

Senken Sie die IT-Kosten und optimieren Sie Abläufe mit IBM Lösungen für das Management von Service-Requests und Assets



Highlights

- Steigern Sie die Effektivität und Effizienz von Service-Desk-Mitarbeitern, indem Sie ihnen präzise, vollständige IT-Asset-Management-Informationen bereitstellen.
- Senken Sie die Kosten für IT-Assets und erzielen Sie einen erheblichen Nutzen aus Ihren IT-Investitionen, indem Sie Service-Desk-, Incident- und Problem-Informationen im Rahmen des IT-Asset-Managements verwenden.
- Nutzen Sie eine gemeinsame Plattform, Datenebene, Workflow-Engine und webbasierte Benutzerschnittstelle für Service-Desk- und IT-Asset-Management-Funktionen.
- Setzen Sie eine auf offenen Standards basierende, konfigurierbare Plattform ein, die von Grund auf auf ITIL aufgebaut wurde, um maximale Flexibilität und Interoperabilität zu erreichen.

Stellen Sie sich vor, die Service-Desk- und Asset-Management-Funktionen Ihres Unternehmens wären eng miteinander verbunden. Dadurch könnten Sie die Serviceverfügbarkeit und das Management von Hardware- und Software-Assets optimieren. Der Service-Desk wäre effizienter, da die Mitarbeiter Zugriff auf relevante Asset-Informationen aus Asset-Management-Tools hätten. Umgekehrt könnten die für das Asset-Management zuständigen Teams wertvolle Einblicke aus Service-Desk-Daten gewinnen, die sie für die Planung und die Bewertung von Kosteneffizienzen bei Assets verwenden könnten. Die meisten Unternehmen halten die Integration dieser Funktionen jedoch für sehr schwierig. Anstelle der Integration setzen sie daher auf kostenintensive manuelle Prozesse und kundenspezifische Codierungen, um erforderliche Änderungen umzusetzen.

Vielen Unternehmen fehlt es an der nötigen Transparenz, Kontrolle und Automation, um festzustellen, welcher Unternehmensbereich für eine bestimmte Gruppe von Managementaufgaben verantwortlich ist. Darunter leiden sowohl die Servicequalität als auch die Effektivität des Asset-Managements. Ohne präzise, vollständige und verlässliche Daten von Asset-Management-Tools brauchen die Service-Desk-Mitarbeiter länger, um Serviceanforderungen

zu bearbeiten und Incidents und Probleme zu lösen. Umgekehrt ist auch das strategische Management von Assets ohne präzise, vollständige und verlässliche Service-Management-Informationen schwierig.

Die IBM Lösungen für das Management von Service-Requests und Assets unterstützen die IT-Verantwortlichen bei der Integration des Incident-, Problem-, Change- und Release-Managements. Zwei zentrale Komponenten dieser Lösungen – IBM Tivoli Service Request Manager und IBM Tivoli Asset Management for IT – bieten IT-Abteilungen eine einheitliche Plattform, um Personen, Prozesse und Technologien zusammenzubringen und so die Serviceunterstützung und das Asset-Management zu optimieren. Diese Lösungen, die Bestandteil einer gemeinsamen Architektur sind, nutzen die IBM Tivoli Process Automation Platform – eine Plattform, die eine einheitliche Benutzerschnittstelle, Datenebene und Workflow-Engine zur Koordination der Service-Desk- und IT-Asset-Management-Funktionen bereitstellt.



„Bestands- und Konfigurationsdaten zu IT-Assets sind entscheidend für die rasche Lösung von Incidents und Problemen.“

– Gartner Research*

Tivoli Service Request Manager und Tivoli Asset Management for IT sind Teil eines umfassenden Portfolios an Lösungen, die das IBM Service Management unterstützen. Das IBM Service Management verschafft IT-Abteilungen aktuelle Einblicke in Geschäftsservices und stellt die erforderlichen Kontrollen für das effektive Management von Geschäfts-services sowie Automatisierungstools für effizientere Prozesse, schnelleres Wachstum und die Optimierung des Unternehmens bereit.

Implementieren Sie eine höchst flexible, einfach konfigurierbare Plattform

Tivoli Service Request Manager und Tivoli Asset Management for IT nutzen die Tivoli Process Automation Plattform, eine auf offenen Standards und einer Webarchitektur basierende Java™ EE-Plattform. Diese Plattform sorgt für maximale Zuverlässigkeit, besseren Zugriff auf Software anderer Anbieter und eine größere Zahl verfügbarer Mitarbeiter, die Ihr Service-Management-System anpassen und warten können. Die Software nutzt hoch entwickelte Funktionen für das Geschäftsprozessmanagement, die auf einer serviceorientierten Architektur (SOA), Web-Services und XML (eXtensible Markup Language) basieren. Integrierte Konfigurations-tools bieten Ihnen eine Drag-and-drop-Schnittstelle, die Änderungen vereinfacht. Eine kundenspezifische Codierung ist nicht notwendig, und wenn IBM künftige Upgrades anbietet, können Sie Ihre vorhandenen Konfigurationen weiterhin nutzen. Diese innovative Lösung für das Management von Serviceanforderungen und Assets erlaubt die Anpassung, Konfiguration, rasche Implementierung, hohe Skalierbarkeit und enge Integration von Unternehmensanwendungen.

Erhöhen Sie die Service-Desk-Effizienz und Kundenzufriedenheit durch den Zugriff auf IT-Asset-Daten

Werden beide Softwareprodukte zusammen eingesetzt, entsteht eine Lösung, mit der die Service-Desk-Mitarbeiter Serviceanforderungen zügiger bearbeiten, Incidents und Probleme schneller lösen und die mittlere Reparaturzeit verkürzen können. Die Lösung stellt detaillierte, präzise IT-Asset-Daten zur Verfügung, darunter folgende Informationen:

- *Asset-Tracking- und Bestandsdaten*
- *Angaben zum Anbieter*
- *Informationen zu Wartung und Reparatur*
- *Anschaffungs- und Vertragsinformationen (Kauf, Leasing, Gewährleistung etc.)*
- *Systemstandort und Kontaktinformationen zum Benutzer oder Eigentümer*
- *Informationen zum Management von Softwarelizenzen*
- *Detaillierte Informationen über die betreffenden Assets, einschließlich Asset-Typ, Komponenten und Modellnummer*



Wird eine beim Service-Desk eingegangene Serviceanforderung mit präzisen Asset-Details in Zusammenhang gebracht, kann sie schneller bearbeitet werden. Und wenn detaillierte Informationen über die Asset-Konfiguration vorliegen, kann die Ursache eines Problems einfacher analysiert werden. Darüber hinaus profitieren Service-Desk-Mitarbeiter, die mithilfe der Tivoli-Lösung auf IT-Asset-Management-Informationen zugreifen können, von folgenden Möglichkeiten:

- *Bereitstellung von besserem Service für Endbenutzer, die Services anfordern*
- *Entscheidung für eine Reparatur anstelle des Austauschs von Assets*
- *Beschleunigung der Incident- und Problemlösung*
- *Anzeige des Bestands, damit realistische Erwartungen an die Bearbeitungszeit gestellt werden, wenn Assets bestellt werden müssen*
- *Verfolgung des Bestellstatus, um die Kunden auf dem Laufenden zu halten*

Indem die IT-Abteilung sicherstellt, dass die Service-Desk-Mitarbeiter jederzeit und auf einfache Weise Zugang zu IT-Asset-Informationen haben, kann sie den Betrieb des Service-Desk optimieren und die Kosten im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Serviceanforderungen und der Lösung von Incidents und Problemen senken.

Nutzen Sie Service-Desk-Daten zur Optimierung des IT-Asset-Managements

Wenn Tivoli Asset Management for IT auf die von Tivoli Service Request Manager erfassten Service-Desk-Informationen zurückgreifen kann, erhalten Sie bessere Einblicke in die Art und Häufigkeit von Incidents und Fehlern für bestimmte IT-Assets. Da Sie über eine einheitliche Plattform für das Service-Desk- und IT-Asset-Management verfügen, können Sie die Kosten senken und einen höheren Nutzen aus Ihren IT-Investitionen erzielen. Im Folgenden sind einige der zahlreichen Beispiele dafür aufgelistet, wie die für das IT-Asset-Management verantwortlichen Mitarbeiter Service-Desk-Daten nutzen können.

- *Klären Sie wiederholt auftretende Probleme mit Assets mit dem jeweiligen Anbieter und nutzen Sie die Daten, wenn nötig, um den Vertrag neu zu verhandeln.*
- *Wenn bei einer IT-Ressource, deren Nutzungsdauer in Kürze endet, keine Probleme aufgetreten sind und sie nach wie vor verwendbar ist, verlängern Sie einfach ihre Nutzungsdauer und setzen Sie die finanziellen Mittel, die für die Beschaffung einer Ersatzressource vorgesehen waren, für andere Zwecke ein.*
- *Erwerben Sie eine erweiterte Gewährleistung für IT-Assets, bei denen die Fehlerwahrscheinlichkeit höher ist.*
- *Vermeiden Sie den Kauf problematischer Assets.*
- *Nutzen Sie Langzeitdaten zu den Kosten für Ausfallzeiten verschiedener Asset-Kategorien, um den Kauf von Assets mit höherer Qualität zu rechtfertigen.*
- *Erarbeiten Sie einen Plan und ein Budget für den richtigen Bestand, indem Sie Incident- und Problemtrends verfolgen, wenn Sie Vorbereitungen für den Kauf neuer Assets treffen.*
- *Legen Sie Schwellenwerte für den Bestand fest, um Benachrichtigungen oder sogar eine automatische Nachbestellung auszulösen, wenn der Bestand eine bestimmte Grenze unterschreitet.*

Unterstützen Sie IT- und Geschäftsprozesse

Mit einer Architektur, die von Grund auf auf dem ITIL®-Framework (IT Infrastructure Library®) aufbaut, unterstützen der Tivoli Service Request Manager und Tivoli Asset Management for IT zentrale Prozesse in Ihrem gesamten Unternehmen. Die Lösungen enthalten ausgereifte Prozesse für die Ablaufsteuerung und zur Unterstützung von proaktiven Arbeitsaktivitäten. Integrierte Funktionen für die Berichterstellung und Anzeige, rollenbasierte Dashboards und ein zentralisierter, auf einer grafischen Benutzerschnittstelle basierender Workflow tragen zu optimierten Abläufen bei.

Neben Tivoli Asset Management for IT und Tivoli Service Request Manager basieren noch weitere IBM Angebote auf der Tivoli Process Automation Platform. Die Produkte sind voll integriert, sodass Ihnen eine einheitliche, zusammenhängende Service-Management-Lösung zur Verfügung steht. Beispielsweise stellt die IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) Prozesse für das Änderungs- und Konfigurationsmanagement bereit, die die erforderliche Kontrolle und den gemeinsamen Kontext für die effektive Ausführung von Änderungen ermöglichen. IBM Maximo Asset Management bietet umfassende Funktionen für das Management der Assets eines Unternehmens – z. B. Produktionsanlagen, Fahrzeuge und Gebäude – während ihres gesamten Lebenszyklus und erlaubt so die Entwicklung umfangreicher Programme für präventive, vorausschauende, routinemäßige und ungeplante Wartungsarbeiten. Die Plattform unterstützt eine ganze Reihe von Managementprozessen, einschließlich des Managements von Assets, Arbeiten, Services, Verträgen, Material und Beschaffung.

Integration ist entscheidend

Zudem kann die Lösung mit einer Vielzahl verschiedener Erkennungs- und Systemmanagementprodukte von IBM und anderen Anbietern kombiniert werden, um zentrale Geschäftsprozesse zu automatisieren. Beispielsweise profitieren Sie durch die Kombination von Tivoli Asset Management for IT mit IBM Tivoli License Compliance Manager und IBM Tivoli License Compliance Manager for z/OS von erweiterten Funktionen für das Management von Software-Assets. Zusammen unterstützen diese Softwareprodukte Ihr Unternehmen dabei, den Softwarebestand zu ermitteln, die Nutzungsaktivität zu messen und Lizenzberechtigungen automatisch dem installierten Bestand und der Nutzungsaktivität zuzuordnen. So können Sie Ihre Softwarekosten im Griff behalten und die Einhaltung von Lizenzbestimmungen in verteilten Umgebungen und Großrechnerumgebungen steuern. Der kombinierte Einsatz mit wichtigen Geschäftsanwendungen wie ERP- (Enterprise Resource Planning), Finanz- und Personalmanagementsystemen erlaubt schnelle Verbindungen und die gemeinsame Nutzung von Daten.

Erhöhen Sie die Serviceverfügbarkeit mit dem Tivoli Service Request Manager

Um die Verfügbarkeit geschäftskritischer IT-Services zu maximieren, konzentriert sich der Tivoli Service Request Manager auf zwei wesentliche Eigenschaften: Priorisierung und Reaktionsfähigkeit. Dadurch können fehlerhafte IT-Services einfacher und schneller wiederhergestellt und kostspielige Anrufe beim Service-Desk auf ein Minimum beschränkt werden. Durch die Nutzung verfügbarer Geschäftsberichte und „On Demand“-Ansichten wesentlicher Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs) unterstützt Sie Tivoli Service Request Manager bei der Überwachung und Weiterleitung von Incidents auf der Basis der festgelegten Service-Levels.

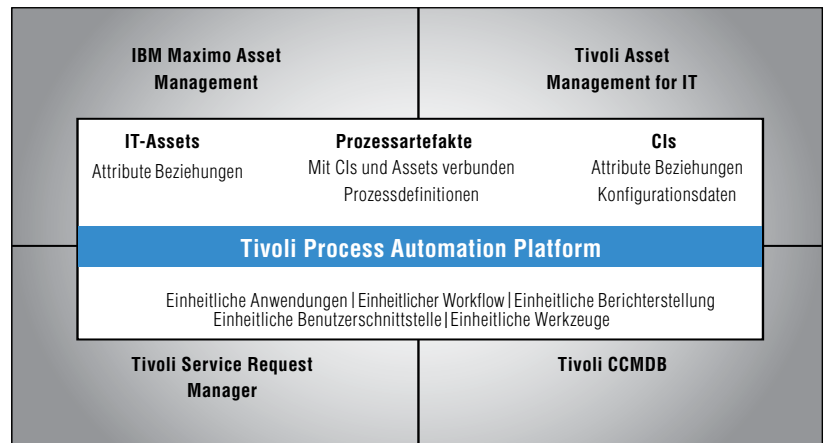
Mehrere „Self-Service“-Funktionen und eine durchsuchbare Wissensdatenbank tragen zu einer schnelleren Problemlösung bei. Die Endbenutzer können rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche über das Web auf den aktualisierten Status von Incidents zugreifen und nach Lösungen suchen. Dadurch lässt sich die Belastung der Service-Desk-Mitarbeiter minimieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen. Die Mitarbeiter können die Wissensdatenbank nutzen, um die Zahl der beim ersten Anruf gelösten Probleme zu erhöhen und die Bearbeitungszeit zu verkürzen.

Diese Lösungen bieten Folgendes:

- Gemeinsame Nutzung eines einheitlichen Datensubsystems zur Bereitstellung der zentralen Elemente des IBM Konfigurationsmanagementsystems
- Gemeinsame Nutzung von Funktionen für die Workflow-Automatisierung zur integrierten Steuerung von IT-Prozessen
- Unterstützung einer Vielzahl von Verbindungen zu Erkennungs- und Systemmanagement-Tools und Geschäftsanwendungen

Da Tivoli Service Request Manager auf dem ITIL-Framework basiert, haben Sie die Möglichkeit, nahtlos zwischen Incident-, Problem-, Change- und Release-Management zu wechseln – und das alles auf der Tivoli Process Automation Platform. Mit Change-Management-Funktionen können Sie einen leistungsstarken visuellen Workflow zur Automatisierung von Anforderungen und Genehmigungen verwenden.

Der Tivoli Service Request Manager ermöglicht Ihnen das Management einer Vielzahl verschiedener Incidents und Probleme. Die Lösung empfängt Service-Requests von Endbenutzern, Technikern und Überwachungsanwendungen, zeichnet sie auf und aktualisiert sie – selbst Anforderungen, die nicht mit IT-Ressourcen, sondern anderen Assets in Zusammenhang stehen, z. B. Klimaanlage, Gebäuden, Produktionsanlagen und Fahrzeugen.



Beschleunigen Sie die Bearbeitung von Service-Requests mit Ihrem eigenen Servicekatalog

Mit dem Tivoli Service Request Manager können IT-Abteilungen außerdem einen Servicekatalog erstellen und die Onlinebestellung und automatisierte Bearbeitung von Bestellungen unterstützen. Mit einer strukturierten, durchsuchbaren Datenbank, die speziell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens abgestimmt ist, können Sie die Anforderung von Services durch die Endbenutzer auf einfache Weise optimieren und die Servicebereitstellung beschleunigen. Ein Servicekatalog kann die Zufriedenheit der Endbenutzer erhöhen und Ihre Service-Desk-Teams entlasten, die sich dadurch auf wichtigere Aufgaben konzentrieren können.

Automatisieren Sie das Management von Assets während ihres gesamten Lebenszyklus mit Tivoli Asset Management for IT

Tivoli Asset Management for IT vereint Funktionen für das Bestands-, Finanz-, Wartungs-, Beschaffungs- und Vertragsmanagement für IT-Assets in einer einzelnen benutzerfreundlichen Webschnittstelle. Die Lösung unterstützt Sie bei der automatischen Verfolgung und beim effizienten Management des gesamten Lebenszyklus von Hardware- und Software-Assets – von der Planung und Anschaffung über die Implementierung und Wartung bis zur Außerbetriebnahme.

Mit Tivoli Asset Management for IT können Sie die IT-Finanz- und Budgetplanung unterstützen und die Anschaffungs-, Lizenz- und Wartungskosten besser steuern. Leistungsfähige Funktionen für das Vertragsmanagement helfen Ihnen bei der Verwaltung von Verträgen mit Lieferanten, einschließlich Leasing-, Gewährleistungs- und Softwareverträgen. Tivoli Asset Management for IT vereinfacht die Einhaltung interner und gesetzlicher Vorgaben sowie von Softwarelizenzbestimmungen. Anhand detaillierter Berichte können Sie die Softwarelizenzierung und Softwarenutzung analysieren. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie nur für die tatsächlich benötigte Software Lizenzgebühren bezahlen, während Sie gleichzeitig das Risiko einer nicht ausreichenden Anzahl an Lizenzen begrenzen.

Durch die sorgfältige und präzise Verfolgung von Assets können Sie wichtige Geschäftsentscheidungen effektiver treffen. Sie können beispielsweise vorhandene Assets an anderer Stelle einsetzen und so unnötige Neuanschaffungen vermeiden. Tivoli Asset Management for IT unterstützt den Abgleich zwischen Soll- und Ist-Beständen.



Profitieren Sie von einer schnelleren Implementierung mit IBM Services und Finanzierungsangeboten

Neben Services für die Implementierung hat IBM auch zahlreiche Beratungsleistungen im Angebot, die dazu beitragen, dass Sie schneller in den Genuss der Vorteile und Effektivität Ihrer Funktionen für das IT-Asset-Management und das Management von Service-Requests kommen. Darüber hinaus bietet IBM flexible Leasingangebote und Darlehen, wettbewerbsfähige Konditionen, leistungsstarke Management- und Tracking-Tools sowie lokale und globale Beratung an – damit Sie die Lösungen, die Sie brauchen, auf die für Ihr Unternehmen sinnvolle Weise erhalten.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Tivoli-Lösungen Ihr Unternehmen beim besseren Management von Service-Levels und IT-Assets unterstützen, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/itsolutions/servicemanagement

IBM Service Management

IBM Service Management unterstützt Unternehmen bei der Bereitstellung von qualitativ hochwertigem Service, der effektiv koordiniert wird, kontinuierlich zur Verfügung steht und sicher für Benutzer, Kunden und Partner ist. Unternehmen jeder Größe können IBM Services, Software und Hardware nutzen, um Initiativen in den Bereichen Service- und Asset-Management, Sicherheit und Ausfallsicherheit zu planen, auszuführen und zu managen. Flexible, modulare Angebote für Business-Management, IT-Entwicklung und IT-Betrieb basieren auf der umfassenden Erfahrung, die wir bei Kundenprojekten gewonnen haben, sowie bewährten Verfahren und Technologien auf der Basis offener Standards. IBM unterstützt Kunden als strategischer Partner bei der Implementierung der richtigen Lösungen, damit sie rasche Geschäftsergebnisse erzielen und das Wachstum ihres Unternehmens beschleunigen können.

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Maximo, Tivoli und z/OS sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency. Die Central Computer and Telecommunications Agency ist nunmehr in das Office of Government Commerce eingegliedert worden.

ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce, welche beim US Patent and Trademark Office registriert sind.

Java und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Haftungsausschluss: Der Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen selbst verantwortlich. Es obliegt allein dem Kunden, sich von kompetenter juristischer Stelle zu Inhalt und Auslegung aller relevanten Gesetze und gesetzlichen Bestimmungen beraten zu lassen, die sich auf seine Geschäftstätigkeit und die Maßnahmen des Kunden auswirken können, die dieser im Hinblick auf die Einhaltung solcher Bestimmungen durchführen muss. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit jeglichen relevanten Gesetzen und Verordnungen.

* Gartner Research, „Client Questions on IT Service Desk and the Role of Asset Management“, 22. Mai 2006.

© Copyright IBM Corporation 2008
Alle Rechte vorbehalten.