



Najważniejsze informacje

- Optymalizacja funkcjonowania systemu wsparcia użytkowników dzięki zgodnemu ze standardem ITIL V3 systemowi zarządzania zgłoszeniami serwisowymi, incydentami i problemami
 - Skrócenie średniego czasu rozwiązywania problemów dzięki wbudowanemu systemowi zarządzania wiedzą oraz narzędziom zdalnej diagnostyki
 - Zwiększenie wydajności dzięki opartym na rolach stronom startowym, pulpitom, kluczowym miernikom wydajności, zarządzaniu pracą i raportowaniu
 - Skrócenie czasu oczekiwania na pierwsze korzyści dzięki wykorzystaniu opartych na najlepszych praktykach gotowych do użycia materiałów
-

IBM Tivoli Foundations Service Manager

Proste do wdrożenia i łatwe w obsłudze narzędzie zarządzania zgłoszeniami serwisowymi oparte na standardzie ITIL V3

Małe i średnie organizacje skupiają się na prowadzeniu swojej działalności i nie dysponują znacznymi zasobami umożliwiającymi zarządzanie infrastrukturą IT. Wraz ze wzrostem złożoności technologii rozwiązywanie problemów staje się coraz bardziej czasochłonne, rosną wymagania w zakresie kwalifikacji pracowników i koszty utrzymania wysokiej jakości usług. W obliczu skromniejszych budżetów i zasobów kluczem do maksymalizacji dostępności niezwykle istotnych dla firmy usług informatycznych są priorytetyzacja, szybkość reakcji i ustandaryzowane, dobrze zdefiniowane procedury.

Wiele małych i średnich organizacji nie dysponuje obecnie skutecznym rozwiązaniem do obsługi wsparcia technicznego użytkowników. Do przydzielania i ewidencjonowania numerów incydentów używa się arkuszy kalkulacyjnych i alternatywnych rozwiązań „open source”. Automatyzacja jest zawodna, a scentralizowana ewidencja należy do rzadkości. Organizacje te borykają się z pracochłonnymi i podatnymi na błędy procesami, które utrudniają im zapewnienie klientom efektywnego wsparcia technicznego.

IBM Tivoli Foundations Service Manager to rozwiązanie przeznaczone dla systemów wsparcia użytkowników, stworzone na miarę potrzeb i budżetu firm sektora MŚP. Zapewnia funkcje wspomagające pracę pomocy technicznej poprzez procesy zarządzania incydentami i problemami oraz obsługi zgłoszeń serwisowych zgodnie z ITIL V3.0. Obejmuje szeroki wachlarz funkcji umożliwiających automatyzację zarządzania zgłoszeniami serwisowymi, incydentami oraz problemami dzięki zastosowaniu pojedynczego punktu kontaktu. Oferta obejmuje wstępnie zdefiniowane funkcje uznane za kluczowe rozwiązania dla rosnących potrzeb małych i średnich organizacji. Równie ważny jest fakt, że oprogramowanie to charakteryzuje się prostotą instalacji, konfiguracji i wdrażania.

Oprogramowanie IBM Tivoli Foundations Service Manager wyposażono w funkcje optymalizujące pracę wsparcia technicznego użytkowników poprzez konfigurację przepływu pracy i przekazywanie spraw na wyższe szczeble organizacji. Oprogramowanie to zwiększa wydajność pracowników obsługi wsparcia technicznego, dając im



Wyższa jakość usług wsparcia użytkowników dzięki oprogramowaniu, którego czas wdrożenia liczy się w godzinach

IBM Tivoli

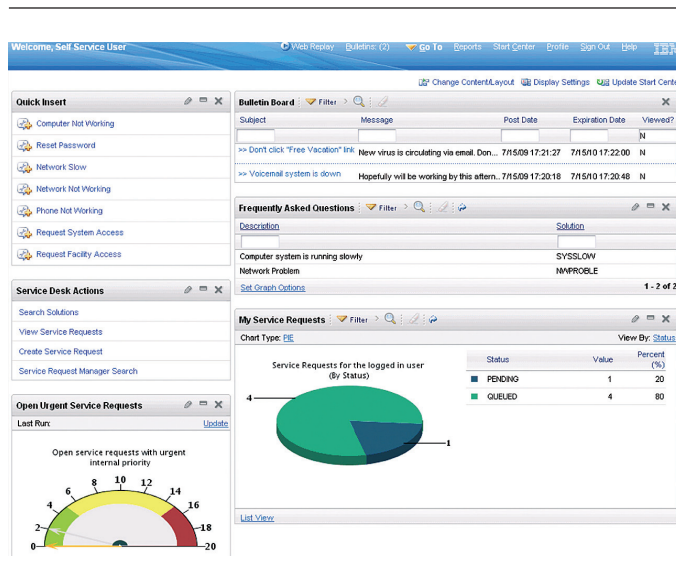
narzędzia do rozwiązywania problemów, takie jak narzędzie do zdalnej diagnostyki i nagrywarka makr. Narzędzie do zdalnej diagnostyki umożliwia pracownikom wsparcia technicznego zdalne przejście kontroli nad stacjami roboczymi w celu rozwiązania problemu, dzięki czemu pozwala zaoszczędzić czas i zmniejszyć koszty oraz przyczynia się do zwiększenia zadowolenia klienta.

Dodatkowe funkcje:

- Pulpity umożliwiające przeglądanie danych o wydajności w czasie rzeczywistym.
- Oparte na najlepszych praktykach gotowe materiały, takie jak schematy organizacji pracy, szablony, kluczowe mierniki wydajności, zapytania i raporty przeznaczone specjalnie dla klientów z sektora MŚP.
- Możliwość zarządzania ankietami.
- Tablica informująca użytkowników o statusie dostępności kluczowych usług IT.

Oprogramowanie Tivoli Foundations Service Manager umożliwia zwiększenie wydajności obsługi wsparcia technicznego. Jego rozbudowany portal samoobsługi z wbudowanymi funkcjami zarządzania wiedzą umożliwia użytkownikom szybkie samodzielne rozwiązywanie problemów bez konieczności angażowania innych pracowników.

Wprowadzenie ustandaryzowanych procedur zarządzania obsługą wsparcia technicznego stanowi żmudne i czasochłonne zadanie dla małych i średnich organizacji dysponujących ograniczonymi możliwościami w zakresie wewnętrznej obsługi IT. To rozwiązanie obsługi wsparcia technicznego umożliwia klientom wdrożenie zgodnego ze standardem ITIL i wykorzystującego oparte na najlepszych praktykach gotowe rozwiązania systemu zarządzania zgłoszeniami serwisowymi, incydentami i problemami w znacznie krótszym czasie.



Portal samoobsługi oprogramowania IBM Tivoli Foundations Service Manager umożliwia pracownikom samodzielne rozwiązywanie problemów.

Dzięki zastosowaniu zoptymalizowanego systemu zarządzania zgłoszeniami serwisowymi, incydentami i problemami poprawie ulega ogólna jakość obsługi, a usługi są błyskawicznie przywracane. Ponadto wbudowana funkcja ankietowania umożliwia klientom badanie i obserwowanie trendów w zakresie ogólnego zadowolenia użytkowników z usług, przez co tworzy się obieg zamknięty, w którym możliwe jest nieustanne podnoszenie ogólnej jakości usług.

Przejrzystość, kontrola i automatyzacja dostępne dzięki oprogramowaniu Tivoli Foundations Service Manager stanowią doskonałą propozycję dla małych i średnich organizacji szukających możliwości zredukowania kosztów, zarządzania zagrożeniami i podnoszenia jakości świadczonych usług.

Wyższa jakość usług wsparcia użytkowników dzięki oprogramowaniu, którego czas wdrożenia liczy się w godzinach

IBM Tivoli

Bliższe informacje

W celu uzyskania bliższych informacji na temat rozwiązania IBM Tivoli Foundations Service Manager zapraszamy do kontaktu z lokalnym przedstawicielem firmy IBM ds. marketingu lub z partnerem biznesowym firmy IBM albo do odwiedzenia strony internetowej

ibm.com/tivoli

Oprogramowanie Tivoli firmy IBM

Oprogramowanie Tivoli firmy IBM ułatwia organizacjom sprawne i wydajne zarządzanie zasobami, zadaniami i procesami IT w celu spełnienia nieustannie zmieniających się wymagań wobec firm i umożliwieniami elastycznego i szybkiego zarządzania obsługą IT, jednocześnie pomagając zmniejszyć koszty. Oferta rozwiązań z rodziny Tivoli obejmuje oprogramowanie w zakresie bezpieczeństwa, zgodności, przechowywania, działania, dostępności, konfiguracji, operacji i zarządzania cyklem życia w IT. Jest oparta na światowej klasy usługach, wsparciu i badaniach firmy IBM.

Ponadto dział IBM Global Financing może dostosować rozwiązania finansowe do Państwa indywidualnych potrzeb w zakresie IT. W celu uzyskania bliższych informacji na temat korzystnych stawek, elastycznych planów spłaty i kredytów oraz możliwości odkupienia lub użycia zasobów zapraszamy do odwiedzenia strony

ibm.com/financing

IBM Tivoli Foundations Service Manager – krótkie podsumowanie

Opcjonalne systemy IBM, niecertyfikowane:

- IBM x3200 M2 Simple Swap SATA model numer 4367-E1U (wymaga serwerowej karty sieciowej Intel® Pro 1000 PT (numer części 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SATA model numer 4367-E1U (wymaga serwerowej karty sieciowej Intel Pro 1000 PT (numer części 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SAS model numer 4367-42U (wymaga serwerowej karty sieciowej Intel Pro 1000 PT (numer części 39Y612))
- IBM x206 model numer 8482-3MU
- IBM x226 model numer 8646-0AU
- IBM x236 model numer 8841-01U
- IBM x346 model numer 8840-01U
- IBM 3105 model numer 4347-64x lub model numer 4347-22x
- IBM 3200 (modele SATA Simple Swap i Hot Swap) model numer 4363-2DU lub model numer 4362-12U
- IBM 3250 model numer 4365-6BU
- IBM 3400 model numer 7975-5AU

Minimalne wymagania dotyczące serwerów innych producentów:

- system klasy x86
 - co najmniej jeden dysk twardy IDE lub SCSI
 - co najmniej jedna karta sieciowa
 - napęd CD-ROM IDE lub SCSI
 - karta wideo VGA
 - co najmniej 4 GB pamięci RAM, pojemność dysku twardego 500 GB i dwa procesory jednordzeniowe lub jeden procesor dwurdzeniowy
- Wymagane zewnętrzne urządzenia peryferyjne: monitor, klawiatura, mysz

Przeglądarki:

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



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Polska Sp. z o.o.
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa
tel. (+ 48 22) 878 67 77
faks (+ 48 22) 878 68 88
ibm.com/pl

Wydrukowano w Polsce
Wszelkie prawa zastrzeżone.

IBM, logo IBM, ibm.com i Tivoli są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy International Business Machines Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.

Pozostałe nazwy firm, produktów i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług należącymi do innych podmiotów.
