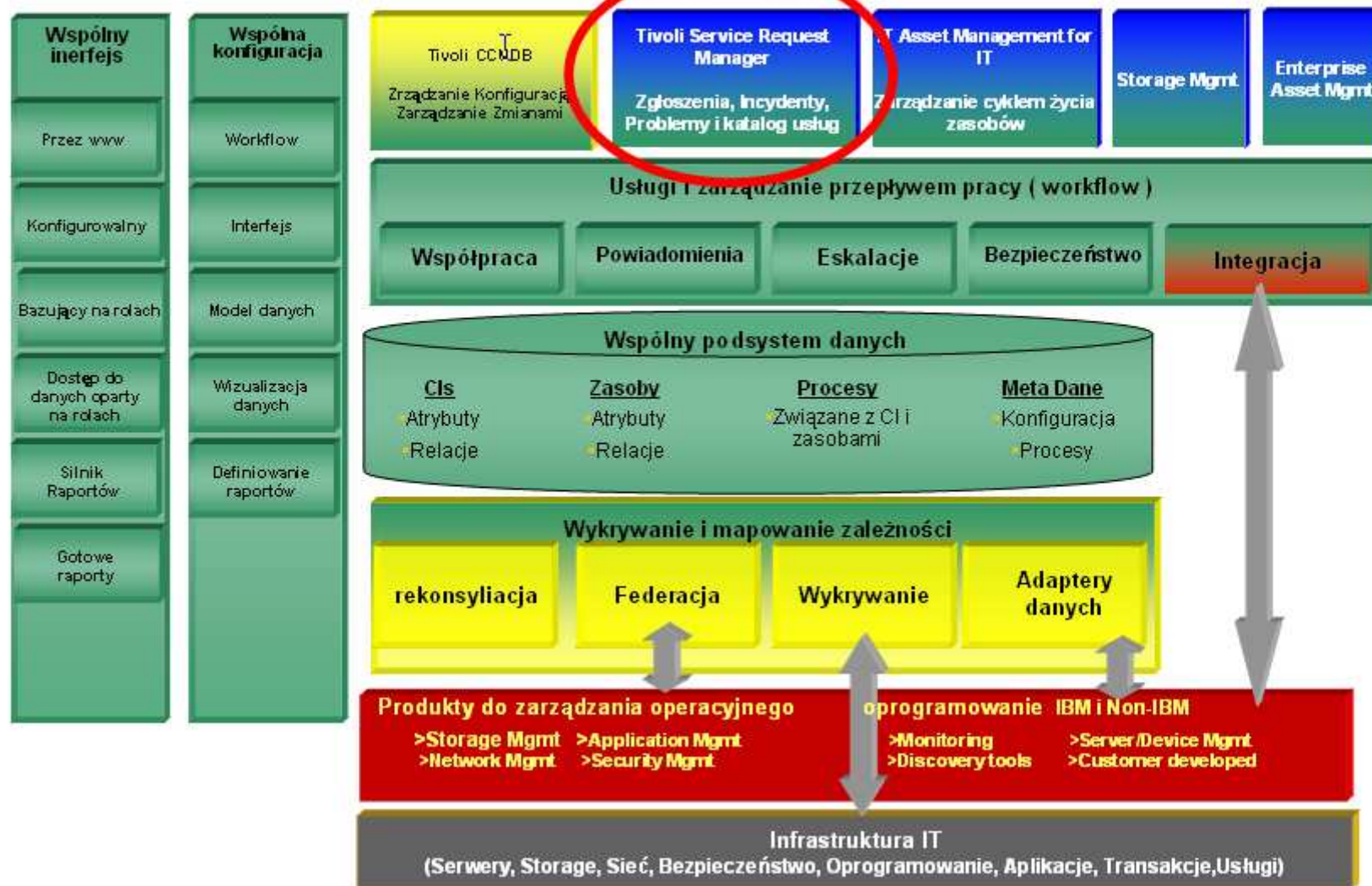
Service Name	Service Description	Service Type	Supporting services	Business Owner(s)	Business Unit(s)	Service Manager(s)	Business Impact	Business Priority	SLA	Service Hours	Business Contacts	Exclusion Contexts	Service Reports	Service Reviews	Security Rating
Service 1															
Service 2															
Service 3															
Service 4															







Tivoli Process Automation Engine





Narzędzia katalogu



Zamawianie

Użytkownik:

- Szuka usług
- Przedkłada zapotrzebowania
- Monitoruje status

Wyświetl koszyk

Katalog ofert

Wyświetl żądania katalogowe



Tworzenie i publikowanie

Projektant usług:

- Definiuje usługę
- Definiuje ofertę i katalog

Menedżer zapewniania usług:

- Wyznacza plan dostarczenia
- Wyznacza dostawców

Katalogi

Oferty

Wykonanie usługi

Opcje wykonania



Narzędzia katalogu



Analitik ds. kontaktów z użytkownikami:

- Odbiera, analizuje i akceptuje *Zapotrzebowania na pozycje z katalogu*

Zapotrzebowania na pozycję z katalogu



Analitik operacji:

- Wykonuje planowanie zamówień
- Harmonogramuje przypisania pracy

Specjalista ds. operacji:

- Wykonuje przypisaną pracę

Działania operacyjne

Działania i zadania

Zlecenia pracy

Zamówienia z katalogu

Zapotrzebowania na pozycję z katalogu

Integracje

CCMDB, PMPs, OMPs



Menedżer wykonania usług:

- Nadzoruje wykonanie usług

Zlecenia pracy

Wskaźniki KPI







Centrum startowe

Witamy, Jan Kowalski | Ogłoszenia: (1) | Idź do: [list](#) [Raporty](#) | [Centrum startowe](#) | [Profil](#) | [Wyloguj się](#) | [Pomoc](#) |

[Dostosuj treść/wygląd](#) | [Ustawienia wyświetlania](#) | [Zaktualizuj centrum startowe](#)

Moje ulubione aplikacje

- Katalog ofert

Żądania katalogowe

- Wyświetl koszyki
- Wyświetl żądania katalogowe

Wyszukaj

- Wyszukiwanie - Service Request Manager

Tablica ogłoszeń

Temat	Komunikat	Data publikacji	Data ważności	Wyświetlono?
>> Wyłączenie serwera e-mail	Serwer e-mail zostaje wyłączony na ok. 2...	2009-10-01 13:11:20	2009-10-31 13:11:42	N

Przydział zadań

Opis	Termin realizacji	Ciąg techn.
Nie znaleziono przydziałów dla Jan Kowalski		

Moje żądania katalogowe

Zapotrzebowanie	Opis	Status	Zobowiąz.	Zapotrz. dla
Brak znalezionych danych.				



Aplikacja „Katalog ofert”



Katalog ofert

Ponowne odtwarzanie w sieci WWW | Ogłoszenia: (0) | Idź do | Raporty | Centrum startowe | Profil | Wyloguj się | Pomoc | IBM.

Lista Katalog

Zapisz zapytanie

Katalogi | Filtr | 1 - 2 z 2

Katalog	Opis
CATALOG1	Usługi informatyczne
CATALOG2	Usługi dla użytkowników końcowych

Wybierz rekordy

Katalog ofert

Ponowne odtwar

Lista Katalog

Zapisz zapytanie

Katalogi | Filtr | 1 - 2 z 2

Katalog	Opis
CATALOG1	Usługi informatyczne
CATALOG2	Usługi dla użytkowników końcowych

Wybierz rekordy



Wybór ofert



Katalog ofert Ponowne odtwarzanie w sieci WWW Ogłoszenia: (0) Idź do Lista Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc

Lista Katalog

Find what you need. Katalog CATALOG1 Usługi informatyczne

Pozycje w koszyku: 0 [Wyświetl koszyk](#) | [Wyświetl wszystkie koszyki](#) | [Uruchom nowy koszyk](#)

Brak komponentów breadcrumb do wyświetlenia. Wyszukaj: [Wyświetl wszystkie oferty](#)

Oferty

Filtr 1 - 20 z 22 [Pobierz](#) ?

Opis	Cena	Waluta
Dodaj bazę danych do serwera	175,00	USD
ITIM - Lotus Notes - Resetowanie hasła	25,00	USD
ITIM - zmiana hasła Lotus Notes	25,00	USD
Instalacja i konfiguracja DB	150,00	USD
Instalacja i konfiguracja oprogramowania pośredniego	500,00	USD
Instalacja urządzeń serwera	225,00	USD
Konsulting sieciowy I/S	585,00	USD
Lotus Notes - Utwórz konto	25,00	USD
Lotus Notes - usuń konto	25,00	USD
Lotus Notes - zmiana hasła	25,00	USD
Lotus Notes - zmień nazwę użytkownika lub moduł certyfikujący	25,00	USD
Niewielkie udoskonalenie ośrodka	325,00	USD
Tworzenie nowego obrazu serwera standardowego	195,00	USD
Uruchamianie kontekstowe	25,00	USD
Usuwanie bazy danych z serwera	175,00	USD
Włożaj serwer do środowiska produkcyjnego	150,00	USD
Zablokowanie serwera	135,00	USD
Zbuduj nowy serwer z oprogramowaniem pośrednim	1 125,00	USD
Zbuduj serwer standardowy	825,00	USD
Zadania zmiany firewalle	295,00	USD

Ulubione oferty

Filtr 1 - 1 z 1 [Pobierz](#) ?

Oferta

Zablokowanie serwera ✘



Wybór usług



Katalog ofert

Ponowne odzwierciedlenie w sieci WWW | Ogłoszenia: (0) | Idź do | Lit Raporty | Centrum startowe | Profil | Wyloguj się | Pomoc

Lista | Katalog

Instalacja i konfiguracja DB

Oferta: PMSC_0006A Instalacja i konfiguracja DB

Opis: Wyślij to ządanie katalogowe w celu zainstalowania i skonfigurowania systemu DBMS (Database Management System).

Cena: 150,00 USD

Nazwa baz(y) danych: MAXDB71
 Nazwa(y) instancji: ctginst1
 Nazwa(y) tabeli:

Wymagana data: 2009-10-31 07:05:01
 Załączniki:

Brak komponentów

- Usługi złożone
- Rozproszone
- Usługi sieciowe
- Zarządzanie
- Tożsamość
- Ządania usługi
- Zarządzanie
- Obsługa procesów
- Obsługa operacji
- Zarządzanie

Ulubione oferty

Filtr

Oferta

Zablokowanie serwera

Opis	Cena	Waluta
pośrednim	1 125,00	USD
Zbuduj serwer standardowy	825,00	USD
Zadania zmiany frewalla	295,00	USD



Koszyk



Koszyk

[Ogłoszenia: \(1\)](#) [Idź do...](#) [lit Raporty](#) [Centrum startowe](#) [Profil](#) [Wyloguj się](#) [Pomoc](#)

IBM

Koszyk

Koszyk: 1035 Instalacja i konfiguracja DB
 Wymagana data: 2009-10-31 07:22:18
 Zgłosz(a): Jan Kowalski
 Zapotr. dla: PMSCSRUUSR Jan Kowalski
 Priorytet: 1
 Cena całkowita: 150,00

Wprowadź informacje o transporcie i opłatach, a następnie wyślij zlecenie.

Informacje o dostawie

Adres dostawy: ADRES
 Adres: 1 Sierpnia 10
 Miejscowość: Warszawa
 Województwo/powiat: mazowieckie
 Kod pocztowy: 00-654
 Miejsce dostawy:

Informacje o opłatach

Konto Wnien: ????.???.???
 Lokalizacja: CENTRALA Centrala Warszawa
 Zasób: SVR004 Serwer IBM Sx4300
 Typ karty:
 Nr karty:
 Kod weryf. CVV/CVC karty:
 Data ważności:

Pozycje w koszyku

Filtr: 1 z 1

Pobierz

Wersz	Ilość	Wymagana data	Pozycja	Opis	Cena wiersza
1	1,00	2009-10-31 07:05:01	PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB	150,00

Kontynuuj kupowanie

Wyślij

Zapisz

Anuluj

Tivoli Day
2009

15.10.2009 r. - Warszawa





Koszyk

Koszyk: Instalacja i konfiguracja DB
 Wymagana data:

Zgłosz(a):
 Zapotr. dla:
 Priorytet:
 Cena całkowita:

Wprowadź informacje o transporcie i opłatach, a następnie wyślij zlecenie.

Informacje o dostawie	Informacje o opłatach
Adres dostawy: <input type="text" value="ADRES"/>	Konto Wnien: <input type="text" value="????-??-??"/>
Adres: <input type="text" value="1 Sierpnia 10"/>	Lokalizacja: <input type="text" value="CENTRALA"/> <input type="text" value="Centrala Warszawa"/>
Miejscowość: <input type="text" value="Warszawa"/>	Zasób: <input type="text" value="SVR004"/> <input type="text" value="Serwer IBM Sx4300"/>
Województwo/powiat: <input type="text" value="mazowieckie"/>	Typ karty: <input type="text"/>
Kod pocztowy: <input type="text" value="00-654"/>	Nr karty: <input type="text"/>
Miejsce dostawy: <input type="text"/>	Kod weryf. CVV/CVC karty: <input type="text"/>
	Data ważności: <input type="text"/>

Pozycje w koszyku [Filtr](#) 1 - 1 z 1 [Pobierz](#) [?](#)

Wiersz	Ilość	Wymagana data	Pozycja	Opis	Cena wiersza
1	1,00	2009-10-31 07:05:01	PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB	150,00

Szczegóły

Wiersz: <input type="text" value="1"/>	Konto Wnien: <input type="text" value="5000-002-003-€"/>
Pozycja: <input type="text" value="PMSC_0006A"/> Instalacja i konfiguracja DB	Wymagana data: <input type="text" value="2009-10-31 07:05:01"/>
Klasyfikacja: <input type="text" value="PMSC_SSM \ PMSC_DS"/>	Wymagana inspekcja? <input type="checkbox"/>
Opis: <input type="text" value="Zarządzanie systemami serwera i obsługa pod"/>	Załączniki: <input type="text"/>
Ilość: <input type="text" value="1,00"/>	
Cena jednostkowa: <input type="text" value="150,00"/>	
Cena wiersza: <input type="text" value="150,00"/>	
Waluta: <input type="text" value="USD"/>	

[Kontynuuj kupowanie](#)
[Wyślij](#)
[Zapisz](#)
[Anuluj](#)

Koszyk



Koszyk

[Ogłoszenia: \(1\)](#) [Idź do](#) [Raporty](#) [Centrum startowe](#) [Profil](#) [Wyloguj się](#) [Pomoc](#)

IBM

Koszyk

Koszyk:

Wymagana data:

Zgłosz(a):

Zapotrz. dla:

Priorytet:

Cena całkowita:

Wprowadź informacje o transporcie i opłatach, a następnie wyślij zlecenie.

Informacje o dostawie

Adres dostawy:

Adres:

Miejscowość:

Województwo/powiat:

Kod pocztowy:

Miejsce dostawy:

Informacje o opłatach

Konto Wnien:

Lokalizacja:

Zasób:

Typ karty:

Nr karty:

Kod weryf. CVV/CVC karty:

Data ważności:

Pozycje w koszyku

Wiersz	Ilość	Wymagana data	Pozycja	Opis	Cena wiersza
1	1,00	2009-10-31 07:05:01	PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB	150,00

[Kontynuuj kupowanie](#)
[Wyślij](#)
[Zapisz](#)
[Anuluj](#)

Koszyk



Koszyk

Ogłoszenia: (1) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc IBM.

Koszyk 1035 Instalacja i konfiguracja DB

Wymagana data 2009-10-31 07:22:18

Wprowadź informacje o transporcie i opłatach, a następnie przekaż zamówienie.

Informacje o dostawie

Adres dostawy ADRES

Adres 1 Sierpnia 1944

Miejscowość Warszawa

Województwo/powiat mazowieckie

Kod pocztowy 00-654

Miejsce dostawy

Przebieg zamówienia

Centrala Warszawa

Serwer IBM Sx4300

Rozdziel cenę

Aby rozdzielić cenę bieżącej wiersza oferty na dodatkowe konta, kliknij opcję Nowy wiersz. Po zakończeniu lub jeśli nie chcesz wprowadzać zmian, kliknij przycisk OK.

Pozycja PMSC_0006A Instalacja i konfiguracja DB

Ilość 1,00

Jednostka zam. SZTUKA

Cena jednostkowa 150,00

Cena wiersza 150,00

Przydzielanie ceny

Procent	Cena wiersza	Konto Wnien	
30,00	45,00	5000-002-003-8	X
70	150,00	0000-002-003-8	X

Nowy wiersz

OK

Przebieg zamówienia

Cena wiersza			
150,00			X

Wyślij Zapisz Anuluj



Koszyk



Koszyk

 Ogłoszenia: (1) [Idź do...](#) [Raporty](#) [Centrum startowe](#) [Profil](#) [Wyloguj się](#) [Pomoc](#)

IBM

Koszyk

Koszyk:

Wymagana data:

Zgłosz(a):

Zapotrz. dla:

Priorytet:

Cena całkowita:

Wprowadź informacje o transporcie i opłatach, a następnie wyślij zlecenie.

Informacje o dostawie

Adres dostawy: ADRES
 Adres: 1 Sierpnia 1
 Miejscowość: Warszawa
 Województwo/powiat: mazowieck
 Kod pocztowy: 00-654
 Miejsce dostawy:

Informacje o opłatach

Żądanie 1035 zostało wysłane.

Pozycje w koszyku

Wiersz	Koszt	Wymagana data	POZYCJA	Opis	Cena wiersza
1	1,00	2009-10-31 07:05:01	PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB	150,00



Centrum startowe z żądaniem katalogowym

Witamy, Jan Kowalski Ogłoszenia: (1) [Idź do...](#) [Raporty](#) [Centrum startowe](#) [Profil](#) [Wyloguj się](#) [Pomoc](#)

[Dostosuj treść/wygląd](#) [Ustawienia wyświetlania](#) [Zaktualizuj centrum startowe](#)

Moje ulubione aplikacje

- Katalog ofert

Żądania katalogowe

- Wyświetl koszyki
- Wyświetl żądania katalogowe

Wyszukaj

- Wyszukiwanie - Service Request Manager

Tablica ogłoszeń [Filt.](#) [iPb](#)

Temat	Komunikat	Data publikacji	Data ważności	Wyświetlono?
>> Wyłączenie serwera e-mail	Serwer e-mail zostaje wyłączony na ok. 2...	2009-10-01 13:11:20	2009-10-31 13:11:42	N

Przydział zadań [Odśwież](#)

Opis	Termin realizacji	ciąg techn.
Nie znaleziono przydziałów dla Jan Kowalski		

Moje żądania katalogowe [Filtr](#) [iPb](#)

Zapotrzebowanie	Opis	Status	Zgłosz(a)	Zapotr. dla
1035	Instalacja i konfiguracja DB	OCZ_ZATW	PMSCSRUUSR	PMSCSRUUSR

1 - 1 z 1



Menedżer zostaje powiadomiony o żądaniu



Witamy, Menedżer działu Ogłoszenia: (1) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc IBM

Dostosuj treść/wygląd Ustawienia wyświetlania Zaktualizuj centrum startowe

Moje ulubione aplikacje

- Katalog ofert

Żądania katalogowe

- Wyświetl koszyki
- Wyświetl żądania katalogowe

Wyszukaj

- Wyszukiwanie - Service Request Manager

Tablica ogłoszeń

Temat	Komunikat	Data publikacji	Data ważności	Wyświetlono?
>> Wyłączenie serwera e-mail	Serwer e-mail został wyłączony na ok. 2...	2009-10-01 13:11:20	2009-10-31 13:11:42	N

Przydział zadań

Następny termin przypisania: 2009-10-13 07:26:56 [Odśwież](#)

Opis	Termin realizacji	Ciąg techn.
Zatwierdzenie żądania katalogowego	2009-10-13 07:26:56	

1 - 1 z 1

Moje żądania katalogowe

Zapotrzebowanie	Opis	Status	Zgłosz(a)	Zapotr. dla

Brak znalezionych danych.





Zatwierdzenie żądania przez menedżera

Wyświetl żądania katalogowe

 Ogłoszenia: (1) [Idź do](#) [Raporty](#) [Centrum startowe](#) [Profil](#) [Wyloguj się](#) [Pomoc](#) IBM

Żądanie katalogowe 1035

 Poprzedni rekord [Następny rekord](#) [Wyszukaj](#) [Drukuj stronę](#) [Kieruj przepływ pracy](#)

Żądanie: 1035 Instalacja i konfiguracja DB
 Wymagana data: 2009-10-31 07:22:18
 Status: OCZ_ZATW
 Zgłosz(a): Jan Kowalski
 Zapotrz. dla: Jan Kowalski
 Cena całkowita: 150,00

 Szczegóły [Historia](#) [Dziennik](#)

Informacje o dostawie

Adres dostawy: ADRES
 Adres: 1 Sierpnia 10
 Miejscowość: Warszawa
 Województwo/powiat: mazowieckie
 Kod pocztowy: 00-654
 Miejsce dostawy:

Pozycje wiersza żądania katalogowego

Wiersz	Ilość	Wymagana data
1	1,00	2009-10-31 07:05:01

Zakończ przypisanie przepływu pracy

Zadanie: PMSCMR requestor's Manager Approval

Czynność:

Zatwierdzone
 Odrzucone

Notatki:

Wcześniejsze notatki: [Filtr](#) [Pobierz](#)

Notatki	Osoba	Data transakcji
...Brak wierszy do wyświetlenia...		

Centrala Warszawa
 Serwer IBM Sx4300

Cena wiersza: 150,00





Centrum startowe analityka operacji

Witamy, Analityk operacji | Ogłoszenia (1) | Idź do | Raporty | Centrum startowe | Profil | Wyloguj się | Pomoc | IBM.

Analityk operacji | Użytkownik, który określił zapotrz. na usl.

Dostosuj treść/wygląd | Ustawienia wyświetlania | Zaktualizuj centrum startowe

Szybkie wprowadzanie

- Nowe zamówienie z katalogu
- Nowe zapotrz. na pozycje z katalogu

Ulubione

- Wyświetl zapytania katalogowe
- Zlecenia Pracy
- Koszyk
- Zamówienia z katalogu
- Zapotrzebowanie na pozycje z katalogu

Tablica ogłoszeń

Temat	Komunikat	Data publikacji	Data ważności	Wyświetlono?
>> Wyłączenie serwera e-mail	Serwer e-mail został wyłączony na ok. 2...	2009-10-01 13:11:20	2009-10-31 13:11:42	N

Przydział zadań

Opis	Termin realizacji	Ciąg techn.
Nie znaleziono przydziałów dla Analityk operacji		

Zlecenia pracy oczekujące na zatwierdzenie

Zlecenie pracy	Opis
Brak znalezionych danych.	

Zapotrzebowania na pozycje z katalogu oczekujące na zatwierdzenie

Numer zapotrzebowania	Opis	Cena
Brak znalezionych danych.		

Zamówienia z katalogu oczekujące na zatwierdzenie

Zamówienie z katalogu	Opis	Data dostarczenia
1028	Instalacja i konfiguracja DB	2009-10-13

1 - 1 z 1



Zamówienie z katalogu



Zamówienia z katalogu Ogłoszenia: (1) WZ do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc IBM.

Znajdź: Wybierz czynności

Lista **Zamówienia z katalogu** Wiersz zamówienia z katalogu Dane dostawy/faktury Warunki Dziennik Parametry techniczne

Zamówienie z katalogu Instalacja i konfiguracja DE Ośrodek Status Załączniki [📎](#)

Daty Koszty

Data statusu	<input type="text" value="2009-10-13 08:06:35"/>	Suma przed opodatkowaniem	<input type="text" value="150,00"/>
Data zamówienia	<input type="text" value="2009-10-13 08:06:35"/>	Podatek całkowity	<input type="text" value="0,00"/>
Wymagana data	<input type="text" value="2009-10-31 07:22:18"/>	Koszt całkowity	<input type="text" value="150,00"/>
Data kontynuacji	<input type="text"/>	Waluta	<input type="text" value="USD"/>
Obiecana data dostawy	<input type="text" value="2009-10-13"/>	Całkowity koszt podstawowy	<input type="text" value="150,00"/>

Dostawca

Przedsiębiorstwo	<input type="text" value="PMSCSCC"/> <input type="text" value="US Mail"/>	Warunki frachtu	<input type="text"/>
Kontakt	<input type="text"/>	Warunki płatności	<input type="text"/>
Nr klienta	<input type="text"/>	Przewoźnik	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>	Punkt FOB	<input type="text"/>
Adres	<input type="text"/>	Podatek płatny dostawcy?	<input type="checkbox"/>
Miejscowość	<input type="text"/>	Płatność przy przyjęciu?	<input type="checkbox"/>
Województwo/powiat	<input type="text"/>		
Kod pocztowy	<input type="text"/>		

Szczegóły zamówienia

Priorytet	<input type="text" value="1"/>	Adres dostawy	<input type="text" value="ADRES"/>
Wprowadzone przez	<input type="text" value="PMSCOAUSR"/>	Adresat faktury	<input type="text" value="PMSCSRUUSR"/>
Data wprowadzenia	<input type="text" value="2009-10-13 08:06:36"/>	Ośrodek	<input type="text" value="PMSCRTP"/>
Zgłosz(a)	<input type="text" value="PMSCSRUUSR"/>	Data dla dostawcy	<input type="text"/>
Nadzorca	<input type="text" value="PMSCSRUMUSF"/>		
Zapobrz. dla	<input type="text" value="PMSCSRUUSR"/>		



Zamówienie z katalogu – Parametry techniczne



Zamówienia z katalogu Ogłoszenia (1) | Kłz do | M. Bapoty | Centrum startowe | Profil | Wyloguj się | Pomoc | IBM.

Znajdź: Wybierz czynności

Lista | Zamówienia z katalogu | Wiersz zamówienia z katalogu | Dane dostawy/faktury | Warunki | Dziennik | **Parametry techniczne**

Zamówienie z katalogu: Instalacja i konfiguracja DB | Ośrodek: Status: Koszt całkowity:

Atrybuty

Wiersz	Wykonanie usługi	Atrybut	Opis	Typ danych	Wartość alfanumeryczna	Wartość liczbową	Jednostka miary	Sekcja
1	PMSC_0006	DBNAME	Nazwa bazy danych	ALFANUM	MAXDB71			
1	PMSC_0006	INSTNAME	Nazwa instancji	ALFANUM	ctginst1			
1	PMSC_0006	TABNAME	Nazwa tabel	ALFANUM				



Zamówienie z katalogu – wiersz zamówienia



Zamówienia z katalogu

Znajdź: Wybierz czynności

Lista Zamówienia z katalogu **Wiersz zamówienia z katalogu** Dane dostawy/faktury Wyniki Dziennik Parametry techniczne

Zamówienie z katalogu: 1028 Instalacja i konfiguracja DB Ośrodek: PMSCRTP Status: OCZ_ZATW Koszt całkowity: 150,00

Pozycja wiersza

Zgłosz(e)	PMSCSRUSR	Nr katalogowy	CATALOG1	Ilość	1,00	Kod podatku	
Wykonanie usługi	PMSC_0006	Instalacja i konfiguracja DB	Grupa usługi	SGROUP1		Podatek	0,00
Numer oferty	PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB	Usługa	SERVICE1		Koszt całkowity	150,00
				Jednostka wydania			
				Współczynnik konwersji			
				Koszt jednostkowy	150,00		
				Koszt wiersza			

Opłata dla

Lokalizacja	CENTRALA	Cenrala Warszawa	Zażądanie katalogowe	1035	Instalacja i konfiguracja DB	Status zażądania katalogowego	ZATW
Zasób	SVR004		Wiersz zażądania katalogowego	1	Instalacja i konfiguracja DB		
Konto Wnien	5000-002-003-€		Zapotrzebowanie na pozycje z katalogu	1027	Instalacja i konfiguracja DB	Status zapotrzebowania na pozycje z katalogu	ZATW
CI			Zlecenie pracy			Status zlecenia pracy	
Rozłożony?	<input type="checkbox"/>		Zlecenie usługi			Status zlecenia usługi	
			Zgłoszenie			Status zażądania wspólnego	

Rozdziel koszty

Przyjęcia zewnętrzne

Opcja wykonania	PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB	Wymagane przyjęcie?	<input type="checkbox"/>
Ograniczenia			Wymagana inspekcja?	<input type="checkbox"/>
Obiecany czas realizacji (dni)	0		Wydać w chwili przyjęcia?	<input checked="" type="checkbox"/>
Ilość otrzymana			Zakończone przyjęcia?	<input type="checkbox"/>
Odebrany koszt jednostkowy	0,00			
Odebrany koszt dla wiersza	0,00			
Ilość odrzucona	0,00			

Powiązane zasoby, lokalizacja i CI

Zasób	Lokalizacja	Element konfiguracji	Opis docelowych CI	Koleiność	Postęp?	Ośrodek
SVR004	CENTRALA				<input type="checkbox"/>	PMSCRTP

Wybierz Wyczyść wszystko Nowy wiersz

Zamówienie z katalogu – opcje wykonania



Zamówienia z katalogu

Ogłoszenia (1) | 432 00 | Raporty | Centrum statystowe | Profil | Wyloguj się

Znajdź: [] Wybierz czynność

Lista Zamówienia z katalogu Wiersz zamówień

Zamówienie z katalogu 1028 Instalacja i konfiguracja

Przebieg pracy
Zmień status
Wyświetl historię
Umowy SLA
Opcje wykonania

Parametry techniczne

Status ZATW Koszt całkowity 150,00

Zastosuj opcje wykonania

Zastosuj opcje wykonania Ilość 1,00

Zmień status

Wyświetl historię

Umowy SLA

Opcje wykonania

Utwórz komunikat

Modyfikuj/usuń dziennik pracy

Zakończ przyjęcia

Wyświetl wiersze zapotrzebowania na pozycie z katalogu

Zastosuj opcje wykonania

Usuń opcje wykonania

Jejność

Współczynnik

Koszt jedn

Odebrany koszt dla wiersza 0,00

Ilość odrzucona 0,00

Powiązane zasoby, lokalizacje i CI

Zasób	Lokalizacja	Element konfiguracji	Opis docelowych CI	Kolejność	Postęp?	Ośrodek
SVR004	CENTRALA					PMSCRTP

Wybierz Wyczyść wszystko Nowy wiersz



Zamówienie z katalogu – zatwierdzenie



Zamówienia z katalogu

Ogłoszenia: (1) | Kłz do | Raporty | Centrum startowe | Profil | Wyloguj się | Pomoc

Znajdź: | Wybierz czynności

Lista | Zamówienia z katalogu | **Wiersz zamówienia z katalogu** | Dane dostawy/faktury | Warunki | **Dzienne** | Parametry techniczne

Zamówienie z katalogu: 1028 | Instalacja i konfiguracja DB | Ośrodek: PMSCRTP | Status: OCZ_ZATW | Koszt całkowity: 150,00

Pozycja wiersza

Zgłosz(a)	PMSCSRUUSR	Nr katalogowy	CATALOG1	Ilość	1,00	Kod podatku	
Wykonanie usługi	PMSC_0006	Instalacja i konfiguracja DB	Grupa usługi	SGROUP1		Podatek	0,00
Numer oferty	PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB	Usługa	SERVICE1		Koszt całkowity	150,00
				Jednostka wydania			
				Współczynnik konwersji			
				Koszt jednostkowy	150,00		
				Koszt wiersza			

Opłata dla

Lokalizacja: CENTRALA | Cenarala Warszawa

Zasób: SVR004

Konto Wnien: 5000-002-003-2

CI: | Rozłożony?

Rozdziel koszty

Przyjęcia zewnętrzne

Opcja wykonania: PMSC_0006A

Ograniczenia

Obiecany czas realizacji (dni): 0

Ilość otrzymana: | Odebrany koszt jednostkowy: 0,00 | Odebrany koszt dla wiersza: 0,00 | Ilość odrzucona: 0,00

System Message

CTGRC5504: Zlecenie pracy 1154 zostało utworzone.

OK

Status zamówienia

Status zamówienia katalogowego: ZATW.

Status zapotrzebowania na pozycje z katalogu: ZATW.

Status zlecenia pracy: | Status zlecenia usługi: | Status zamówienia wspólnego: |

Wymagane przyjęcie? | Wymagana inspekcja? | Wydać w chwili przyjęcia? | Zakończone przyjęcia?

Powiązane zasoby, lokalizacja i CI

Zasób	Lokalizacja	Element konfiguracji	Opis docelowych CI	Kolejność	Postęp?	Ośrodek
SVR004	CENTRALA					PMSCRTP

Wybierz | Wyczyść wszystko | Nowy wiersz



Zlecenie pracy



Zlecenia Pracy Ponowne odzwierciedlenie w sieci WWW Ogłoszenia: (1) Idź do Idź Exporty Centrum startowe Profil Wyloguj się

Znajdź: Wybierz czynności

Lista **Zlecenie pracy** Plany Powiązane rekordy Rzeczywiste Plan bezpieczeństwa Dziennik prac Zgłaszanie usterek Parametry techniczne

Zlecenie pracy	1154	Instalacja i konfiguracja DG	Ośrodek	PMSCRTP	Załączniki	
Lokalizacja	CENTRALA	Centrala Warszawa	Klasa	ZLEC_PRACY	Status	OCZ_ZATW
Zasób	SVR004	Serwer IBM Sx4300	Typ pracy		Data statusu	2009-10-13 10:58:41
Element konfiguracji			Konto		Dziedzicz zniany statusu?	<input checked="" type="checkbox"/>
Nadrzędne ZP			Klasa usterek		Akceptuje obciążenia?	<input checked="" type="checkbox"/>
Klasyfikacja			Kod problemu		Zadanie?	<input type="checkbox"/>
Opis					W przepływie pracy?	<input type="checkbox"/>
Kontekst					Zawieszony przepływ pracy?	<input type="checkbox"/>
					Czynność przepływu pracy	<input type="text"/>
					Pomoc dla czynności przepływu pracy?	<input type="checkbox"/>

Szczegóły zadania	Szczegóły dotyczące zasobu	Priorytet
Plan pracy	Zasób sprawy?	Priorytet zasobu/lokalizacji
KZ	Gwarancje istnieją?	Priorytet
Plan bezpieczeństwa	Zast. umowę SLA?	Uzasadnienie priorytetu
Umowa	Opłata do naliczenia?	Ocena ryzyka

Zasób	Lokalizacja	Element konfiguracji	Opis docelowych CI	Kolejność	Postęp?	Ośrodek
...Brak wierszy do wyświetlenia...						

Wybierz Wyczyść wszystko Nowy wiersz

Informacje o planowaniu	Kontynuacja prac
Zakładany początek	Rekord inicjujący
Zakładany koniec	Klasa rekordu inicjującego
Planowany początek	Ma zlecenia kontynuacji?
Planowany koniec	Możliwość przerwania?
Poprzednie	

Odpowiedzialność	Nadzorca	Osoba odpow.
Zgłaszający	Załoga	Grupa odpow.
Data zgłoszenia	Osoba koordynująca	Grupa usługi
Poszkodowany	Grupa robocza	Usługa
Telefon	Dostawca	





Zadania zlecenia

Zlecenia Pracy Ponowne otwarcie w sieci WWW Ogłoszenia (1) Każ do: Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc IBM

Znajdź: Wybierz czynności

Lista Zlecenie pracy **Plany** Powiązane rekordy Rzeczywiste Plan bezpieczeństwa Dziennik prac Zgłaszanie usterek Parametry techniczne

Zlecenie pracy: 1154 Instalacja i konfiguracja DB Ośrodek: PMSCRTP Status: OCZ_ZATW

Nadrzędne ZP:

Elementy podrzędne zlecenia pracy 1154 Filtr 1-4 z 4

Zadania dla zlecenia pracy 1154 Filtr 1-4 z 4 Pobierz

Kolejność	Zadanie	Podsumowanie	Czas trwania	Status	Osoba odpow.	Grupa
10	Sprawdź poprawność zadań		0:00	OCZ_ZATW	MAXADMIN	
20	Wykonaj zadania		0:00	OCZ_ZATW	PMSCOSUSR	
30	Wyślij wiadomość e-mail do zamawiającego i a		0:00	OCZ_ZATW	PMSCOSUSR	
40	Zamknij zadanie		0:00	OCZ_ZATW	PMSCOSUSR	

Pracownicy Filtr 1-4 z 4 Nowy wiersz

Zadanie	Umiejętność	Poziom umiejętności	Dostawca	Ilość	Pracownicy	Godziny	Stawka	Koszt wiersza
...Brak wierszy do wyświetlenia...								

Wybierz umiejętności Nowy wiersz





Statusy zadań

Zlecenia Pracy

Ponownie odzwierciedlenie w sieci WWW Ogłoszenia (1) Idź do: Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc IBM.

Znajdź: Wybierz czynności

Lista Zlecenie pracy Plany Powiązane rekordy Rzeczywiste Plan bezpieczeństwa Dziennik prac Zgłaszanie usterek Parametry techniczne

Zlecenie pracy 1154 Instalacja i konfiguracja DB Ośrodek PMSRTP Status W_TOKU

Nadrzędne ZP

Elementy podrzędne zlecenia pracy 1154

Zadania dla zlecenia pracy 1154

Kolejność	Zadanie	Podsumowanie
10	10	Sprawdź poprawność zadań
20	20	Wykonaj zadania
30	30	Wyślij wiadomość e-mail do zarządcy
40	40	Zamknij zadanie

Pracownicy Materiały Usługi Narzędzia

Pracownicy

Zadanie	Umiejętność	Poziom umiejętności

<u>Czas trwania</u>	<u>Status</u>
0:00	ZAK.
0:00	W_TOKU
0:00	W_TOKU
0:00	W_TOKU

Nowy wiersz

Koszt wiersza

Nowy wiersz





NADZOROWANIE
MONITOROWANIE

Informacje on-line na różnym poziomie agregacji



Aktywne zlecenia | Filtrowanie
Wyświetl wg: Status

Typ wykresu: WYK_KOŁOWY

Status: W_TOKU (13) - 16,05% (wg Status)

Status	Wartość	Procent (%)
NOWE	9	11,11
OCZEK.	3	3,7
ROZWIĄZANY	4	4,94
W_TOKU	13	16,05
ZAMKNIĘTE	3	3,7
W_KOLEJCE	49	60,49

Typ wykresu: WYK_SLUP

Wszystkie ZU (wg Status)

Lista KPI

Ostatnie uruchomienie: 2007-08-22 14:20:36

Status	Wskaźnik KPI	Rzeczywiste	Cel	Różnica
■	Łączna liczba zleceń procesów zgłoszonych w ciągu ostatnich 30 dni	0	80	-80
■	Stosunek liczby zrealizowanych zleceń do łącznej liczby zleceń w ostatnich 30 dniach (%)	0	80	-80
■	Łączna liczba nowych zleceń procesów o wysokiej istotności (1,2)	0	10	-10
■	Średni czas realizacji zlecenia na podstawie godzin 'faktycznego rozpoczęcia/zakończenia'	0	16	-16
■	Średni czas realizacji zlecenia na podstawie 'zaraportowanej daty/faktycznej godziny zakończenia'	0	18	-18
■	Użytkownik zarejestrowany - typ 3.	0	100	-100



Zarządzanie finansowe



Plan kont

Ogłoszenia: (0) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc

Wybierz czynności

Kursy wymiany

Ogłoszenia: (0) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się

Wybierz czynności

Organizacje

Organizacja **EAGLENA**

EAGLESA
EAGLEUK
SRMORG
PMSCIBM

Kursy wymiany dla

Konwertuj z waluty

AUD
AUD
BOLIVAR
BOLIVAR
BOLIVAR
BOLIVAR
DINAR
DINAR
EUR
EUR

Okresy rozliczeniowe

Organizacja **EAGLENA** EAGLE Inc. North America

Okresy rozliczeniowe

Okres	Od	Do	Data zamknięcia rozliczenia	Rzeczywista data zamknięcia	Zamknięty przez
▶ 201112	2011-12-01 00				
▶ 201111	2011-11-01 00				
▶ 201110	2011-10-01 00				
▶ 201109	2011-09-01 00				
▶ 201108	2011-08-01 00				
▶ 201107	2011-07-01 00				
▶ 201106	2011-06-01 00				
▶ 201105	2011-05-01 00				

Konfiguracja konta KG

Konfiguracja konta KG

Segment	Długość	Typ	Wymagane?	Separator na ekranie
▶ CENTRUM KOS.	4	INTEGER	<input checked="" type="checkbox"/>	-
▶ AKTYWNOŚĆ	3	ALN	<input checked="" type="checkbox"/>	-
▶ ZASÓB	3	ALN	<input checked="" type="checkbox"/>	-
▶ ELEMENT	10	ALN	<input type="checkbox"/>	

Nowy wiersz

OK Anuluj



Zarządzanie finansowe



The screenshot displays two SAP transaction screens. The top screen, 'Pracownicy' (Employees), shows a list of employees with columns for 'Zadanie', 'Pracownicy', 'Nazwa', 'Zatwierdzone?', 'Data początkowa', 'Godzina rozpoczęcia', 'Godzina zakończenia', 'Godziny', and 'Stawka'. A red circle highlights the clock icon in the top navigation bar. Below the list, a form shows details for employee 'FAINTER' (Ron Fainter), including 'Zadanie', 'Pracownicy', and 'Zatwierdzone?'.

The bottom screen, 'Materiały' (Materials), shows a list of materials with columns for 'Zadanie', 'Pozycja', 'Opis', 'Typ transakcji', 'Magazyn', 'Ilość', and 'Miejsce skł.'. Below the list, a form shows details for material 'HD4532' (Napęd dysku twardego), including 'Pozycja', 'Opis', 'Typ wiersza', 'Magazyn', 'Ośrodek', 'Ilość', 'Koszt jednostkowy', 'Koszt wiersza', 'Miejsce skł.', 'Partia', 'Data ważności', 'Typ partii', 'Kod stanu', 'Stawka procentowa', 'Kod stanu włącz.?', 'Kot. mater. magaz.', 'Wprowadzone przez', 'Rzeczywista data', 'Konto Wnien', 'Konto Ma', 'Typ transakcji', 'Zewnętrzne?', and 'Wydawane dla'.



TWORZENIE
I PUBLIKOWANIE





Katalogi

Katalogi Ponowne odtwarzanie w sieci WWW Ogłoszenia: (1) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc IBM

Znajdź: Wybierz czynności

Lista Katalog Oferty **Grupy uprawnień**

Katalog CATALOG1 Usługi informatyczne

Grupy uprawnień Filtr 1 - 9 z 9 Pobierz

Nazwa grupy	Opis
SRMSELSERV	Menedżer zleceń usług - samoobsługa
PMSCADM	Administrator katalogu usług
PMSCOA	Analityk operacji
PMSCOS	Specjalista ds. operacji
PMSCSDGN	Projektant usług
PMSCSDM	Menedżer zapewniania usług
PMSCSEM	Menedżer wykonania usług
PMSCSRU	Użytkownik, który określił zapotrz. na usł...
PMSCUCA	Analityk ds. kontaktów z użytkownikami

oprogramowania pośredniego

Dodaj grupę uprawnień

Dodaj ofertę



Oferty



Znajdź: Wybierz czynności

Lista Oferta Parametry techniczne

Informacje o ofercie

Oferta:

Klasyfikacja realizacji usługi:

Opis klasyfikacji realizacji usługi:

Prezentacja atrybutu:

Parametry techniczne Filtr 1-3 z 3 Pobierz

Atrybut	Opis	Typ danych	Wartość alfanumeryczna	Wartość liczbowa	Jednostka miary
▶ DBNAME	Nazwa bazy danych	ALFANUM	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
▶ INSTNAME	Nazwa instancji	ALFANUM	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
▶ TABNAME	Nazwa tabeli	ALFANUM	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nowy wiersz

Odwzorowanie atrybutów Filtr 1-3 z 3 Pobierz

Atrybut oferty	Atrybut realizacji usługi
▶ DBNAME	DBNAME
▶ INSTNAME	INSTNAME
▶ TABNAME	TABNAME

Prezentacja Filtr 1-3 z 3 Pobierz

Atrybut oferty	Obowiązkowa?	Ukryte?	Tylko do odczytu?
▶ DBNAME	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ INSTNAME	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ TABNAME	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Wykonanie usługi

Wykonanie usługi

Znajdź: Wybierz czynności

Lista Wykonanie usługi Parametry techniczne

Wykonanie usługi PMSC_0006 Instalacja i konfiguracja DB Zestaw p

Grupa usługi SGROUP1

Usługa SERVICE1

Typ wypełnienia Usługa łańcucha d

- Usługa opisu
- Usługa czynności
- Usługa łańcucha dostaw

Informacje o wy

Oferty

Oferta	Opis
PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB

Opcje wykonania

Opcja wykonania	Opis
PMSC_0006A	Instalacja i konfiguracja DB
PMSC_0006C	Instalacja i konfiguracja bazy danych w ramach zarządzania zmianami

Usługa opisu – dostarcza informacji, dokumentów, procedur i wytycznych związanych z dostarczeniem usługi

• **Usługa czynności** – zwykle definiuje połączenie do zewnętrznej funkcjonalności, strony www, zintegrowanego oprogramowania

• **Usługa łańcucha dostaw** – dostarczenie usługi oparte o Zlecenie pracy lub inicjację zintegrowanego procesu np. Zarządzanie zmianą





Opcje wykonania

Opcje wykonania Wróć Wróć z wartością IBM

Znajdź: Wybierz czynności

Lista **Opcje wykonania**

Opcja wykonania Instalacja i konfiguracja DB Organizacja Załączniki

Wykonanie usługi Instalacja i konfiguracja DB Zestaw pozycji

Rodzaj

Dostawca

Szczegóły opcji wykonania

Typ menedżera procesów

Plan pracy

Grupa robocza

Ograniczenie

Domysłne?

Koszt

Waluta

Jednostka zam.

Obiecany czas realizacji (dni)

Wewnętrzne zlecenie pracy z planem pracy

Tylko zamówienia z katalogu

Menedżer procesu

Zlecenie usługi

Tylko zlecenie pracy

Różne formy realizacji - od ticketu w centrum wsparcia, przez zlecenie pracy, zapotrzebowanie procesu (np. zmiany, konfiguracji czy wydania) po opcję realizacji w firmie zewnętrznej



Plany pracy



Plany pracy

Ponowne otwieranie w sieci WWW Ogłoszenia: (1) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc

Znajdź: Wybierz czynności

Lista Plan pracy Powiązane zasoby Parametry techniczne

Plan pracy PMS0_0006A Instalacja i konfiguracja DB Organizacja

Szczegóły

Status AKTYWNE Domyślna klasa ZP

Typ szablonu Nr zadania Priorytet zlecenia pracy

Czas trwania 0:00 Możliwość przerwania?

Klasyfikacja W przepływie pracy?

Opis Zawieszony przepływ pracy?

Kontekst Czynność przepływu pracy

Cena?

Zadania planu pracy

Kolejność	Zadanie	Opis
10	10	Sprawdź poprawność zadań
20	20	Wykonaj zadania
30	30	Wyślij wiadomość e-mail do zamawiającego i a
40	40	Zamknij załączenie

Pracownicy Materiały Usługi Narzędzia

Planowana robocizna

Zadanie	Umiejętność	Poziom umiejętności	Pracownicy	Ilość	Godziny	Stawka	Koszt wiersza
...Brak wierszy do wyświetlenia...							

Nowy wiersz

Nowy wiersz

Wsparcie na poziomie zadań:

- **Zależności zadań** – system może pilnować przestrzegania zdefiniowanej kolejności wykonywania zadań
- **Akcje (Czynności)** – automatyzacja wspierająca wykonanie zadania
- **Workflow** – pomoc w wykonaniu (wizard) lub automatyzacja wspierająca realizację zadania

Zagnieżdżanie planów pracy





Workflow

Program planujący

Zi

Lista Paleta P

Proces: PMSC_GAMR1

Obiekt: PMSCMR

Korekta procesu: 1

100%

START 1

Kreator wyrażen

Właściwości węzła zadania

Stanowisko: ZATWZGLZM Akceptacja przez menedżera osoby zamawiającej

Aplikacja: PMSCVIEW Wyświetl zadania katalogowe

Limit czasu: 0:00

Wyświetlać pojedynczo?

Typ zadania PP:

Przypisania

Id. roli	Opis	Wyślij wiadomość e-mail?	Task Description	Limit czasu
MRREQMGR	Menedżer zgłaszającego ZMKUMP	<input type="checkbox"/>	PMSCMR requestor's Manager Approval	0:00

Szczegóły

Id. roli	MRREQMGR	Menedżer zgłaszającego ZMKUMP	Limit czasu	0:00
Aplikacja	PMSCVIEW	Wyświetl zadania katalogowe	Priorytet	
Task Description	PMSCMR requestor's Manager Approval		Wyślij wiadomość e-mail?	<input type="checkbox"/>
Rola dla eskalacji			Na podstawie kalendarza?	<input type="checkbox"/>
Szablon komunikatów	WFASSIGN	Domyślny szablon dla powiadomienia o przypisaniu	Klasa niestandardowa?	<input type="checkbox"/>
Wyrażenie				

Powiadomienia

Szablon komunikatów	Wyślij do
PMSC_GAMR1	MRREQMGR

Dokonaj akceptacji

Po zaakceptowaniu dowolnego przypisania

Po zaakceptowaniu wszystkich przydziałów.

OK Anuluj

Wyłączone?

Aktywne?

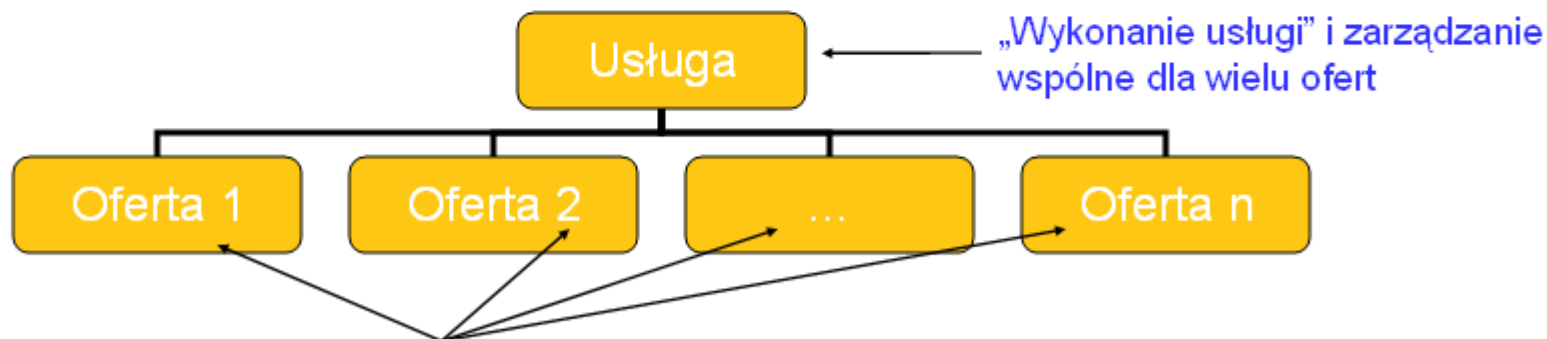
Wyłączenie?





Elastyczne definiowanie ofert i zarządzanie katalogiem

- Łatwe zarządzanie złożoną strukturą katalogów
 - Podawanie domyślnych/stałych wartości atrybutów oferty
 - Jedno "Wykonanie usługi" może być połączone z wieloma ofertami i różnymi parametrami technicznymi



Oferty skrojone pod konkretne grupy lub użytkowników





Automatycznie wykonywane oferty



Gotowe paczki Best Practices



MAXREG	Dostęp do procesu samorejestracji
PMNCADM	Administrator ds. incydentów KZ
PMNCANAL	Analityk ds. incydentów KZ
PMNCMGR	Menedżer ds. incydentów KZ
PMNCOWN	Osoba odpow. za incydenty KZ
PMERADM	Administrator ds. problemów KZ
PMERANAL	Analityk ds. problemów KZ
PMERMGR	Menedżer ds. problemów KZ
PMEROWN	Osoba odpow. za problemy KZ
PMRREQUESTER	Requester zarządzania procesem
PMSCADM	Administrator katalogu usług
PMSCOA	Analityk operacji
PMSCOS	Specjalista ds. operacji
PMSCSDN	Projektant usług
PMSCSDM	Menedżer zapewnienia usług
PMSCSRM	Menedżer wykonania usług
PMSCSRU	Użytkownik, który określi zapotrz. na usł




Gotowe oferty do katalogu zleceń usług

The screenshot displays the IBM Service Catalog Offerings interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Solutions', 'Services', 'Products', 'Support & downloads', and 'My IBM'. A search bar is prominently featured with the text 'Search in results: Catalog offerings'. Below the search bar, the results are sorted by 'Top Matches' and show 10 of 1,391 items. The first two results are highlighted:

- IBM End-User Service Catalog Offerings 1**: This package provides a set of 20 TSM Service Catalog offerings which provide sample services that are appropriate for a non-IT end-user. Popularity: 5 stars. Provider: IBM. Includes links for 'Info' and 'Download site'.
- IBM Lotus ID Management Service Catalog Offerings for Tivoli Service Request Manager**: This package provides a set of 7 Tivoli Service Request Manager Service Catalog offerings which provide end-user access to Lotus ID Account services (like Reset Password and Create Account) via IBM Tivoli Identity Manager. Popularity: 4 stars. Provider: IBM. Includes links for 'Info' and 'Download site'.

On the left side of the screenshot, there's a sidebar with a search bar and a list of categories under 'Oferty', including 'Dodaj baze danych do serwera', 'IBM - Lotus Notes - Resetowanie hasla', and 'IBM - zmiana hasla Lotus Notes'. Below this, there's a 'Ustawienia oferty' section with a list of items like 'Nowe iklony udostępnienie ośrodka' and 'Tworzenie nowego obrazu serwera standardowego'.



Korzyści



- Prosty w konfiguracji moduł zbudowany w oparciu o elastyczną i zunifikowaną platformę
- Szybka implementacja
 - zaszyte „Best Practices”
 - gotowe oferty (m.in. automatyczne)
- Rozwiązuje problem definicji tego co użytkownik może oczekiwać od IT
- Dystrybuuje, automatyzuje i przyspiesza pracę
- Obniża koszty realizacji usług i podnosi poziom zarządzalności ich wykonaniem
- Standaryzuje metody dostarczania usług
- Daje pełną kontrolę i audytowalność procesów zamawiania i dostarczenia
- Umożliwia wiarygodne zarządzanie kosztami wykonania usług



Tivoli software

IBM

Implementing IBM Tivoli Service Request Manager V7.1 Service Catalog

Implement the Service Catalog in your
environment

Experiment with Service Catalog
scenarios

Learn how to define new
services



Paul Bauer
Bruno Casale Parachos Camelo
Detmar Hermann
Sally N. Mura
Richard Noppert

ibm.com/redbooks

Tivoli Service Request Manager – informacje handlowe

<http://www-01.ibm.com/software/tivoli/products/service-request-mgr/>

Tivoli Service Request Manager – informacje techniczne

http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/tivihelp/v10r1/index.jsp?topic=/com.ibm.srm.doc_7.1/srm_welcome.htm

Open Process Automation Library

<http://www-01.ibm.com/software/brandcatalog/portal/opal>

Redbooks

<http://www.redbooks.ibm.com/>





Pytania ...

