



面向零售业的 整合服务管理方案



面向零售业的
整合服务管理方案

零售行业在整合服务管理方面所面临的挑战:

- 零售业务的管理，包括资产和基础设施，正变的日益复杂。
- 对于大多数零售商来说，如何运营与消费者的期望之间有明显的差距。
- 有不同需求和优先级的储仓业务单位，集成成本高的软件包，以及在多个位置多余、零散或有争议的数据。
- 寻找获得竞争优势的新方式。
- 促进安全独特的多渠道客户体验。

解决方案概述:

Tivoli®软件通过提供可视化、可控化和自动化为组织提供了一个服务管理平台，以便组织提供高品质服务：通过可视化查看和了解其业务的运行状况；通过可控化有效管理其业务，帮助最小化风险并保护其品牌；而自动化可帮助优化其业务，降低运营成本和更加快速地提供新服务。不同于以IT 为中心的服务管理，Tivoli软件提供了一个公共基础，用于管理、集成和协调业务和技术需求。Tivoli软件旨在快速处理组织最迫切的服务管理需求并帮助主动响应不断变化的业务需求。

- 了解部署了哪些资源，这些资源是如何使用的，被谁使用的，以及这些资源是如何涉及并影响成功的业务服务交付的。
- 全面监控所有资源、事件、性能、服务水平和用户，并提供业务的全程可视化。

- 维护所有资产的安全性，防止恶意使用或骗用，并弹性处理故障和事故。通过创建自动化的、可重复的、一致的和可扩展的任务管理降低成本，改善反应性和最小化误差。
- 针对业务用户及利益相关者将IT规划与执行相结合，精简规划流程，并启用生命周期管理。

解决方案价值主张:

整合的服务管理将行业领先的软件、系统和服务相整合，交付了能够应对独特业务挑战的解决方案。无论是要创建、运行还是管理服务，整合的服务管理都会为您提供端到端的服务生命周期管理，帮助您转型资产，以获取更高业务价值。

- 利用业务、IT、人员和流程等资产所需的可视化、可控化和自动化，跨整个动态基础设施管理服务。
- 服务生命周期所有阶段的模块化解决方案，帮助您跨越组织边界整合服务交付，加快上市速度并降低成本。
- 深入的行业专家经验，帮助您创造并交付具有差异化优势的服务和产品，提高客户满意度和保留率。

IBM产品:

- IBM Tivoli, IBM Security



© 版权所有IBM Corporation 2012

IBM、IBM徽标、ibm.com是国际商业机器公司在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。如果上述和其他IBM商标在本文中初次出现时带有商标符号(®或™)，则表示在此信息发布时，这些商标是IBM拥有的、在美国的注册商标或普通法商标。此类商标在其他国家地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表，请查看ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information”部分。未经IBM公司书面许可，不得以任何方式复制或传播本文档的任何部分。

到发布之日止，产品数据都进行了准确性审校。产品数据可能随时更改，恕不通知。关于IBM未来方向或打算的声明仅代表IBM的发展目标，如有变更，恕不另行通知。IBM“按原样”提供本出版物，不进行任何明示或暗示的保证，包括准销期间或出于某种目的而做出的任何暗示的保证。一些法律法规不允许在不预先通知的情况下在某些交易中表达或暗示质量免责声明。

本文档中针对IBM和非IBM产品及服务的性能数据是在特定的操作和环境条件下得出的。由任何该产品的执行的执行方获得的实际成果取决于大量特定于该方操作环境的因素并可能有很大差异。IBM不保证此类产品或服务的任何实现能够获得或包含此类成果。本文档中包含的有关第三方的任何材料基于从该方获得的信息，并没有独立验证信息的精确性。本文档不等于来自IBM对任何第三方产品或服务的明示或暗示的建议或认可。

客户应自行保证遵守法律法规要求。获取有能力的法律顾问关于确定和解释任何可能影响客户的业务的相关法律和法规要求，以及读者为遵守法律可能必须采取的任何措施的建议是客户自己的责任。IBM不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵从任何法律或规定。



请回收利用