



# IBM服务管理解决方案

IBM愿和您一起: 通过统一的管理平台, 一目了然了解现况, 增进服务管理的质量与水平。

## 企业面临的服务管理挑战:

- 不断有新的服务推向市场和新系统上线, 以及不断增加的服务请求与变更; 经常得面对不同窗口与系统提出请求
- 客户与使用者对客户满意与服务水平要求的不断提高
- 满足行业(如银行审计)法律法规要求;
- 数据中心集中化导致IT组织, 架构变的庞大且管理苦难

## 如果我们通过IBM关键技术和手段:

- 预测需求, 优化交通基础设施和运输资产;
- 极大提高端到端的出行体验;
- 降低由于运维中断所造成的营收损失风险;
- 确保交通安全和安全保障;

## 将会为企业带来如下价值:

- 单一整合的服务平台, 并可延伸应用至业务相关的服务管理
- 提升服务管理的效率, 并加强与业务优先次序的结合。
- 将服务管理三要素紧密结合(人, 流程, 技术)
- 可将业务价值, 服务质量, 运维效能衡量指标量化。
- 未来可将服务管理与企业资产管理做结合与集成

## 以下客户已经通过IBM解决方案获益:

- 本国银行: 遵从运维管理的规范, 梳理并设计符合业务需求的运维模式明确岗位职能, 管理权限与责任
- 某供电局: 所有流程都已固化在系统内, 能及时对变更进行处理, 变更审计功能和变更的影响分析发展战略制定提供了极具价值的依据。
- 美国零售商: 总部透过此一平台可处理每个月由各分店所提出的7,500项各式各样的问题与需求, 且将服务管理与其他流程及系统整合, 亦将新的服务目录功能整合进既有流程, 将营运相关的所有元件设备纳入统一管理。民和政府的积极支持。

如有相关问题可以咨询IBM服务热线: 800-810-1818转2378