

IBM Tivoli Foundations Service Manager

Destaques

- ***Simplifique suas operações de suporte a serviços através de aplicativos de gerenciamento de problemas, incidentes e requisição de serviços alinhados com ITIL V3***
- ***Reduza o tempo de resolução com um aplicativo de gerenciamento de conhecimento integrado e ferramentas de diagnóstico remoto***
- ***Melhore sua eficiência operacional através de centros de início baseados em função, painéis, KPI (key performance indicators), relatórios e gerenciamento de trabalho***
- ***Economize seus recursos com conteúdos de melhores práticas prontos para uso.***

Organizações de pequeno e médio porte concentram-se em fazer negócios e não possuem recursos abundantes para gerenciamento de TI. À medida que a tecnologia ganha mais complexidade, a resolução de problemas consome mais tempo, as habilidades requeridas aumentam e os custos para se manter a qualidade dos serviços se incrementam. Frente a orçamentos restritos e poucos recursos, a priorização, um sistema responsivo e processos padronizados e bem definidos são a chave para a maximização da disponibilidade de serviços de TI essenciais ao negócio.

A maioria das pequenas e médias organizações emergentes não possuem uma solução de central de serviços efetiva. Planilhas eletrônicas e softwares livres alternativos são utilizados para alocar e registrar números de incidentes. A automatização é precária e o registro centralizado não é comum. Essas

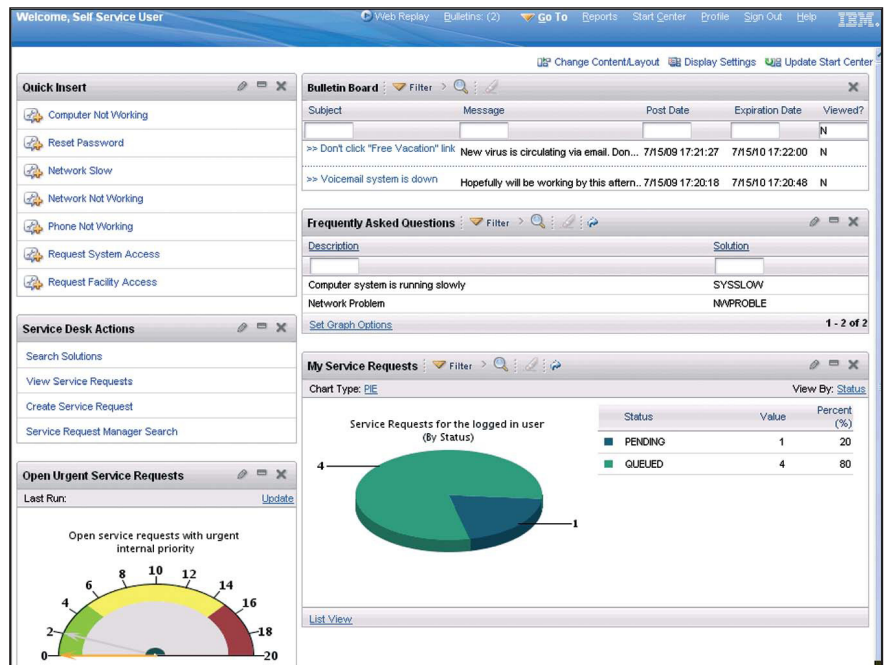
empresas sofrem de processos tediosos e tendenciosos ao erro que sabotam o fornecimento de um serviço de suporte efetivo aos seus clientes.

O IBM Tivoli Foundations Service Manager é uma solução para centrais de serviços projetada com preço acessível especificamente para organizações de pequeno e médio porte. Ele fornece recursos concentrados em central de serviços através de processos de gerenciamento de problemas, incidentes e pedidos de serviços alinhados com o ITIL® V3.0. Ele engloba uma grande variedade de recursos que permitem um único ponto de contato para automatizar pedidos de serviços, gerenciamento de problemas e incidentes. A oferta inclui recursos pré-definidos adequados para as crescentes necessidades das pequenas e médias organizações. Igualmente importante, é a sua fácil instalação, configuração e disponibilização.

O IBM Tivoli Foundations Service Manager possui características integradas que simplificam suas operações de central de serviço através de configuração de fluxo de trabalho de processos e escalonamento por toda a organização. Melhora a produtividade dos agentes de central de serviço ao oferecer ferramentas de resolução de problemas como diagnóstico remoto e recursos de respostas via Web. Recursos de diagnóstico remoto possibilita aos agentes de central de serviço assumir remotamente estações de trabalho para resolver problemas, economizando tempo e custo e aumentando a satisfação do cliente.

Recursos adicionais:

- *Painéis que fornecem visualização de desempenho em tempo real.*
- *As melhores práticas prontas para uso como fluxo de trabalho, modelos, KPIs (key performance indicators), consultas e relatórios direcionados a clientes SMB.*
- *Recursos de gerenciamento de pesquisas.*
- *Quadro de avisos para informe aos usuários sobre disponibilidade de serviços essenciais de TI.*



O IBM Tivoli Foundation Service Manager Self-Service Portal, confere aos funcionários o poder de resolver questões por conta própria.

O Tivoli Foundations Service Manager fornece diversas maneiras de se aumentar a eficiência das operações de serviços de suporte. Seu robusto portal de autoajuda com funções de gerenciamento de conhecimento integrado, oferece aos usuários finais uma maneira rápida de se resolver os problemas por conta própria sem o envolvimento de nenhum outro responsável.

A instalação de processos padronizados para gerenciamento das operações de central de serviços é tediosa e consome muito tempo para clientes de pequeno e médio porte com limitações de TI em sua empresa. Essa solução de central de serviço possibilita aos clientes a implementação de processos de gerenciamento de problemas, incidentes e requisição de serviços alinhado com ITIL, utilizando as melhores práticas prontas em questão de minutos.

Utilizando os processos de pedido de serviços, incidentes e gerenciamento problemas simplificado, toda a qualidade dos serviços é melhorada e os mesmos são rapidamente restaurados. Finalmente, os recursos de pesquisa integrada permitem ao cliente pesquisar e classificar a satisfação do usuário final com suas operações e criar um ambiente de acompanhamento fechado onde toda a qualidade do serviço pode ser continuamente melhorada.

A visibilidade, controle e automação possíveis com o Tivoli Foundations Service Manager são perfeitos para clientes de pequeno e médio porte que procuram por redução de custos, gerenciamento de riscos e incrementos em sua qualidade de serviços.

Para mais informação

Para saber mais sobre o IBM Tivoli Foundations Service Manager, entre em contato com seu representante de marketing IBM ou Parceiro de Negócios IBM, ou visite:

ibm.com/tivoli

Sobre o software Tivoli da IBM

O software Tivoli da IBM ajuda as organizações de maneira eficaz e eficiente a gerenciar recursos, tarefas e processos de TI que vão de encontro com as constantes mudanças nos requisitos de negócios e entrega um gerenciamento de serviço de TI flexível e responsivo, enquanto ajuda a reduzir custos. O portfólio Tivoli inclui software para segurança, conformidade, armazenamento, desempenho, disponibilidade, configuração, operações e gerenciamento do ciclo de vida de TI e é apoiado pelos serviços, suporte e pesquisa de alto nível da IBM.

Além disso, o IBM Global Financing pode adaptar soluções financeiras para suas necessidades de TI específicas. Para mais informações sobre investimentos com ótimas taxas, planos de pagamento flexível, empréstimos e reaqisição de bens e descartes, visite:

ibm.com/financing



Visão Geral do IBM Tivoli Foundations Service Manager

Lista de hardware recomendado e certificado:

- IBM Lotus Foundations Appliance, modelo número 9234-CNx e modelo número 9234-DNx

Sistemas IBM opcionais não certificados:

- IBM x3200 M2 Simple Swap SATA, modelo número 4367-E1U (requer Intel® Pro 1000 PT Server Adapter (número da peça 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SATA, modelo número 4367-E1U (requer Intel Pro 1000 PT Server Adapter (número da peça 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SAS, modelo número: 4367-42U (requer Intel Pro 1000 PT Server Adapter (número da peça 39Y612))
- IBM x206, modelo número 8482-3MU
- IBM x226, modelo número 8646-0AU
- IBM x236, modelo número 8841-01U
- IBM x346, modelo número 8840-01U
- IBM 3105, modelo número 4347-64x ou modelo número 4347-22x
- IBM 3200 (modelos SATA Simple Swap e Hot Swap), modelo número 4363-2DU ou modelo número 4362-12U
- IBM 3250, modelo número 4365-6BU
- IBM 3400, modelo número 7975-5AU

Requisitos mínimos de hardware para servidores de terceiros:

Sistema baseado em x86

- No mínimo um disco rígido IDE ou SCSI
- No mínimo um NIC (Network Interface Card)
- Uma unidade de CD-ROM IDE ou SCSI
- Placa de vídeo baseada em VGA
- No mínimo 4GB de RAM, 500 GB de espaço em HD e duas CPUs single core ou uma CPU dual core.

Periféricos externos requeridos: monitor, teclado, mouse

Sistemas operacionais:

- IBM Lotus Foundations Start

Navegadores:

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

IBM Brasil Ltda.

Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo – Brasil

A home page da IBM pode ser encontrada em:

ibm.com

IBM, o logotipo IBM, ibm.com e Tivoli são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, em outros países, ou em ambos. Se a primeira ocorrência desses e de outros termos de marcas registradas da IBM for marcada com um símbolo de marca registrada (® ou ™), esses símbolos indicam marcas registradas ou de direito consuetudinário nos Estados Unidos de propriedade da IBM no momento da publicação destas informações. Tais marcas comerciais podem ser marcas registradas ou de direito consuetudinário em outros países. Uma lista atual de marcas da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Intel é marca registrada da Intel Corporation ou suas subsidiárias nos Estados Unidos, em outros países ou ambos.

ITIL é uma marca registrada, e marca registrada da comunidade do Office of Government Commerce, e é registrada no U.S. Patent and Trademark Office.

Microsoft é marca registrada da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou ambos.

Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviços de terceiros.

Referências nesta publicação a produtos ou serviços IBM não significam que a IBM pretenda torná-los disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera. Cópia ou download das imagens contidas neste documento é expressamente proibido sem o consentimento por escrito da IBM.

08-09

© Copyright IBM Corporation 2009
Todos os direitos reservados.



Reciclável, por favor recicle

TID14051-BRPT-00