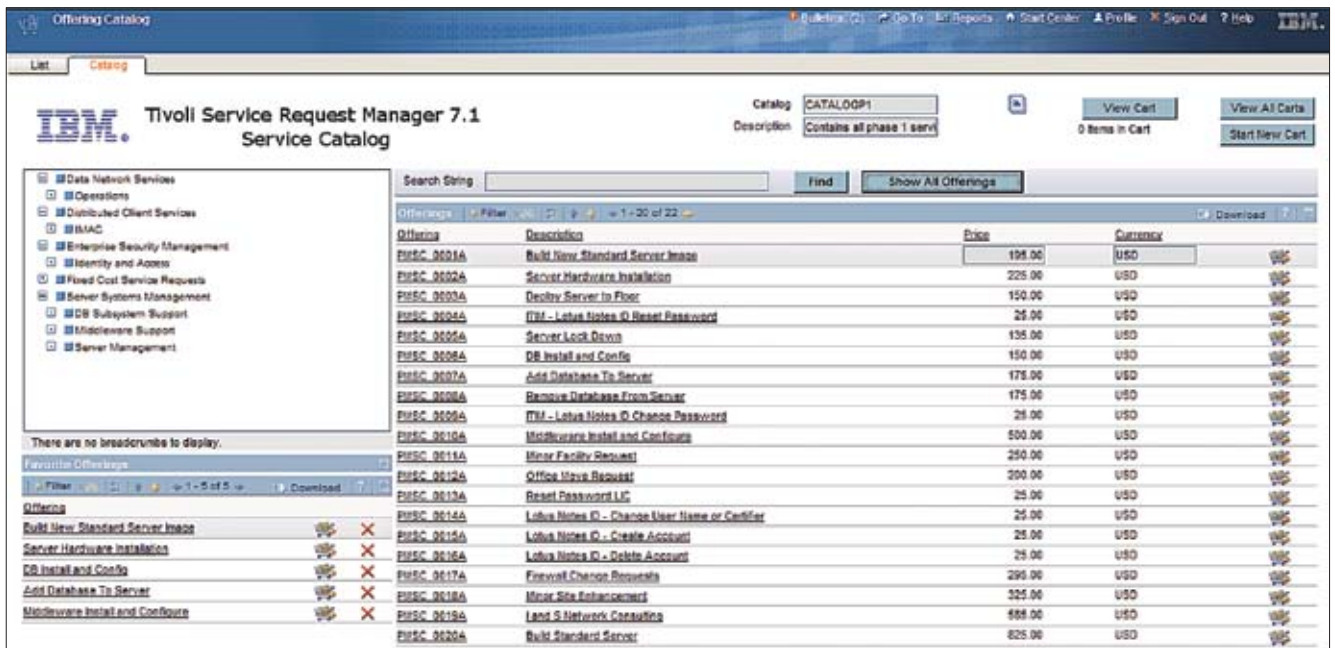


IBM Tivoli Service Request Manager

Najważniejsze zalety

- **Zwiększa efektywność IT Infrastructure Library® (ITIL®) – bazując na incydentach i problemach w celu szybszego przywrócenia dostępności usług i ograniczenia kosztów.**
- **Podnosi dostępność kluczowych usług IT.**
- **Optymalizuje wydajność pracy pracowników działu wsparcia i podnosi poziom zadowolenia użytkowników końcowych.**
- **Maksymalizuje dostępność i stabilność infrastruktury IT.**
- **Przydziela i śledzi warunki SLA dla zgłoszeń serwisowych.**
- **Łączy koszt usług IT i zarządza konsumpcją.**
- **Ustanawia wspólną platformę dla rozproszonych grup wsparcia.**
- **Uzgadnia cele operacyjne IT z priorytetami biznesowymi poprzez mierzenie poziomu świadczenia usług i zarządzanie katalogiem usług.**
- **Łączy zasób, zmianę i funkcjonalność zarządzania konfiguracją w centrum wsparcia jako zintegrowane rozwiązanie na wspólnej platformie.**

W dzisiejszym dynamicznym, ciągle zmiennym środowisku IT, dział wsparcia stanowi krytyczny element organizacji, pomagając utrzymać dostępność i zapewnić niezawodność kluczowych systemów biznesowych i usług. Wraz ze wzrostem złożoności technologii rozwiązywanie problemów staje się coraz bardziej czasochłonne, rosną również wymagania wobec umiejętności pracowników tak samo jak koszty utrzymania wysokiej jakości świadczonych usług. Z drugiej strony wobec faktu ograniczeń budżetu i dostępności zasobów, priorytetyzacja i szybkie reagowanie są najważniejsze dla maksymalizacji dostępności krytycznych biznesowo usług IT.



Katalog Usług jako komponent Tivoli® Service Request Manager pozwala użytkownikom wybierać usługi bezpośrednio z katalogu, przyczyniając się tym do zmniejszenia kosztów dostarczania tych usług.

IBM Tivoli® Service Request Manager łączy w sobie mechanizmy Centrum Wsparcia i Katalogu Usług, w ramach jednej wspólnej zautomatyzowanej platformy, w celu dostarczania jednolitych rozwiązań wszystkim aspektom zgłoszeń serwisowych.

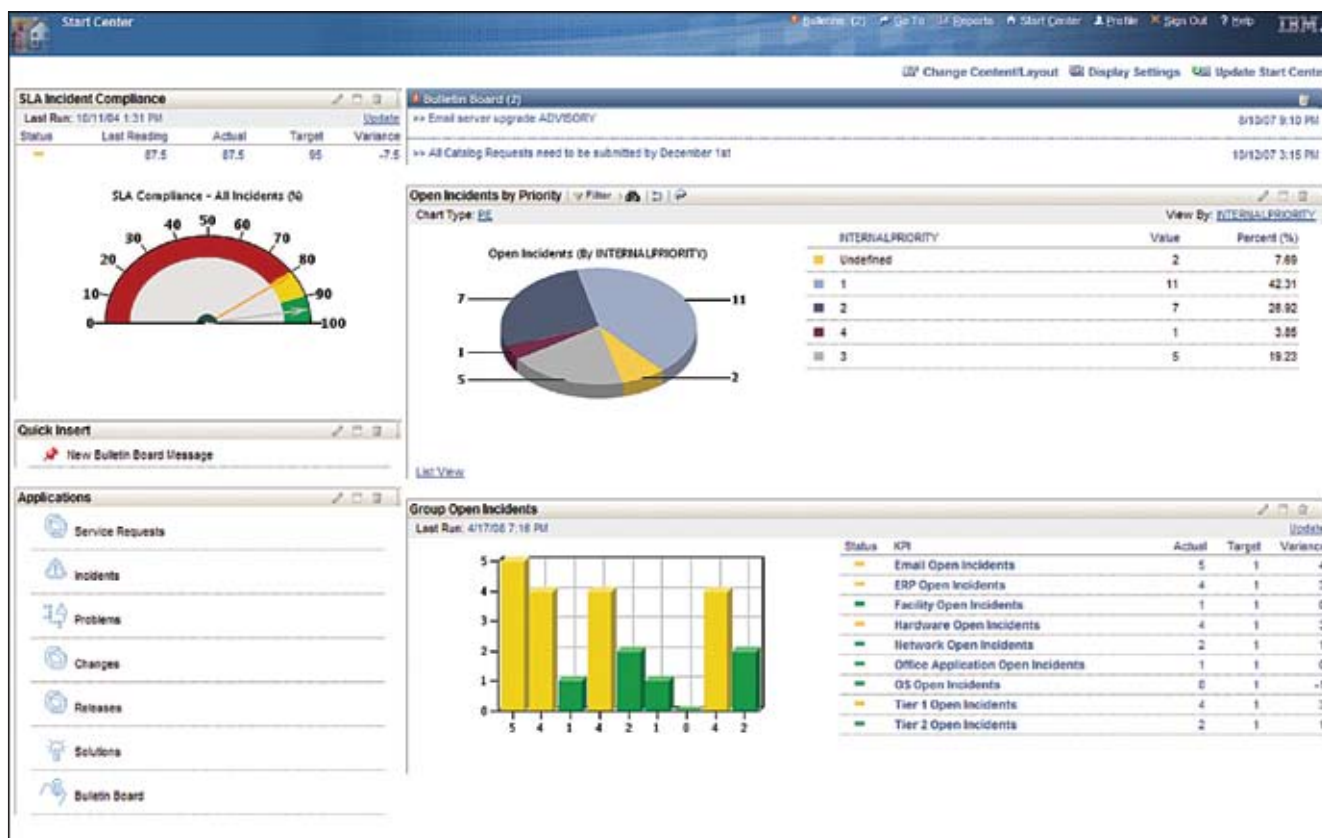
IBM Tivoli® Service Request Manager umożliwia zbudowanie jednolitego rozwiązania z uzupełniającymi produktami takimi jak IBM Tivoli Asset Management for IT, IBM Maximo® Asset Management, IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB), co ułatwia w sposób spójny podejście do zarządzania incydentem i problemem, zmianą i zarządzaniem konfiguracją, zasobami IT i innymi zasobami w przedsiębiorstwie:

Bardziej skuteczne Centrum Wsparcia

Centrum Wsparcia jako komponent IBM Tivoli® Service Request Manager obejmuje szeroką różnorodność cech, które umożliwiają jednemu punktowi kontaktowemu zautomatyzowanie zarządzaniem incydentami i problemami. Wbudowane funkcjonalności Centrum Wsparcia i konfigurowalny program planujący przepływ pracy oraz eskalacje wraz z przeszukiwalną bazą wiedzy dostarczają szybkie rozwiązania agentom helpdesku.

Dodatkowe zawarte funkcjonalności:

- Centra Startowe dostarczające informacje w czasie rzeczywistym.
- Dostarczone z produktem gotowe szablony programu planującego przepływ pracy, KPI, raporty i zapytania.
- Możliwość zdalnej diagnostyki.
- Wsparcie komunikatorów internetowych.
- Zarządzania możliwościami.
- Migracje i konfiguracje ustawień z środowiska testowego do produkcyjnego.
- Integracje z telefonią komputerową i produktami transmisji głosu przez internet.



Centrum Wsparcia jako komponent Tivoli® Service Request Manager zapewnia pojedynczy punkt kontaktu, aby ułatwić zarządzanie incydentami i problemami w całej organizacji.

Wszechstronny Katalog Usług

Katalog Usług będący częścią Tivoli® Service Request Manager pozwala użytkownikom wybierać usługi bezpośrednio z katalogu, przyczyniając się tym do zmniejszenia kosztów dostarczania tych usług. Opcje mogą obejmować dostarczanie prostych usług serwisowych dotyczących użytkownika końcowego takie jak zmiana hasła, do bardziej złożonych usług serwisowych jak dostarczenie serwera albo dokonanie aktualizacji aplikacji użytkownika. Ten wszechstronny katalog odzwierciedla również warunki każdej powiązanej usługi z SLA, wycenę i ich warunki oraz zawartą umowę.

Automatyzacja zarządzania incydentami i problemami

Tivoli® Service Request Manager zapewnia pojedynczy punkt kontaktu, aby ułatwić zarządzanie incydentami i problemami w całej organizacji. Może również pomóc w automatycznym monitorowaniu i zarządzaniu jakimikolwiek danymi, procesami albo zdarzeniami, wliczając w to obsługę incydentów pochodzących z systemów zarządzania sieciami i monitorowania aplikacji, systemów kadrowych, urządzeń biurowych takich jak fotokopiarki i innych systemów automatyzacji obsługujących na przykład ogrzewanie czy klimatyzację.

Przez wbudowany program planujący przepływ pracy i silnik eskalacji, Tivoli® Service Request Manager umożliwia nadania eskalacji odpowiednich progów tak by zaimplementować automatyzację obowiązujących procesów biznesowych w ramach organizacji. Na przykład, można tak skonfigurować aplikację by automatycznie odpowiadała w oparciu o typ zgłoszenia albo po klasyfikacji zdarzenia. Z tymi funkcjami zespół usługowy może szybciej szeregować pod względem ważności i reagować na krytyczne pod względem priorytetów biznesowych zdarzenia oraz przyczynić się do poprawy efektywności i szybkości ich rozwiązywania.

Zarządzanie wiedzą

W konfiguracji standardowej baza wiedzy zapewnia łatwą integrację z zewnętrznymi źródłami wiedzy takimi jak RightAnswers® i ulepsza przeszukiwanie bazy wiedzy przez poprawę rankingu otrzymanych rezultatów. Posiada również możliwość przypisania kluczowych wyrazów do zawartości rozwiązań i zawiera ranking użytkownika oraz mechanizm sprzężenia zwrotnego.

Przeszukiwalna baza wiedzy umożliwia dostęp do wspólnych rozwiązań, znanych błędów i obejść problemów, pomagając agentom rozwiązywać zgłoszenia szybciej i poprawiać ranking rozwiązań przy pierwszym zgłoszeniu.

Centra Startowe dostarczające informacje w czasie rzeczywistym

W konfiguracji standardowej Centra Startowe zapewniają wgląd w operacyjny status systemu wsparcia tak, że odpowiedzialny personel, kierownicy czy zarząd mogą łatwo śledzić kluczowe parametry wydajności (KPI) przy pomocy intuicyjnej, graficznej konsoli dostępnej przez przeglądarkę internetową. Konsola zapewnia niezbędne informacje i umożliwia identyfikację potencjalnych problemów pomagając personelowi działu wsparcia

podjąć akcje zaradcze zanim faktyczne wystąpienie problemu będzie miało istotny wpływ na krytyczne usługi.

Scentralizowane wsparcie globalnej organizacji

Tivoli® Service Request Manager wspiera równoczesne wdrożenie wielojęzycznego produktu bazującego na jednym serwerze. Dodatkowo, możliwość obsługi wielu ośrodków i wielu organizacji pozwala na odwzorowanie struktury organizacyjnej, pomaga poprawiać bezpieczeństwo i realizować wspólną politykę dostarczania usług o wysokiej jakości na poziomie lokalnym.

Integracja z zarządzaniem zmianami

Poprzez integrację z Tivoli Change i Configuration Management Database, Tivoli® Service Request Manager umożliwia zaawansowane zarządzanie zmianami, wliczając w to:

- Widzialność powiązań między zarządzaniem incydentami a zarządzaniem zmianami.
- Możliwość tworzenia wniosku o zmianę (RFC) z incydentu albo z modułu zarządzania problemami
- Identyfikacja i zapisywanie biznesowej i technicznej analizy wpływu na zmianę.
- Identyfikacja zadań i konfliktów zadań pomaga minimalizować nieprzewidzianą kolizję zmian dzięki harmonogramowaniu implementowanych zmian.

Możliwość zdalnej diagnostyki

Będąca integralną częścią zdalna diagnostyka umożliwia personelowi Centrum Wsparcia przejęcie zdalnej kontroli nad komputerem użytkownika końcowego w celu rozwiązywania zgłaszanego problemu, dokonywania uaktualnień, zmian konfiguracji i sprawdzenie ustawień. Sesje te nagrywane są w celach ewentualnej kontroli i na potrzeby przeglądania w późniejszym czasie.

Wsparcie komunikatorów internetowych

Wsparcie komunikatorów internetowych takich jak IBM Lotus® Sametime dostarcza alternatywne łącza komunikacyjne z użytkownikami końcowymi. Czat z sesji może być zapisany i przechowywany w rejestrze zgłoszenia jako log do dalszego wykorzystania.

Funkcje samoobsługi

Kluczowym czynnikiem ograniczającym ilość zgłoszeń do działu wsparcia i podnoszącym poziom satysfakcji użytkowników jest umożliwienie im samodzielnego poszukiwania rozwiązań własnych problemów i Katalogu Usług. Z Tivoli Service Request Manager użytkownicy mają ciągły dostęp do usług działu wsparcia. Funkcja samoobsługi umożliwia użytkownikom końcowym zgłaszanie, aktualizowanie i przeglądanie incydentów za pomocą przeglądarki internetowej, jak również poszukiwanie rozwiązań typowych problemów i przeszukiwanie bazy często zadawanych pytań (FAQs). Dzięki tej funkcjonalności, użytkownicy są bardziej samowystarczalni, pomagając ograniczyć koszty funkcjonowania działu wsparcia.

Łatwe zarządzanie ankietami

Wbudowana funkcjonalność zarządzania ankietami pozwala pracownikom na redagowanie i dystrybucję ankiet dotyczących Centrum Wsparcia i Katalogu usług. Można automatycznie dystrybuowaćankiety poprzez email do wybranych lub do wszystkich użytkowników systemu w określonych przedziałach czasowych. Pracownik Centrum Wsparcia ma dostęp do ankiety bezpośrednio z aplikacji, pozwala mu to na przeprowadzanie i nagrywanie ankiet telefonicznych z użytkownikiem końcowym. Pracownik Centrum Wsparcia może również wysłać ręcznie email, do użytkownika końcowego, zawierający link do ankiety, pozwalając użytkownikom w sposób swobodny udzielić odpowiedzi. Generowane raporty będą wynikiem otrzymanych rezultatów z ankiet.

Integracje z telefonią komputerową (CTI) i produktami transmisji głosu przez internet (IVR)

Tivoli® Service Request Manager integruje się z GenesysCTI i produktami IVR zwiększając wydajność pracy personelu Centrum Wsparcia. Funkcjonalności te umożliwiają dokonywanie ratingu pomiędzy personelem Centrum Wsparcia a kolejną linią i zasilić szablon zgłoszenia w dane od użytkownika, pomagając zmniejszyć czas wymagany na stworzenie zgłoszenia.

Wszechstronna integracja

Tivoli® Service Request Manager w konfiguracji standardowej zawiera gotowe narzędzia do integracji z wieloma produktami nie tylko IBM. Dostępne są moduły między innymi do następujących produktów:

- IBM Tivoli NetView for zOS, IBM Tivoli Monitoring z IBM Tivoli Enterprise Console® lub IBM Tivoli Netcool®/OMNIBus™
- IBM Tivoli Netcool/Impact
- IBM Tivoli Identity Manager
- IBM Tivoli Workload Scheduler.

Zarządzanie umowami SLA

Możliwość tworzenia i śledzenia umów o poziomie świadczenia usług pomagają organizacjom nadawać priorytet krytycznym usługom biznesowym, odpowiednio szeregować zgłoszenia i reagować w ramach zadanych czasów odpowiedzi. Wykorzystanie Tivoli Service Request Manager umożliwia mierzenie poziomu świadczenia usług pod kątem:

- obsługi zgłoszeń,
- przywracania dostępności usług,
- poddostawców,
- czasu realizacji zmian.

Zintegrowane zarządzanie środkami trwałymi przyspiesza rozwiązywanie problemów

Tivoli® Service Request Manager współpracuje z system zarządzania środkami trwałymi i aplikacjami do automatycznego wykrywania i ewidencjonowania zasobów firmy IBM, w szczególności z Maximo Asset Management for IT, IBM Tivoli License Compliance Manager for z/OS i IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager, ale również z aplikacjami innych producentów. Gdy organizacja ujednotolica procesy i procedury z Tivoli® Service Request Manager personel Centrum Wsparcia może widzieć szczegółowe dane o zasobach, którego dotyczy zgłoszenie, takich jak dane kosztowe, umowy (między innymi gwarancyjne), zależności w sieci IT, serwery i aplikacje, konfiguracje i historie dokonywanych zmian po to, aby szybciej rozwiązać problem. Ponadto, Tivoli Service Request Manager pozwala w ramach organizacji obsłużyć innego typu zgłoszenia poprzez to samo Centrum Wsparcia, którego używa się do obsługi zgłoszeń IT. Poprzez zarządzanie zgłoszeniami odnoszącymi się do nieruchomości i floty samochodowej można zminimalizować ilość narzędzi służących do obsługi zgłoszeń oraz ujednotolnić obowiązujące procesy, poprawnie szeregować je pod względem ważności zgłoszenia, które mają największy wpływ na biznes.

Wspierane platformy

Tivoli Service Request Manager wspiera poniższe platformy systemowe, aplikacyjne i bazodanowe:

- Microsoft® Windows 2003 Server Service Pack 2 w wersjach Standard, Enterprise lub Datacenter (32 i 64 bitowe)
- IBM AIX® 5L V5.3 (32 i 64 bitowe) (Technology Level 5300-7)
- Red Hat Enterprise Linux® V4 (x86, 32 bitowe)
- IBM WebSphere® Application Server ND 6.1
- IBM DB2® Universal Database™ V8.2 z najnowszym fixpackiem lub V9.1 FP4 Edycja Workgroup lub Enterprise
- Oracle V10 release 1 lub release 2 Edycja Standard lub Enterprise
- Microsoft SQL Server 2005 Edycja Standard lub Enterprise

Najlepsze możliwości zarządzania pracą

Tivoli Service Request Manager ma najlepsze w branży możliwości zarządzania zleceniami pracy, które umożliwiają departamentowi IT na znacznie więcej niż śledzenie prac związanych z obsługą zgłoszeń. Dzięki zaawansowanym mechanizmom planowania i harmonogramowania, można łatwo przydzielać do poszczególnych zadań właściwą osobę, z właściwymi umiejętnościami do pracy we właściwym czasie. Tivoli Service Request Manager pozwala na:

- tworzenie standardowych procedur,
- inicjowanie i przydzielanie zadań,
- mierzenie kosztów związanych z poszczególnymi aktywnościami, np. z obsługą zmian.

Dzięki szczegółowemu śledzeniu kosztów związanych z personelem i środkami trwałymi, kierownicy działów IT mają dostęp do informacji wspomagających podejmowanie decyzji inwestycyjnych i kontraktowania usług firm zewnętrznych.

Świadczenie usług przez Katalog Usług

Katalog usług jako składnik Tivoli® Service Request Manager dostarcza niezbędnych narzędzi do definiowania i publikacji katalogów, ofert i realizacji tych usług w ramach dostępnych planów pracy. Możliwość przeszukiwania portalu przez użytkownika końcowego wraz z funkcjonalnością „Wyświetl Koszyk” dostarczają łatwiejszego podejścia do zakupów usług IT. I tak usługa żądań katalogowych, bazuje na najlepszych praktykach, które są dostępne w konfiguracji standardowej do bezpośredniego wykorzystania przez klienta. Usługa ta może być skonfigurowana z wieloma różnymi poziomami usług SLA.

Architektura zaprojektowana tak, aby wspierać cele biznesowe

Tivoli® Service Request Manager jest oparty o zaawansowaną technologię, wykorzystującą standardy i technologie ery internetu, zapewniając tym samym optymalną zgodność z popularnymi komponentami infrastruktury w tym JavaTMPlatform, Enterprise Edition (Java EE) i architektury SOA. Interfejs całkowicie oparty o przeglądarkę internetową może być łatwo dostosowywany do potrzeb, aby wiernie odzwierciedlać procesy, modele danych czy szatę graficzną stosowane w organizacji.

Podsumowanie

Tivoli® Service Request Manager jest częścią jednego produktu, bazującego na jednej wspólnej platformie, dedykowanego do zarządzania usługami. Współpracuje jednolicie z resztą produktów IBM Service Management umożliwiając dostarczanie usług IT na najwyższym poziomie.

Więcej informacji

Aby dowiedzieć się więcej na temat tego jak IBM Tivoli® Service Request Manager wspomaga zarządzanie incydentami i problemami, odtwarzanie krytycznych usług i ograniczenie ilości zgłoszeń do działu wsparcia, skontaktuj się z przedstawicielem IBM lub partnerem biznesowym IBM lub odwiedź stronę ibm.com/software/pl

O oprogramowaniu Tivoli firmy IBM

Oprogramowanie Tivoli oferuje wszechstronny zestaw rozwiązań i funkcjonalności wspierających strategię IBM Service Management, dzięki skalowalnemu i modularnemu podejściu zapewniając efektywne dostarczanie usług dla biznesu. Spełniając wymagania małych i dużych klientów, oprogramowanie Tivoli pomaga zapewnić najwyższą jakość usług świadczonych przez IT dla biznesu i wspiera realizację celów biznesowych dzięki integracji i automatyzacji procesów i zadań. Bezpieczna i oparta o standardy platforma zarządzania usługami Tivoli uzupełnia bogatą ofertę operacyjnych narzędzi do zarządzania zapewniając całościową kontrolę nad infrastrukturą.

Zaplecze wdrożeniowe zapewnia dział usług IBM, dział wsparcia technicznego IBM oraz duża liczba aktywnych partnerów biznesowych IBM. Dodatkowo partnerzy i klienci Tivoli mogą korzystać z doświadczeń i sprawdzonych rozwiązań w ramach niezależnie utrzymywanych grup użytkowników IBM Tivoli na całym świecie — więcej szczegółów można znaleźć na www.tivoli-ug.org



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Polska Sp. z o.o.
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa, Polska

Wydrukowano w Polsce
Maj 2009 r.
Wszelkie prawa zastrzeżone.

Strona główna IBM znajduje się pod adresem:
ibm.com

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

Java i wszystkie znaki oparte na słowie Java są znakami towarowymi Sun Microsystems, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach.

Microsoft jest znakiem towarowym Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach.

Nazwy innych produktów, przedsiębiorstw i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług innych podmiotów.