

Soluciones de gestión de activos y servicios
Para alcanzar sus objetivos de negocio



Tivoli software

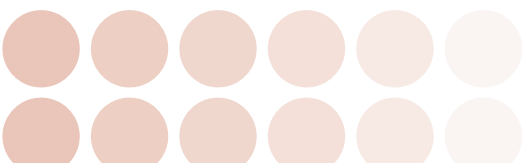
Optimice sus procesos IT, maximice el retorno de sus activos y aumente los niveles de servicio

Implante soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo



La posibilidad de gestionar y optimizar todos los procesos de negocio IT es muy importante para poder ofrecer niveles de servicio asequibles que den soporte a los objetivos de negocio, reduciendo el riesgo al ayudar a identificar las necesidades de cumplimiento normativo y, posteriormente, monitorizando y documentando las acciones para solucionarlas. Sin un enfoque multidisciplinario capaz de gestionar procesos IT como la gestión de activos, servicios, cambios y configuraciones, las organizaciones IT tienen dificultades para simultáneamente minimizar costes, maximizar el retorno de los activos y lograr los niveles más altos de servicio. Hasta ahora.

Para ayudar a su organización IT a operar con la máxima eficacia posible, utilice soluciones de gestión de activos y servicios de IBM Maximo para sacar el máximo provecho de sus inversiones IT. Yendo más allá de las capacidades de gestión de activos IT y Service Desk, los productos de Maximo proporcionan una visión completa de todos los procesos de negocio IT más importantes, permitiéndole gestionar más eficazmente los activos de hardware y software, recursos, cambios y niveles de servicio – todo ello en una única plataforma.





Alinee los servicios IT con sus objetivos globales de negocio

Las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo ofrecen un enfoque integral que le ayuda a tener más control sobre sus activos IT y prestar servicios de alta calidad alineados perfectamente con los objetivos globales de negocio. Puede utilizarlas para:

- *Identificar, gestionar y optimizar proactivamente todos los activos IT y niveles de servicio.*
- *Maximizar el retorno de sus inversiones en activos y recursos IT.*
- *Monitorizar y documentar acciones de cumplimiento normativo y de licencias.*
- *Minimizar los fallos de IT y aumentar los niveles de servicio.*
- *Disminuir los costes de soporte y aprovisionamiento de activos.*
- *Aumentar la productividad del personal de soporte y técnico IT.*
- *Mejorar la alineación de los objetivos de IT con los objetivos de negocio.*

Gestión de activos y servicios que ofrece una auténtica inteligencia de negocio

Las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo le ayudan a explorar la información para obtener una auténtica inteligencia de negocio, tomar mejores decisiones y pasar rápidamente a la acción. Combinadas, estas soluciones pueden ayudarle a:

- *Alinear objetivos potencialmente conflictivos en IT para optimizar los costes de mano de obra IT, niveles de servicio e inversiones IT.*
- *Monitorizar eficazmente los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y los indicadores de rendimiento más importantes (KPIs).*
- *Estandarizar procedimientos, así como la implementación de la planificación y programación.*
- *Facilitar, monitorizar y documentar las acciones de cumplimiento normativo y corporativo utilizando una completa gestión de contratos, procesos automatizados de reconciliación de activos autorizados e implantados, y la monitorización del rendimiento en tiempo real.*

Soporte de procesos ITIL

Las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo son uno de los componentes centrales de las ofertas de IBM Service Management y se han creado desde el principio utilizando tecnología basada en estándares abiertos. Basada en las mejores prácticas de IT Infrastructure Library® (ITIL®), la solución de Maximo le permite implementar procesos basados en ITIL para la gestión de incidencias, problemas, cambios, versiones y niveles de servicio en una única plataforma. En realidad, los productos de Maximo han conseguido el nivel más alto de certificación PinkVerify de Pink Elephant para la alineación con mejores prácticas de ITIL.

Gestione completamente su infraestructura IT con IBM Maximo Asset Management para IT e IBM Tivoli Service Desk

Las organizaciones IT complejas y distribuidas actuales necesitan poder tener una visión completa para gestionar la infraestructura IT, tener una administración eficaz de los activos IT (ITAM), priorizar incidencias y problemas para resolverlos rápidamente, y maximizar la disponibilidad de los servicios de negocio más importantes.

Maximo Asset Management para IT y Tivoli Service Desk ofrece todo esto y más proporcionando una visión integral de la infraestructura IT. Maximo Asset Management para IT le ayuda a gestionar de manera asequible todo el ciclo de vida de los activos IT tanto de hardware como de software, mientras que Tivoli Service Desk le ayuda a controlar los costes, aumentar la disponibilidad de los servicios y agilizar los procesos del departamento de servicio.

La gestión de activos ayuda a reducir costes de compra, mantenimiento y cumplimiento

Las decisiones de compra de activos tradicionalmente se han basado exclusivamente en el coste y las relaciones con los proveedores. Pero las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo le ayudan a basar estas decisiones en información sólida acerca del rendimiento histórico, incluyendo los costes de soporte como piezas y mano de obra.

Un programa de gestión de activos IT estandarizado y centralizado puede ayudarle a:

- *Minimizar el coste de adquisición y mantenimiento de los activos.*
- *Identificar requisitos de cumplimiento normativo y corporativo, así como monitorizar y documentar las acciones realizadas para darles respuesta.*
- *Facilitar un soporte efectivo de la planificación y el servicio.*

Las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo combinan capacidades de gestión físicas, financieras y contractuales con un módulo automatizado que reconcilia los activos autorizados y los activos realmente implantados. Las soluciones de Maximo le ayudan a gestionar y hacer un seguimiento eficaz de la información de configuraciones de activos – incluyendo detalles de hardware, software, ubicación, centro de costes y uso de software – desde el aprovisionamiento hasta la retirada. Estas capacidades son las siguientes:

- *Seguimiento de activos para comparar activos implantados con los activos autorizados cuando se utiliza con herramientas de autodescubrimiento, como Maximo Discovery.*
- *Reconciliación de activos implantados respecto a los activos autorizados, que proporciona la base para las acciones de evaluación y documentación del cumplimiento normativo, disminuyendo costes y controlando el entorno IT.*
- *Traslado, adición y cambio de funcionalidad para ayudarle a automatizar y controlar proactivamente el entorno IT.*

Gestión de servicios



Las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo se integran fácilmente con sus sistemas de negocio – incluyendo productos de IBM y de otros fabricantes – para cubrir todo el espectro de la gestión de activos y servicios en una única plataforma.

La gestión de trabajos ayuda a gestionar costes y maximizar recursos

Puede potenciar las capacidades de gestión de trabajos para soportar las actividades de tareas tanto reactivas como proactivas, establecer procesos de gestión de trabajos, hacer un seguimiento de los costes y definir prioridades basándose en los niveles de servicio. La gestión de trabajos le ayuda a:

- *Asignar tareas a recursos humanos disponibles y requisitos de recursos materiales.*
- *Estimar y obtener aprobaciones de costes.*
- *Establecer prioridades e iniciar acciones en toda la empresa.*

Las funciones de la gestión de trabajos son las siguientes:

- *Herramientas de seguimiento para analizar el uso y los costes de los recursos.*
- *Gestor gráfico de asignación de trabajos para optimizar las planificaciones y la utilización de mano de obra.*
- *Procedimientos estándar para agilizar los procesos conocidos y aumentar la calidad del trabajo.*
- *Herramientas de análisis y KPIs para tomar decisiones acerca de las inversiones de recursos y conocimientos técnicos que soportan las expectativas de nivel de servicio.*
- *Acuerdos operativos para mejorar la comunicación organizativa y ayudar a los proveedores internos o externos a soportar los compromisos de nivel de servicio ante los proveedores.*

Gestione proactivamente contratos y costes de mantenimiento y licencias

Utilice las soluciones de Maximo para gestionar proactivamente todos los contratos con sus proveedores. Haga el seguimiento de los términos y condiciones más importantes de los contratos de arrendamiento, licencias de software, garantía y compra. Asimismo, asocie estos términos con los correspondientes conjuntos de activos. Mantenga información crítica acerca de los activos IT necesarios para una base de datos de gestión de configuraciones (CMDB) por medio de:

- *Una biblioteca de términos y condiciones para mantener políticas coherentes en toda la organización.*
- *Notificaciones y alertas automáticas que aplican los términos de los proveedores para evitar penalizaciones y aumentar el valor contractual.*
- *Asociación de SLAs con el rendimiento de los proveedores para identificar proveedores poco fiables y renegociar contratos eficazmente.*
- *Soporte de planificación de pagos para disminuir los costes administrativos.*

Planifique proactivamente las implantaciones de trabajos y sistemas con gestión de aprovisionamientos

Las capacidades de gestión de aprovisionamiento ayudan a los compradores a planificar proactivamente las implantaciones de trabajos y sistemas ofreciendo información de requisición, oferta, proveedor, pedido de compra y contrato. La gestión del aprovisionamiento se integra fácilmente con sistemas comerciales como Oracle y SAP y se conecta a mercados online. Sus funciones son las siguientes:

- *Herramientas de análisis de rendimiento y configuración de proveedor aprobado para reducir en gran medida los costes de compras fuera de contrato y ayudar a maximizar la fiabilidad del proveedor y la calidad de los productos y servicios.*
- *Soporte de compra global para aumentar los ahorros y eficacias gracias a la compra por volumen y menores costes de provisión.*
- *Capacidades de compra automatizada, basada en intervalos o en eventos para minimizar la intervención humana, agilizar los procesos de compra y disminuir los errores de entrada de datos manual.*
- *Herramientas de análisis y KPIs para medir el rendimiento del aprovisionamiento, como los plazos de procesamiento de pedidos, exactitud de la facturación y plazos de entrega de pedidos.*



La gestión de servicios ayuda a disminuir los cortes de servicio y crear eficiencias de servicio

Tanto si es el responsable de una unidad de negocio como de una empresa global, Tivoli Service Desk es la mejor solución de gestión de servicios para la empresa que puede ayudarle a:

- *Aumentar las eficiencias del soporte de servicio.*
- *Disminuir cortes en la prestación de servicios.*
- *Aprovechar procesos avanzados para crear, gestionar y monitorizar SLAs mediante notificaciones, escalados y un panel de instrumentos KPI.*
- *Agilizar las operaciones del departamento de servicios.*
- *Optimizar la prestación de servicios, monitorizando los SLAs y el rendimiento.*

Utilícelo para implementar directrices ITIL de procesos de negocio y para mantener operaciones de departamento de servicio de alta calidad y bajo coste. Utilice la gestión de servicios para:

- *La gestión de incidencias y problemas, para mejorar el flujo de trabajo y seguimiento de tiquets para acelerar la resolución y ahorrar costes.*
- *Gestión de cambios y versiones, para automatizar el proceso de cambio con el fin de acelerar la prestación de servicios y minimizar el riesgo analizando prioridades, requisitos de recursos y los impactos.*
- *SLAs, para mejorar la comunicación entre la IT y las unidades de negocio y tener una mejor alineación de los niveles de servicio con las estrategias de negocio.*
- *KPIs, para comparar el rendimiento respecto a los compromisos de nivel de servicio.*
- *Gestión de escalados, para gestionar mejor los recursos y conseguir los compromisos de nivel de servicio.*

El autodescubrimiento ayuda a realizar el seguimiento del inventario y las ubicaciones de los activos IT

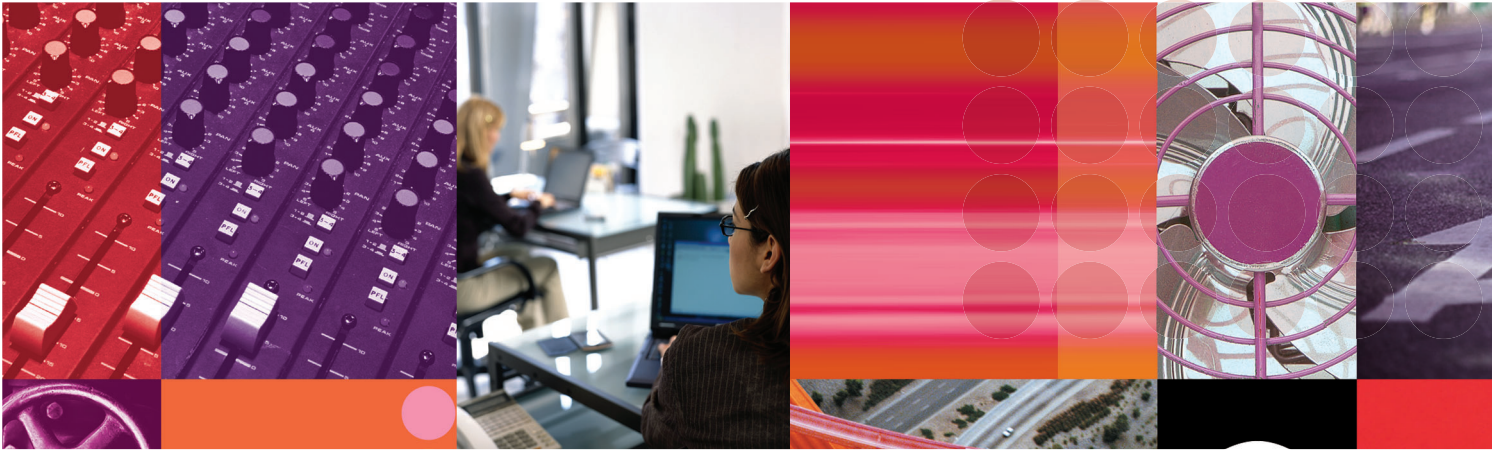
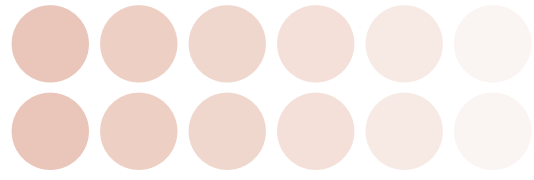
Maximo Discovery le ofrece un modo más eficaz de crear y mantener información sobre los activos IT implantados, y está diseñado para funcionar con sus aplicaciones de autodescubrimiento existentes. Utilice Maximo Discovery para tener una visión completa de todo el hardware y software de red, incluyendo PCs, servidores y dispositivos de red, y para detectar la ubicación física de los activos para poder conocer mejor los activos que se tienen y su ubicación.

Sus completas herramientas de integración le permiten agregar datos y potenciar sus inversiones existentes. Muchos clientes utilizan esta aplicación fácil de implantar que causa un mínimo impacto en el tráfico de la red.

Amplíe las capacidades de gestión de activos y servicios

Existen muchas opciones para ampliar las capacidades de gestión de activos y servicios de Maximo y aumentar la capacidad para reducir costes, mejorar las acciones de cumplimiento y lograr mejores eficiencias operativas y flexibilidad.





Maximo SLA Manager – define ofertas de servicios, establece SLAs, implementa procedimientos de escalado para lograr niveles de servicio y proporciona mediciones para monitorizar el nivel del servicio prestado.

IBM Maximo Change Manager – ofrece políticas de administración, gestión de procesos y planificación para aumentar la velocidad, eficacia y coherencia de los cambios. Define tareas, calendarios y recursos necesarios para publicar activos en el entorno de producción.

Maximo Contract y Procurement Manager – gestiona arrendamientos, garantías, acuerdos, contratos y procesos de requisición a pago, cotizaciones e inventario para colaborar electrónicamente con proveedores, clientes y mercados electrónicos.

IBM Maximo Mobile Solutions – permite el acceso remoto a las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo offline u online para aumentar la productividad de los trabajadores remotos.

IBM Maximo Asset Navigator – biblioteca visual basada en Internet para el acceso instantáneo a ilustraciones, diagramas, planos y documentación detallada relacionada con piezas y equipos.

IBM Maximo Adapter for Microsoft® Project – ofrece conectividad entre Maximo y Microsoft Project, para acceder a los datos de trabajos y recursos a efectos de planificación y programación.

IBM Maximo Integration Adapters – se integran con aplicaciones de gestión de activos IT, autodescubrimiento y gestión de servicios para crear un único repositorio “descubierto” de información de activos IT para su análisis y auditoría. Incluye cartuchos predefinidos para herramientas de gestión de sistemas IT más habituales.

IBM Maximo Enterprise Adapters – integra productos de Maximo con Oracle, SAP y otros sistemas de empresa para acelerar la implantación y soportar el intercambio de datos en tiempo real. Una biblioteca de integraciones predefinidas soporta varios escenarios, incluyendo los servicios Web y la arquitectura orientada a servicios (SOA).

IBM Maximo e-Commerce Adapter – infraestructura e-commerce que permite a los compradores examinar múltiples catálogos de proveedores, emitir pedidos en múltiples mercados o directamente con los proveedores, comprobar el estado de los pedidos y procesar facturas de proveedor electrónicamente.

IBM Maximo Online Commerce System (OCS) – solución de gestión de la cadena de suministro basada en Internet para colaborar con proveedores, clientes y otros mercados electrónicos.

Maximice y proteja sus inversiones IT

Maximo Asset Management para IT, Tivoli Service Desk y Maximo Discovery forman parte de IBM Service Management, y ofrecen un completo conjunto de soluciones de gestión de activos y servicios que le ayudan a alinear sus operaciones IT con sus objetivos de negocio.

Utilice estas potentes aplicaciones para ayudarle a capturar y reconciliar eficazmente datos de activos, configuraciones, contratos, financieros, de recursos y de servicios. Cada capacidad proporciona el conocimiento y el control necesarios para mejorar y optimizar las actividades en todas las áreas de su infraestructura IT. Basadas en un modelo flexible de configuración de procesos de negocio, las aplicaciones de Maximo se adaptan fácilmente a sus necesidades de negocio cambiantes, protegiendo sus inversiones hoy y en el futuro.

Más información

Si desea conocer mejor cómo las soluciones de gestión de activos y servicios de Maximo pueden ayudar a su organización a gestionar y optimizar sus activos y servicios IT, póngase en contacto con su representante de IBM o Business Partner de IBM, o bien visite:

www.mro.com

Acerca del software Tivoli de IBM

El software Tivoli proporciona un completo conjunto de ofertas y capacidades en soporte de IBM Service Management, un enfoque modular y escalable utilizado para prestar servicios más eficaces a su empresa. Resolviendo las necesidades de las empresas de todos los tamaños, el software Tivoli le permite ofrecer una excelencia de servicio en soporte de sus objetivos de negocio a través de la integración y automatización de procesos, flujos de trabajo y tareas. La plataforma de gestión de servicios Tivoli segura y basada en estándares abiertos se complementa con soluciones de gestión operacional proactiva que proporcionan una visibilidad y un control de principio a fin. También está respaldado por los servicios y soporte universales de IBM y un activo ecosistema de Business Partners de IBM. Los clientes y proveedores de Tivoli también pueden aprovechar las mejores prácticas de cada uno de ellos participando en grupos de usuarios de IBM Tivoli de gestión independiente en todo el mundo – visite:

www.tivoli-ug.org



IBM España

Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
España

La página de presentación de IBM puede encontrarse en:

ibm.com

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com y Tivoli son marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

IT Infrastructure Library es una marca registrada de la Central Computer and Telecommunications Agency que ahora forma parte de la Office of Government Commerce.

ITIL es una marca registrada y una Registered Community Trade Mark de la Office of Government Commerce, registrada en la U.S. Patent and Trademark Office.

Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros.

Impreso en Estados Unidos de América
11-06

© Copyright IBM Corporation 2007
Todos los derechos reservados.

TAKE BACK CONTROL WITH 