

# IBM Tivoli Foundations Service Manager

## Charakteristiky produktu

- **Optimalizace operací podpory služeb pomocí aplikací pro správu požadavků na služby, incidentů a problémů a dle standardu ITIL V3.**
- **Zkrácení střední doby řešení díky vestavěné aplikaci pro správu znalostí a nástrojům pro vzdálenou diagnostiku.**
- **Zefektivnění operací pomoci tzv. Start Center založených na rolích, pomocí panelů dashboard, klíčových ukazatelů výkonu (KPI), řízení práce a tvorby sestav. !**
- **Rychlejší implementace díky předem připraveným nejlepším postupům.**

Malé a střední organizace se soustředí na vlastní podnikání a nemají přebytečné prostředky pro správu IT. Používané technologie jsou stále složitější, a tak je řešení problémů náročnější na čas. Současně rostou i nároky na znalosti pracovníků spolu s náklady na udržení kvality služeb. V kontextu stále napjatějších rozpočtů a omezených zdrojů jsou stanovení priorit, rychlá reakce a standardizované, dobře definované procesy nutností pro dostupnost z obchodního hlediska kritických služeb IT.

Mnoho menších a rostoucích středních organizací v současnosti nemá vlastní efektivní řešení v oblasti Service Desk. K přidělování a evidenci čísel incidentů se používají tabulkové kalkulátory a různé alternativy z platform open source. Automatizace je riskantní a centralizovaná evidence spíše vzácná.

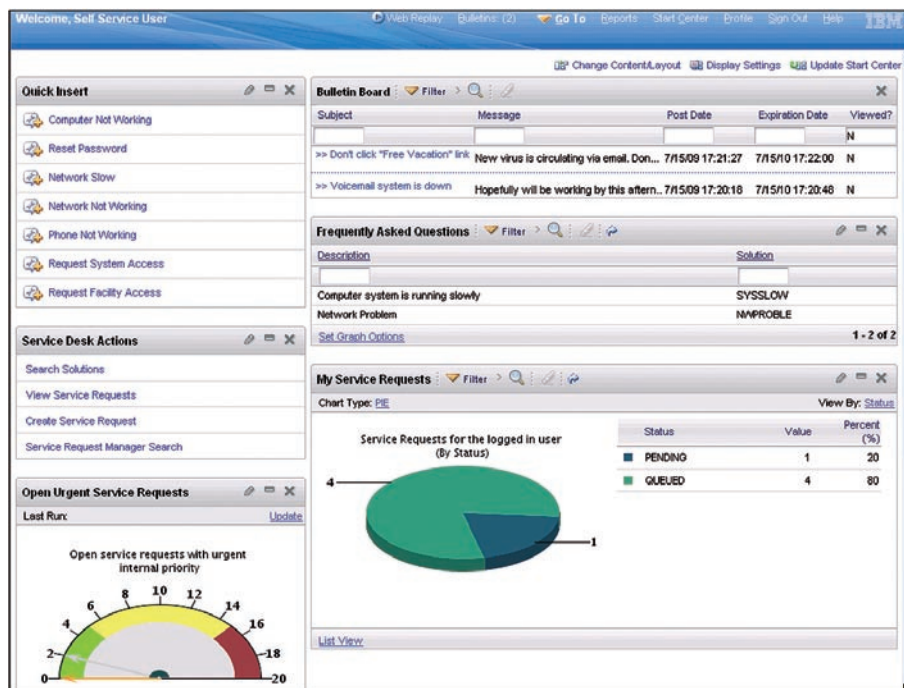
Takové organizace se musí potýkat s únavnými procesy, které jsou náchylné k chybám a ohrožují zajištění účinné podpory služeb zákazníkům.

IBM Tivoli® Foundations Service Manager přináší řešení Service Desk, které je návrhem i cenou přizpůsobené menším a středním organizacím. Nabízí cílené funkce Service Desk prostřednictvím procesů řízení požadavků na služby, incidentů a problémů dle standardu ITIL® V3.0. Zahrnuje široké spektrum funkcí, které umožňují využít jediné kontaktní místo pro automatizaci správy požadavků na služby, incidentů a problémů. Nabídka obsahuje předdefinované funkce, které se ukázaly být klíčem k uspokojení rostoucích potřeb malých a středních organizací. Neméně důležitá je i snadná instalace, konfigurace a nasazení.

IBM Tivoli Foundations Service Manager má vestavěné funkce, které optimalizují operace služeb Service Desk díky konfiguraci sledu prací procesů a eskalaci v rámci organizace. Service Desk na bázi softwarového zařízení zvyšuje produktivitu pracovníků zodpovědných za službu Service Desk pomocí nástrojů pro řešení problémů, jako je vzdálená diagnostika a funkce Web Replay. Funkce vzdálené diagnostiky umožňují pracovníkům zodpovědným za službu Service Desk při řešení problémů vzdáleně převzít kontrolu nad pracovními stanicemi. Tím pomáhají šetřit čas i náklady a zvyšovat spokojenost zákazníků.

Mezi další funkce patří:

- *Panely dashboard, které nabízejí pohledy zachycující výkon v reálném čase.*
- *Obsah předem připravených nejlepších postupů, jako jsou sledy prací, šablony, klíčové ukazatele výkonu (KPI), dotazy a sestavy určené speciálně pro klienty z řad středně velkých podniků.*
- *Funkce správy průzkumů.*
- *Vývěska informující uživatele o stavu dostupnosti kritických služeb IT.*



S portálem Self-Service Portal pro produkt IBM Tivoli Foundation Service Manager dokáží zaměstnanci sami vyřešit své potíže.

Produkt Tivoli Foundations Service Manager nabízí zvýšení účinnosti podpory služeb. Jedná se o robustní svépomocný portál s vestavěnými funkcemi správy znalostí, který koncovým uživatelům umožňuje rychle vlastními silami řešit problémy bez účasti dalšího personálu.

Implementace standardizovaných procesů pro správu operací Service Desk je pro malé a střední klienty, kteří mají omezené dovednosti v oblasti IT, únavná a časově náročná. Toto řešení Service Desk umožňuje klientům implementovat procesy správy požadavků na služby, incidentů a problémů dle standardu ITIL díky předem připraveným nejlepším postupům za zlomek této doby.

Díky optimalizovaným procesům správy požadavků na služby, incidentů a problémů roste celková kvalita služeb a je možné rychlé obnovení služeb. A konečně vestavěné funkce průzkumu umožňují zákazníkům sledovat celkovou spokojenost koncových uživatelů s provozem. Sledování trendu spokojenosti zákazníků vytváří prostředí s uzavřenou smyčkou, které umožňuje průběžně zlepšovat kvalitu služeb.

Přehled, kontrola a automatizace, které produkt Tivoli Foundations Service Manager umožňuje, jsou šité na míru

malým a středním klientům, kteří chtějí snížit náklady, řídit rizika a zlepšit kvalitu svých služeb.

#### **Další informace**

Máte-li zájem o další informace o produktu IBM Tivoli Foundations Service Manager, obraťte se na marketingového zástupce či obchodního partnera IBM, nebo nás navštivte na internetové adrese: [ibm.com/software/cz/tfsm](http://ibm.com/software/cz/tfsm).

#### **O softwaru Tivoli od IBM**

Software Tivoli od IBM pomáhá organizacím účinně a efektivně spravovat prostředky, úlohy a procesy v oblasti IT za účelem plnění neustále se měnících podnikových požadavků a poskytovat

flexibilní a rychle reagující správu služeb IT za současného snižování nákladů. Portfolio softwaru Tivoli zahrnuje software pro správu zabezpečení, shody s předpisy, ukládání dat, výkonnosti, dostupnosti, konfigurací, provozu a životního cyklu IT a stojí za ním služby, podpora a výzkum IBM světové úrovně.

IBM Global Financing může navíc připravit řešení financování šité na míru vašim potřebám v oblasti IT. Podrobnější informace o atraktivních sazbách, flexibilních splátkových kalendářích a úvěrech, zpětném odkupu a likvidaci aktiv najdete na adrese: [ibm.com/financing/cz](http://ibm.com/financing/cz).

## Stručný přehled produktu IBM Tivoli Foundations Service Manager

### Seznam doporučeného certifikovaného hardwaru:

- IBM Lotus Foundations™ Appliance, model číslo 9234-CNx a model číslo 9234-DNx.

### Nepovinné necertifikované systémy IBM:

- IBM x3200 M2 Simple Swap SATA model číslo 4367-E1U (vyžaduje Intel® Pro 1000 PT Server Adapter (číslo dílu 39Y612)).
- IBM x3200 M2 Hot Swap SATA model číslo 4367-E1U (vyžaduje Intel Pro 1000 PT Server Adapter (číslo dílu 39Y612)).
- IBM x3200 M2 Hot Swap SAS model číslo: 4367-42U (vyžaduje Intel Pro 1000 PT Server Adapter (číslo dílu 39Y612)).
- IBM x206 model číslo 8482-3MU.
- IBM x226 model číslo 8646-0AU.
- IBM x236 model číslo 8841-01U.
- IBM x346 model číslo 8840-01U.
- IBM 3105 model číslo 4347-64x nebo model číslo 4347-22x.
- IBM 3200 (modely SATA Simple Swap a Hot Swap) model číslo 4363-2DU nebo model číslo 4362-12U.
- IBM 3250 model číslo 4365-6BU.
- IBM 3400 model číslo 7975-5AU.

### Minimální požadavky na hardwarový server třetí strany:

- Systém typu x86.
- Nejméně jeden pevný disk IDE nebo SCSI.
- Nejméně jedna karta síťového rozhraní (NIC).
- Jednotka CD-ROM IDE nebo SCSI.
- Videokarta typu VGA.
- Nejméně 4 GB RAM, 500 GB místa na pevném disku a dva procesory s jedním jádrem nebo jeden dvoujádrový procesor.

Nezbytné externí periferie: monitor, klávesnice, myš.

### Operační systémy:

- IBM Lotus Foundations Start

### Prohlížeče:

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



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Česká republika, spol. s r. o.  
Software Group  
V Parku 2294/4  
148 00 Praha 4-Chodov  
Česká republika  
Vyrobeno v České republice 11/2009.  
Všechna práva vyhrazena.

IBM, logo IBM, ibm.com a Tivoli jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti International Business Machines Corporation v USA a případně v dalších jiných zemích. Pokud jsou tyto a další chráněné termíny IBM označeny při prvním výskytu v této publikaci znakem ochranné známky (@ nebo ™), znamená to, že jde o registrovanou nebo běžnou ochrannou známku v USA vlastněnou IBM v době vydání této publikace. Takové ochranné známky mohou být rovněž registrovanými ochrannými známkami nebo běžnými ochrannými známkami v jiných zemích. Aktuální seznam ochranných známek IBM je k dispozici na webové stránce „Copyright and trademark information“ na adrese [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Intel je registrovaná ochranná známka společnosti Intel Corporation nebo jejich dceřiných společností v USA a případně v dalších jiných zemích.

ITIL je registrovaná ochranná známka a registrovaná ochranná známka společenství Office of Government Commerce a je registrována úřadem U.S. Patent and Trademark Office.

Microsoft je ochranná známka společnosti Microsoft Corporation v USA a případně v dalších jiných zemích.

Odkazy na produkty a služby IBM uvedené v této publikaci nelze vykládat jako závazek společnosti IBM zpřístupnit tyto produkty či služby ve všech zemích, ve kterých působí.

Data týkající se produktu byla zkontrolována a shledána přesnými k datu vydání původní publikace. Data týkající se produktu podléhají změnám bez předchozího upozornění. Veškerá prohlášení týkající se budoucích strategií a záměrů IBM podléhají změnám nebo zrušení bez předchozího upozornění a představují pouze cíle a záměry.

INFORMACE UVEDENÉ V TOMTO DOKUMENTU JSOU DISTRIBUOVÁNY „JAK JSOU“, BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, AŽ UŽ VYJÁDŘENÉ VÝSLOVNĚ NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z OKOLNOSTÍ. IBM VÝSLOVNĚ VYLUČUJE VEŠKERÉ ZÁRUKY PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠENÍ PRÁV TŘETÍCH STRAN. Na produkty IBM se vztahuje záruka v souladu s podmínkami příslušných smluv (např. smlouvy IBM Customer Agreement, Prohlášení o omezené záruce, Mezinárodní licenční smlouvy pro programy atd.), na jejichž základě jsou takové produkty poskytovány.

Zákazník nese výhradní odpovědnost za splnění veškerých zákonných požadavků. Výhradní odpovědnost za získání porady kompetentního právního zástupce, pokud jde o identifikaci a interpretaci veškerých příslušných právních norem a zákonných požadavků, jež mohou mít vliv na obchodní činnost zákazníka a na veškeré akce, které zákazník musí provést za účelem dodržení takových právních norem, nese zákazník. IBM neposkytuje právní poradenství, ani neprohláší, že jeho služby nebo produkty zajistí splnění právních norem nebo nařízení ze strany zákazníka.