

Vereinfachen Sie Ihr Leben mit IBM Service und Performance Management

Umstellung von “Arbeiten auf Zuruf” auf professionelles
Service-Management ohne Mega-Projekt, nur wie?



Standardisieren und Automatisieren statt individuell gestaltet ist das Motto der Zukunft!

Tivoli Foundations Service Manager besteht aus

- Server-Hardware
- Lotus Foundations Start, bereits vorinstalliert
- Tivoli Foundations Service Manager, bietet
 - rasche Wiederherstellung Ihrer IT-Dienste
 - mitgelieferte Vorlagen, Workflows, Berichte, Abfragen, KPIs ...
 - gute Integration in die bestehende Umgebung
 - vollständige Servicedesk-Funktionalität
 - einfaches Handling des Werkzeugs



Management und Integration von unterschiedlichen Serviceanfragen



- eine Anlaufstelle für Benutzeranfragen: Störungen und Anforderungen
- Integration von Störungsbearbeitung und Bestellanforderungen
- einfache Erweiterung auf Dienste außerhalb der IT

Browser-Zugriff erlaubt rasche und einfache Nutzung des Systems

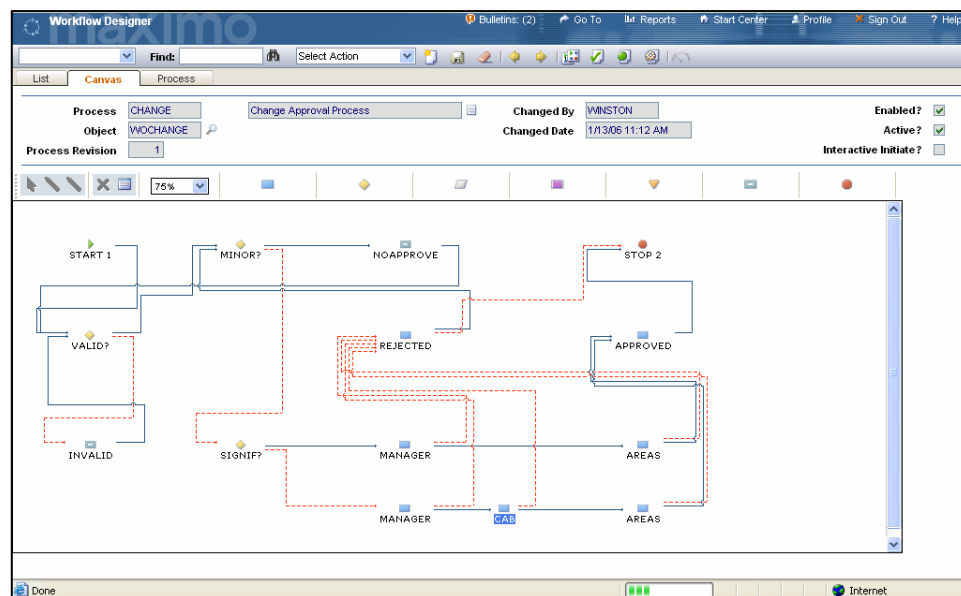
- benutzerspezifische Startcenter
 - ↳ Verwaltung des Mitteilungsbretts
 - ↳ schneller Zugriff auf wichtige KPIs
 - ↳ Darstellung der aktiven Meldungen in unterschiedlicher Form:
 - ↳ Liste
 - ↳ Balken
 - ↳ Tortendiagramm
 - ↳ zur Genehmigung vorgelegte Anfragen
- rasche Erfassung von Anfragen
 - ↳ nur erforderliche Felder werden in der Maske angezeigt
 - ↳ Vorbelegung von Feldern über definierbare Vorlagen
 - ↳ automatische Meldung von Störungen durch Monitoring-Tools
 - ↳ einfache Anbindung via E-Mail

Priority	Wert	Prozent (%)
1	18	10,98
2	16	9,76
3	22	13,41
4	4	2,44
5	1	0,61
Nicht definiert	103	62,8

Anpassungen können ohne Programmierung durchgeführt werden

• Workflow-Designer

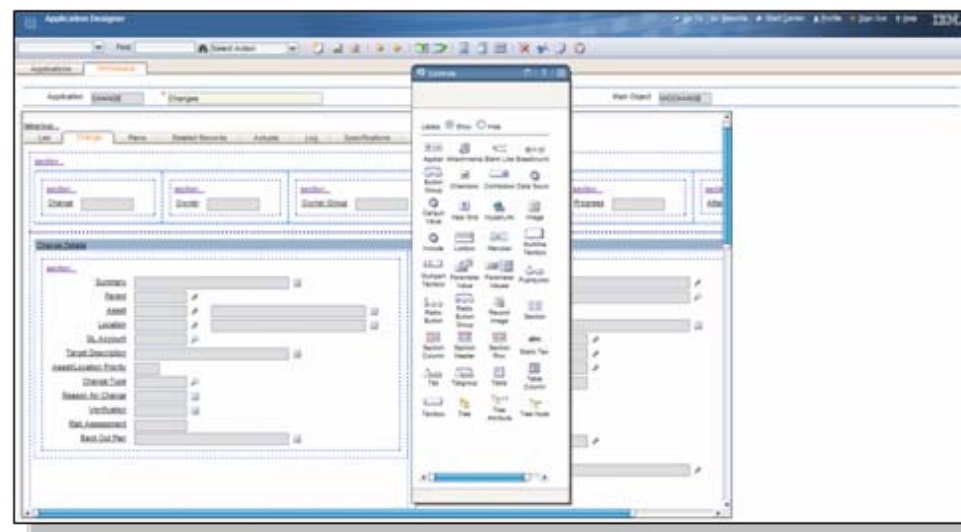
- Drag&Drop von Bedingungen, Prüfungen, etc. zur Steuerung von Abläufen
- durch Verbinden der jeweiligen Ausgänge mit weiteren Aktionen ergibt sich der Workflow
- erlaubt die Integration mit bestehenden Systemen über User-Exits



• Datenbank-Konfigurator

• Anwendungs-Designer

- Palette für die Erstellung von Masken
- Generierung und Platzierung von Feldern, Reitern, Toolbars über Drag&Drop
- Setzen der Anzeigeattribute sowie Tabulator- und Shortcut-Eigenschaften
- anzeigen/verdecken von Feldern in Abhängigkeit von Berechtigungen und/oder Inhalt von anderen Feldern
- Export und Import nach/von XML



Steigerung der Performance durch direkten Zugriff auf Assetdate

Anlagen

Liste

Anlage

Klassifikation

Klassenbeschreibung

Spezifikationen

Attribut

-
-
-

Tickets anzeigen

Tickets 1 - 6 von 6

<input type="checkbox"/> Ticket	Meldedatum	Klasse	Beschreibung	Gemeldet von	Betroffene Person	Status	Eigentümer
<input type="checkbox"/> 1201	2009-06-09 14:30:41	SR	SAP funktioniert nicht	KAMMERSTETTER	KAMMERSTETTER	CLOSED	MOTIKA
<input type="checkbox"/> 1198	2009-06-08 18:12:20	INCIDENT	can not install Office 2007 via ISSI	REDDING	REDDING	QUEUED	SINCLAIR
<input type="checkbox"/> 1192	2009-06-08 17:52:53	PROBLEM	Sicherung mit TSM-Client funktioniert nicht	KAMMERSTETTER	KAMMERSTETTER	NEW	
<input type="checkbox"/> 1199	2009-06-08 16:59:50	SR	Sicherung mit TSM-Client funktioniert nicht	KAMMERSTETTER	KAMMERSTETTER	INPROG	STORM
<input type="checkbox"/> 1193	2009-06-03 08:33:27	SR	can not install Office 2007 via ISSI	REDDING	REDDING	PENDING	SINCLAIR
<input type="checkbox"/> 1140	2005-01-31 09:11:18	SR	Machine Dies Unexpectedly	REDDING	REDDING	QUEUED	REID

Anlage

Ort

Konfigurationselement

Zielbeschreibung

Hauptbuchkonto

Anlagenstandort

Datumsinformationen

Meldedatum

Betroffenes Datum

Erstellungsdatum

OFFICE 2007

6910-200-000

BEDFORD

2009-06-03 08:33

2009-06-03 08:33

2009-06-03 08:33

Klassifikation

Attribute

Wechseln zu Anlagen

Verträge anzeigen

Arbeitsdetails anzeigen

Anlagendetails anzeigen

Tickets anzeigen

Stillstandszeit berichten

Zählerablesung

Einfluss auf die Geschäftsabläufe bestimmen

Ferndiagnose

Interne Priorität

Servicegruppe

Service

Lieferant

Standort

SLA angewendet?

Auftragsoptionen erstellen

MULTI

Globale Probleme

Ist globales Problem?

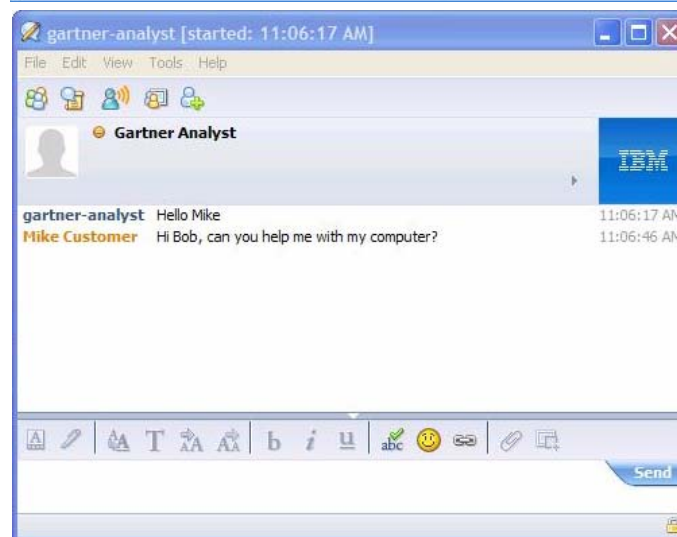
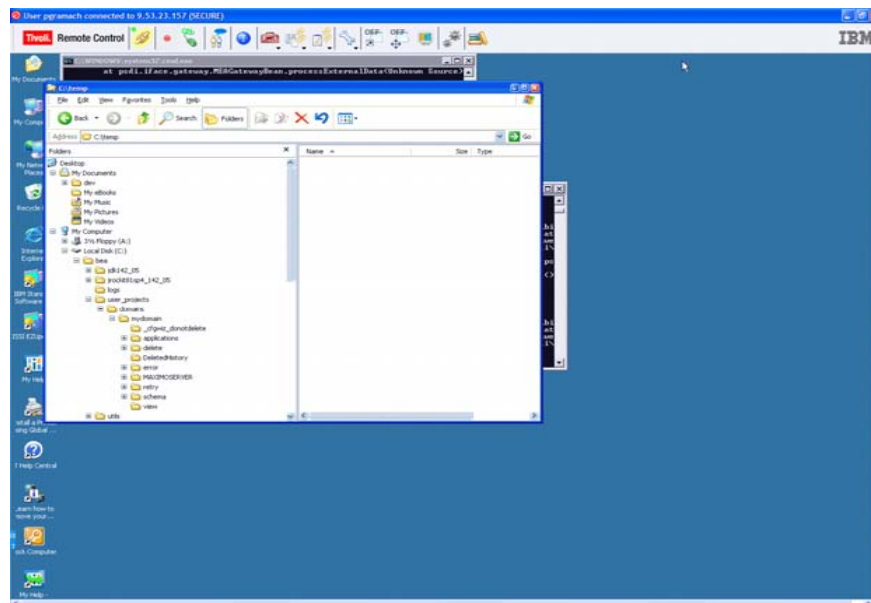
Globales Ticket

Globales Ticket - Klasse

Gute Unterstützung der Benutzer durch Collaboration

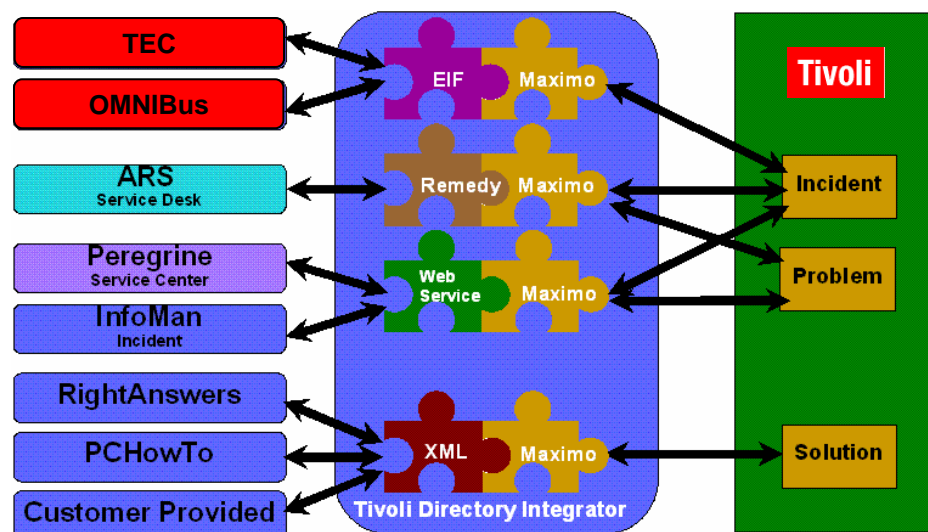
- Fernsteuerung der Benutzer-Arbeitsoberfläche
 - ↳ der Benutzer kann direkt über die Self-Service-Maske die Software für die Fernsteuerung herunterladen
 - ↳ anschließend kann der Helpdesk-Mitarbeiter bei Bedarf den Benutzer direkt über die Fernsteuerungs-Funktion unterstützen
 - ↳ Fernsteuerungs-Sitzungen werden im Service-Ticket automatisch protokolliert

- Chat-Verbindung mit dem Benutzer
 - ↳ Integration von Lotus SameTime
 - ↳ erlaubt einen einfachen Austausch von Informationen zwischen Benutzer und Helpdesk-Mitarbeiter in Form von
 - ↳ Text
 - ↳ Grafik
 - ↳ Voice
 - ↳ ermöglicht den Austausch von Dateien
 - ↳ Chat-Sitzungen werden im Service-Ticket automatisch protokolliert



Integration der bestehenden Datenlieferanten

- Tivoli Directory Integrator
 - ↳ viele Connectoren zu Tivoli-Produkten, Lösungen anderer IT-Lieferanten sowie Standard-Schnittstellen über OPAL verfügbar
 - ↳ bidirektionaler Datenaustausch auf Basis von Feld-Mapping möglich
 - ↳ Berücksichtigung von geänderten Inhalten bei wiederkehrendem Datenabgleich
 - ↳ im Lieferumfang enthalten
- Integration Framework
 - ↳ bidirektionaler Austausch von Daten in Real-Time- oder Batch-Modus
 - ↳ synchrone oder asynchrone Kommunikation möglich
 - ↳ Senden und Empfangen von Nachrichten/Daten über
 - ↳ Web Services
 - ↳ Hypertext Transfer Protocol (HTTP)
 - ↳ Java Message Service (JMS)
 - ↳ Import und Export von Daten, welche in folgenden Formaten vorliegen
 - ↳ Flat Files im csv-Format
 - ↳ Daten im XML-Format



- E-Mail
 - ↳ bidirektionale Kommunikation möglich
 - ↳ Inbound: automatisches Anlegen oder Aktualisieren von Anforderungen, Störungen etc. durch E-Mail-Listener
 - ↳ Outbound: Benachrichtigung durch Kommunikationsvorlagen bei Statusänderungen, Eskalationen ...

Weitere Funktionen zur Steigerung der Performance Ihrer Services

- integrierte Wissensdatenbank
 - KCS* Zertifizierung bestätigt unsere Funktionalität für den Knowledge-basierten Support von IT-Services
- Computer Telephony Integration
 - Bereitstellung von fertigen Anbindungen sowie der Schnittstelle für den Austausch von Daten und die Interaktion mit Telefonanlagen
- mitgelieferte Berichte für Auswertung der Service-Performance
 - umfangreiche Liste von Standard-Berichten und 'Key Performance Indicators'
 - Reportingfunktion ist bereits in der Lösung integriert – kein zusätzlicher Server erforderlich
- Erhebung und Steigerung der Benutzerzufriedenheit
 - automatische Befragung durch integriertes Umfragesystem
 - automatische Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse
- Management der Servicedesk-Kosten
 - integrierte Erfassung der Aufwände von internen oder externen Mitarbeitern
 - Planung und Steuerung der Tätigkeiten durch ‚Jobplan‘

* KCS: **K**nowledge-**C**entered **S**upport verifiziert durch das Konsortium für Service-Innovation

Warum IBM?

effiziente Standardlösung

schlüsselfertiger Lösungsansatz für rasche Umsetzung der Kernprozesse für Service-Management; flexible und mächtige Funktionen für die Integration in die bestehende IT-Infrastruktur

einfache Konfiguration

integrierte Tools erlauben einfache, on-the-fly Änderungen von Masken, Workflows, Prozessen oder Reports

Versions-Upgrade ohne Neustart

die Konfigurationen bzw. Anpassungen werden als Meta-Daten geführt und gehen dadurch bei Upgrades nicht verloren

etablierte Technologie, die auf Standards aufbaut

Architektur basiert auf Web-Anwendung basierend auf J2EE mit TPAE; Verwendung von SOA, Web Services und XML

das Design ist von Anfang an auf ITIL ausgerichtet

unterstützt 11 ITIL-Prozesse bzw. Funktionen out-of-the-box: Service Desk, Incident-, Problem-, SLA-, Change- ... Management

Komplettlösung aus einer Hand

ein Ansprechpartner für Software, Hardware, Services und Support für Ihr Service- und Performance-Management durch IBM

IBM-Ansprechpartner für Tivoli-Fragen:

Rüdiger Gmach



- Tivoli Tech Sales
- Tel.: 01/21145–2827
- Ruediger_Gmach@at.ibm.com

Bernhard Kammerstetter



- Tivoli Tech Sales
- Tel.: 01/21145–3392
- Bernhard_Kammerstetter@at.ibm.com

Claudia Heidrich



- Tivoli Sales
- Tel.: 01/21145–4151
- claudia_heidrich@at.ibm.com

Leo Lichtmanegger



- Manager Tivoli Services
- Tel.: 01/21145–2336
- leonhard.lichtmanegger@at.ibm.com

Thomas Taschner



- Tivoli Sales
- Tel.: 01/21145–2035
- thota@at.ibm.com

Karl Linhardt



- Sales Tivoli Services
- Tel.: 01/21145–4523
- karl_linhardt@at.ibm.com