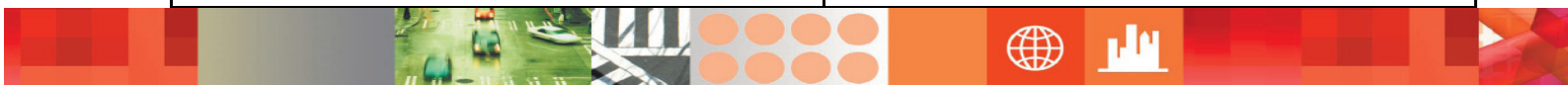


# Servicios para la Integración Tivoli Service Request Manager y SAP Solution Manager

<p><b>IBM Tivoli Service Request Manager</b></p> <p>Servicios de Software de Tivoli</p>	<p>El equipo de IBM Tivoli Software Services, a través de su acuerdos de servicios profesionales, ofrece un intercambio bidireccional de información incident/ticket entre Tivoli Service Request Manager (TSRM) y la solución de gestión de service desk SAP Solution Manager, permitiendo una gestión de incidentes a través de diferentes grupos de trabajo dentro de una organización de soporte de servicios.</p>
---	--



Objetivos	Beneficios	Entregables
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Los incidentes rara vez pasan las fronteras de la organización, resultando finalmente en una falta de propiedad y unos tiempos de respuesta prolongados.</i></li> <li>■ <i>El conocimiento de incidentes adquirido en SAP Solution Manager no está disponible para el personal de TSRM.</i></li> <li>■ <i>Los usuarios están confundidos sobre si abrir incidentes con sus aplicaciones SAP de help desk o su help desk propio de su infraestructura IT, resultando en duplicación de esfuerzos y una disminución de la satisfacción de los empleados.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Rápida resolución de incidente relacionada con los entornos SAP y mejorando la disponibilidad y la calidad de los servicios de negocio relacionados.</i></li> <li>■ <i>Sincronización de los datos de incidente en SAP entre ambos service desks, reduciendo al final el tiempo de reparación.</i></li> <li>■ <i>Reducción en costes de operación a través de una coordinación de soporte centralizada y consolidación de datos.</i></li> <li>■ <i>Satisfacción del usuario final incrementada</i></li> <li>■ <i>Mantenimiento de una fuente única autorizada de información para todos los problemas de soporte IT..</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Realizar la instalación y configuración de la integración bidireccional entre IBM TSRM y SAP Solution Manager.</i></li> <li>■ <i>Proporcionar una guía para la implementación de un flujo bidireccional de incidentes entre ambos service desks.</i></li> <li>■ <i>Proporcionar la transferencia de conocimientos y best practices</i></li> <li>■ <i>Proporcionar información en problemas frecuentes y ventajas básicas de una buena arquitectura.</i></li> <li>■ <i>Duración: 15 días</i></li> </ul>

## Información de Contacto

Puede contactar a su Account Manager de IBM, al Representante de Ventas de Servicios de Tivoli o hacer su petición visitando el enlace: [ibm.com/software/es/sw-services/](http://ibm.com/software/es/sw-services/)