

Pulse

Comes to You



IBM

Managing the World's Infrastructure

Gestion des processus ITIL avec Tivoli Service Request Manager

24 Juin 2009

© 2009 IBM Corporation

Bienvenue, Bill Sinclair

Messages : (1) Aller à Rapports Centre de démarrage Profil Fermer la session ? Aide

Insertion Rapide

- Nouvelle demande de service
- Réinitialisation du mot de passe
- Nouvel employé
- Départ d'un employé
- Mauvaise connexion / performance
- Suspicious Email - Virus Symptoms
- Nouveau message dans le Bulletin

Demandes de Service Ouverts Niveau 1

Dernière exécution: 04/05/2009 10:16:19

Statut Tableau de bord Réel Objectif Variance

Tier 1 Open Service Requests

Statut	Réel	Objectif	Variance
Tier 1 Open Service Requests	45	15	30

Vue des Tickets Assignés

Classe	Type	Description	Priorité	Status
SR	1141	Keyboard Sticking		
SR	1139	Display Seems to Cut Out Periodically		
SR	1134	Home Office Phone Installation		
SR	1132	Virus Definition out of date		
SR	1128	Couldn't access building over the weekend		
SR	1127	Where do send my international expense reports?	1	NEW
SR	1122	Elevator lights not working	1	QUEUED
SR	1116	No sound in conf room	1	QUEUED
SR	1115	Application failure. Error when trying to log.	1	QUEUED
SR	1114	Error: Application not available	1	QUEUED

Liste des tickets non assignés

Type de diagramme: PIE

Liste des tickets NEW non assignés (Par Priorité)

Priorité	Valeur	Pourcentage (%)
1	7	41,18
2	2	11,76
3	3	17,65
4	1	5,88
Non défini	4	23,53

KPI Graph

Dernière exécution: 04/05/2009 23:42:47

Statut Tableau de bord Réel Objectif Variance

Catégorie	Réel	Objectif	Variance
Email Incidents	1	15	-14
Email Server Incidents	3	9	-6
ERP Incidents	0	15	-15
Office Application Open	1	1	0

Incidents

Messages : (1) Aller à Rapports Centre de démarrage Profil Fermer la session Aide

Rechercher : Sélectionner une action

Liste Incident Activités Enregistrements associés Détails de la solution Journal Rapport d'incident Spécifications

Recherche avancée Enregistrer la requête Signets

Incidents 1 - 20 de 68 Télécharger

Incident	Récapitulatif	Consigné par	Priorité	Statut	Propriétaire	Groupe propriétaire
1001	Email Server in Bedford is down	BALL	1	QUEUED	SINCLAIR	
1002	Desktop Performance Problems	SMITHERS	1	RESOLVED		HARDWARE
1003	Laptop shows blue screen when I try to VPN.	WALL	3	RESOLVED		HARDWARE
1004	Scanner Problem	SMITH	3	QUEUED		HARDWARE
1005	Can't print from MS Word. Other software work fine.	JONES		QUEUED	DALEY	
1006	Desktop shows blue screen when turned on.	LIBERI	1	CLOSED	MOTIKA	
1007	Desktop shows blue screen when turned on.	LIBERI	3	RESOLVED		HARDWARE
1008	PC Screen Locked..Blue Screen	CALCOTT	2	RESOLVED		HARDWARE
1009	Desktop shows blue screen when turned on.	LIBERI	3	RESOLVED		HARDWARE
1010	Error when printing Excel.	BOYD	3	RESOLVED	SINCLAIR	
1011	New employee setup.	MILLER	3	CLOSED	MOTIKA	
1012	I need to access ITSM folder in my Outlook. How do I do it?	SMITH	3	RESOLVED	ROWLANDS	
1013	DVD Issue on Laptop	BALL	2	PENDING		HARDWARE
1014	Copier/Scanner/Fax not working	STANLEY	4	PENDING		HARDWARE
1015	Keyboard Not Working	MILLS	4	RESOLVED	CALDONE	
1016	Request PC and Phone Move	ROGERS	2	CLOSED		
1017	Finance application is down.	LIBERI	1	QUEUED	REYNOLDS	
1018	When I try to enter a new Order in the Application the system hangs.	ROBERTS	1	INPROG		ERP
1019	Can't login into Finance Application	NEWTON	1	INPROG		ERP
1020	Finance application is down.	LIBERI	1	INPROG		ERP

Sélectionner des enregistrements



Incidents
Messages : (1) Aller à Rapports Centre de démarrage Profil Fermer la session Aide

Rechercher :
Sélectionner une action

Liste Incident Activités Enregistrements associés Détails de la solution Journal Rapport d'incident Spécifications

Incident	1008	Propriétaire	Groupe propriétaire	HARDWARE	Statut	RESOLVED	Pièces jointes
		Source	Créé Par				

Informations utilisateur

Consigné par	CALCOTT	Personne affectée	CALCOTT
Nom	Steve Calcott	Nom	Steve Calcott
Téléphone		Téléphone	
E-mail		E-mail	

Détails de l'incident

Récapitulatif	Classification
PC Screen Locked..Blue Screen	
Détails	Classification Path
Did a control/alt/delete and my PC just sits there with a blue screen. Does not ask for logon credentials.	1 \ 102 \ 10201
Actif	Description de classe
	End User Issue \ Software \ Operating System
Emplacement	Priorité indiquée
Élément de configuration	Priorité signalée
	2
Description de cible	Impact
Compte GLG	Urgence
Site de l'actif	Priorité interne
BEDFORD	2 Elevé
	Groupe de services
	IT
	Service
	PC
	Fournisseur
	Site
	BEDFORD
	Accord SLA appliqué ?
	<input checked="" type="checkbox"/>
	Créer des options d'interventions
	MULTI

Dates

Date de rapport	21/07/2004 15:52:28	Objectif de contact	Contact réel	21/07/2004 16:25:00
Date d'affectation	21/07/2004 15:52:00	Objectif de démarrage	Début réel	21/07/2004 16:25:00
Creation Date		Objectif de fin	Fin réelle	21/07/2004 16:55:00

Problèmes généraux

Problème général ?	<input type="checkbox"/>
Associé à un ID global	
Classe globale	

Plusieurs actifs, emplacements et éléments de configuration

Actif	Emplacement	Élément de configuration	Description de cible	Séquence	Avancement ?	Site
...Aucune ligne à afficher...						

Sélection Effacer tout Nouvelle ligne



Rechercher des solutions Messages : (1) Aller à Rapports Centre de démarrage Profil Fermer la session Aide IBM

Créer une demande de service Afficher les demandes de service

Solution 1032 Enregistrement précédent Enregistrement suivant Imprimer la vue

Solution Comment empêcher l'infection par un virus ? ★★★★★ Type

Classification

Solution Details

Number of Hits <input type="text" value="1"/>	Times Applied by Service Desk <input type="text" value="1"/>
Last View Date <input type="text" value="22/06/2009"/>	Times Applied by Self Service <input type="text"/>

Solution Details

Symptôme

Cause

Résolution

User Comments

Please Rank the Solution

Please enter your comments

Solution Keywords Filtre

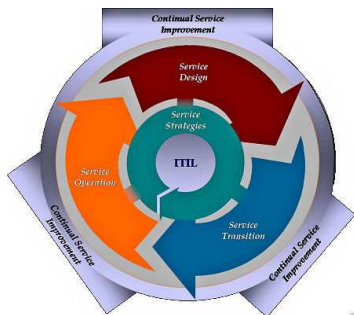
Keyword ID	Keyword
...Aucune ligne à afficher...	




User Comments History Filtre 1 - 1 de 1

Pièces jointes Filtre

Cliquez sur l'un des boutons ci-dessous pour ajouter une pièce jointe à votre communication.

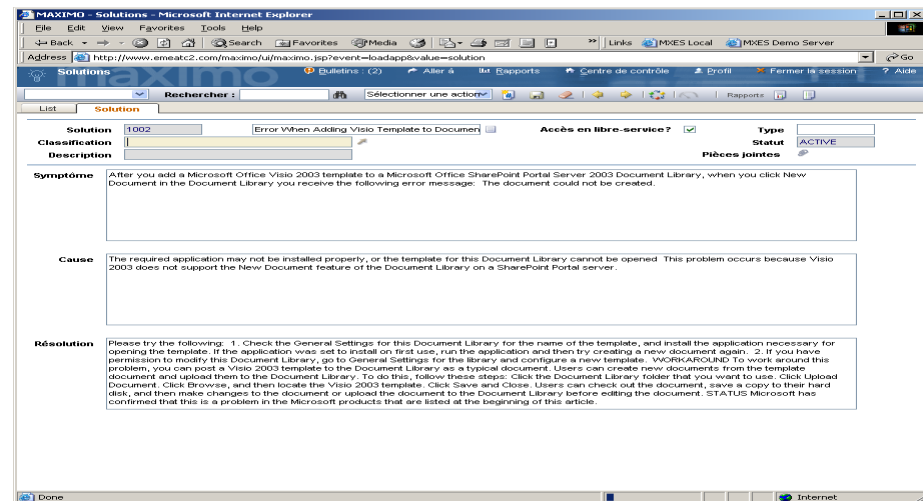
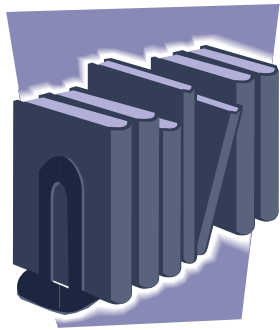
ITIL V3



 Verified - 		Incident	Problem	Knowledge	Request Fulfillment	Change	Release & Deployment	Service Asset & Configuration	Service Level Management	Availability	Capacity	Event	Service Catalog	Service Portfolio	Financial
		IM	PM	KM	RF	CHG	REL	SACM	SLM	AVM	CAP	EV	SCM	SPM	FM
	IBM Service Management 7.0	IM	PM	KM	RF	CHG	REL	SACM	SLM	AVM	CAP	EV	SCM	SPM	FM

Gestion de la base de connaissances

- Application Solution
- Identifier et Classer les Solutions
- Gestion des Erreurs Connues
- Solution de Contournement
- Création de la Solution lorsque la Cause et la Résolution sont Identifiées



Des aides aux personnes du support

- Prise de main à distance
 - Tivoli Remote Control
- Interface avec la messagerie instantanée
 - Lotus Sametime
- Interface avec PABX Alcatel
 - Middleware CTI Genesys



Les enquêtes de satisfaction

The image shows two overlapping screenshots from the Maximo Survey application. The background screenshot is the 'Survey Management' interface, and the foreground screenshot is the 'Reporting' interface.

Survey Management Interface:

- Navigation tabs: List, Question, Survey Section, Survey, HTML Template, Link Management, Reporting
- Survey Details:
 - Survey: Incident
 - Survey Shortname: Incident
 - Survey ID: maxadmin-incidentid
 - Survey Application: Incident
 - Survey Status: Published (with UnPublish button)
- Survey URL: http://9.143.79.69:9080/maximo/web

Reporting Interface:

- Page 1 of 1
- Tivoli logo
- Survey Results for Incident Management
- Start Date: 11/5/08, End Date: 12/5/08
- Question: On a scale of 1 to 5 where 1 represents "I couldn't work" and 5 represents "My productivity was Slightly Impacted," How much impact did this issue have on your productivity?
- Scale: 1 (radio), 2 (radio), 3 (radio), 4 (radio), 5 (radio)

Bar Chart Data:

Impact Level	Percentage
1 (Dark Blue)	60%
2 (Orange)	20%
3 (Green)	20%

Les publications

