

## IBM Tivoli Foundations Service Manager

### Legfőbb előnyök

- **Egyszerűsítse szolgáltatási tevékenységét az ITIL V3-nak megfelelő igény-, incidens- és probléma-kezelő alkalmazásokkal**
- **Csökkentse a problémák megoldásához szükséges átlagos időt a beépített tudástár és a távoli diagnosztikai eszközök segítségével**
- **Tegye hatékonyabbá cége működését a szerepkör-alapú indítóképernyők, áttekintő képernyők, kulcs(fontosságú) teljesítménymutatók (KPI-k), a feladatkezelés és a jelentéskészítés révén**
- **Rövidítse le a megtérülési időt a termékkel szállított „Best-practices” segítségével**

A kis- és közepes vállalatoknak a saját területükre kell összpontosítaniuk, s eközben nem áll rendelkezésükre sok erőforrás az informatikai rendszerek felügyeletéhez. Ahogy a technológia egyre összetettebbé válik, a problémák megoldásához is mind több időre és mind magasabb szintű készségekre van szükség, ezért a szolgáltatások minőségét is egyre költségesebb fenntartani. Mivel a költségvetések csökkennek és a korábbi-nál kevesebb erőforrás áll rendelkezésre, a feladatokat prioritizálni kell, illetve nagyobb alkalmazkodókészségre és szabványos, jól definiált folyamatokra van szükség, hogy maximalizálhassuk az üzleti szempontból kritikus informatikai szolgáltatások rendelkezésre állását.

Sok kisebb és növekedésben levő közepes vállalat nem rendelkezik hatékony service desk megoldással. Táblázatokat és nyílt forráskódú eszközöket használnak a feladatok kiosztásához és az igénykéresek, incidensek és problémák rögzítéséhez. A folyamatok nem automatikusak, és ritkán áll rendelkezésre központi nyilvántartás.

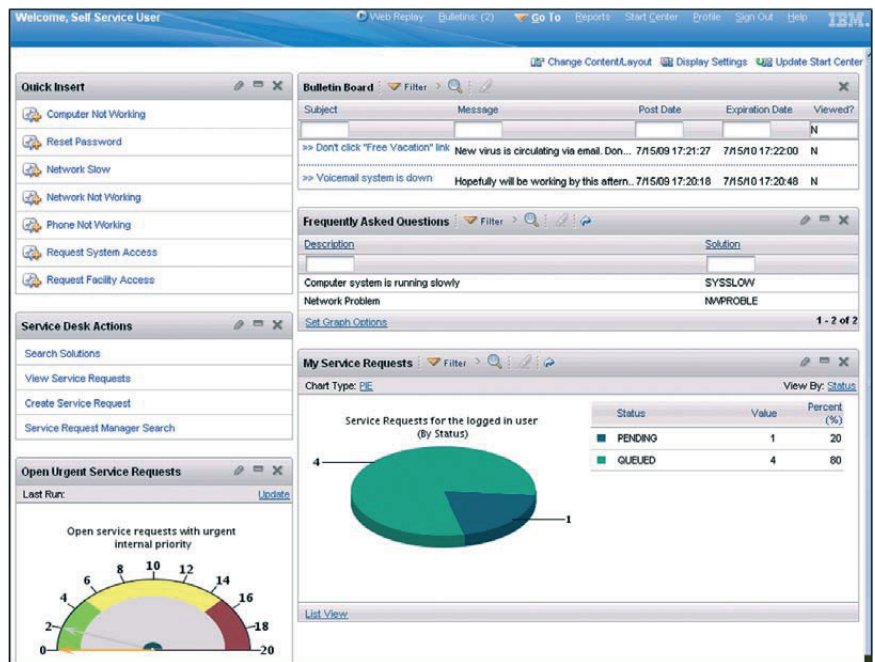
Az ilyen vállalatok folyamatai munkaigényesek és sok hibalehetőséget rejtenek, ezért veszélyeztetik az ügyfeleknek nyújtott támogatás hatékonyságát.

Az IBM Tivoli® Foundations Service Manager kifejezetten a kis- és közepes vállalatok számára kialakított, az ilyen cégek pénzügyi lehetőségeihez mérten árazott service desk megoldás. Központosított service desk funkciókat nyújt, és a szolgáltatási igények, incidensek és problémák menedzseléséhez használt folyamatai megfelelnek az ITIL® V3.0 útmutatásainak. A megoldás számos funkciót kínál, amelyek egyetlen kapcsolati ponton keresztül automatizálják a szolgáltatási igények, az incidensek és a problémák kezelését. A termék olyan előre definiált jellemzőket tartalmaz, amelyek a tapasztalatok szerint kulcsfontosságúak a kis- és közepes vállalatok növekvő igényeinek kielégítéséhez. Legalább ilyen fontos, hogy a megoldás könnyen telepíthető és konfigurálható, ezért bevezetése egyszerű..

Az IBM Tivoli Foundations Service Manager beépített funkciói a munkafolyamat konfigurálása és az incidensek eskalációja révén leegyszerűsítik a service desk működését. Ez a szoftveres alkalmazásra épülő service desk olyan problémamegoldó eszközöket biztosít a service desk-en dolgozók számára, mint a távoli diagnosztika és a webes visszajátzás, ezáltal növeli az alkalmazottak hatékonyságát. A távoli diagnosztikai funkció segítségével a service desk-en dolgozók a problémák megoldásához távolról irányíthatják a felhasználók munkaállomását, így a megoldáshoz kevesebb időre van szükség, csökkennek a költségek, és nő az ügyfelek elégedettsége. A webes visszajátzás funkció segítségével a service desk alkalmazásban a fontos folyamatokat, esetleges oktatásra szánt funkciókat videóra vehetjük, majd a videókat a felhasználók is vissza tudják játszani, ezáltal az oktatók és hibajavítások költsége jelentősen csökkenhet.

További funkciók:

- *Valós idejű teljesítmény-adatokat mutató áttekintő képernyők*
- *A termékkel szállított „Best-practices”, többek között kifejezetten a kis- és közepes vállalatoknak szánt munkafolyamatok, sablonok, kulcsteljesítménymutatók (KPI-k), lekérdezések és jelentések.*
- *Felmérések lebonyolítását támogató funkciók*
- *Üzenőfal, amelyen keresztül a felhasználókat tájékoztathatjuk a kritikus informatikai szolgáltatások állapotáról*



Az IBM Tivoli Foundation Service Manager Self-Service Portal segítségével az alkalmazottak saját maguk oldhatják meg problémáikat.

A Tivoli Foundations Service Manager segítségével hatékonyabbá tehetjük a vállalat szolgáltatás-támogatási tevékenységét. Robosztus önkiszolgáló portálja beépített tudás-menedzsment funkciókat nyújt, és lehetővé teszi, hogy a végfelhasználók rövid idő alatt saját maguk oldják problémáikat, további alkalmazottak bevonása nélkül.

A service desk működtetésére szolgáló szabványosított folyamatok kialakítása igen munka- és időigényes feladat, különösen a kis- és közepes vállalatok számára, ahol korlátozottan állnak rendelkezésre házon belül a szükséges informatikai készségek. Ez a service desk megoldás lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy az egyébként szükséges idő töredéke alatt az ITIL ajánlásainak megfelelő folyamatokat alakítsanak ki a szolgáltatási igények, incidensek és problémák kezelésére, és ehhez igénybe vegyék a termék részét képező „Best-practices”-eket is.

A szolgáltatási igények, incidensek és problémák kezelésére szolgáló egyszerűsített folyamatoknak köszönhetően növekszik a szolgáltatások általános minősége, és a leállt szolgáltatásokat a vállalat képes lesz gyorsan helyreállítani. Végül pedig a kérdőívek készítését támogató beépített funkciók révén az ügyfelek nyomon követhetik, mennyire elégedettek szolgáltatásaikkal a végfelhasználók, felismerhetik a folyamatokat, és olyan „zárt láncú” környezetet alakíthatnak ki, amelyben folyamatosan javíthatják a szolgáltatások minőségét.

A Tivoli Foundations Service Manager által nyújtott láthatóság, irányítás és automatizálás ideális lehetőség az olyan kis- és közepes vállalatok számára, amelyek célja, hogy csökkentsék költségeiket, kezeljék a kockázatokat és javítsák szolgáltatásaik minőségét.

### **További információk**

Ha többet szeretne megtudni az IBM Tivoli Foundations Service Manager szoftverről, lépjen kapcsolatba az IBM marketing-képviselőjével vagy az IBM Üzleti Partnerével, illetve látogasson el a következő weblapra: [ibm.com/software/hu/tfsm](http://ibm.com/software/hu/tfsm)

### **Az IBM Tivoli szoftverei**

Az IBM Tivoli szoftverek segítségével a vállalatok hatékonyan menedzselhetik informatikai erőforrásaikat, feladataikat és a folyamataikat, hogy megfelelhessenek a folyamatosan változó üzleti célkitűzéseknek, rugalmasan

és alkalmazkodóképesen menedzselhessék informatikai szolgáltatásaikat, miközben tovább csökkenthetik költségeiket. A Tivoli termékcsalád a biztonsággal, az előírásoknak való megfeleléssel, adattárolással, teljesítménnyel, rendelkezésre

állással, konfigurálással, üzemeltetéssel és informatikai életciklus-menedzsmenttel kapcsolatos szoftvereket tartalmaz, és az IBM világszínvonalú szolgáltatásai, támogatása és kutatási tevékenysége állnak mögötte.

Emellett az IBM Global Financing segít megtalálni az Ön informatikai igényeinek leginkább megfelelő finanszírozási megoldásokat. Az előnyös díjakról, a rugalmas fizetési feltételekről és kölcsönökről, a vagyon visszavásárlásáról és megsemmisítéséről az alábbi weblapon talál további információkat: [ibm.com/financing/hu](http://ibm.com/financing/hu)



## Az IBM Tivoli Foundations Application Manager áttekintése

### Az ajánlott, tanúsítvánnyal ellátott hardverek listája:

- IBM Lotus Foundations™ Appliance, 9234-CNx-es 9234-DNx-es modell

### Opcionális, tanúsítvánnyal nem rendelkező IBM rendszerek:

- IBM x3200 M2 Simple Swap SATA, 4367-E1U modell (Intel® Pro 1000 PT Server Adapter (alkatrészs szám: 39Y612) szükséges)
- IBM x3200 M2 Hot Swap SATA, 4367-E1U modell (Intel Pro 1000 PT Server Adapter (alkatrészs szám: 39Y612) szükséges)
- IBM x3200 M2 Hot Swap SAS, 4367-E2U modell (Intel Pro 1000 PT Server Adapter (alkatrészs szám: 39Y612) szükséges)
- IBM x206, 8482-3MU modell
- IBM x226, 8646-0AU modell
- IBM x236, 8841-01U modell
- IBM x346, 8840-01U modell
- IBM 3105, 4347-64x vagy 4347-22x modell
- IBM 3200 (SATA Simple Swap és Hot Swap modellek), 4363-2DU vagy 4362-12U modell
- IBM 3250, 4365-6BU modell
- IBM 3400, 7975-5AU modell

### Más gyártótól származó szerverek minimális hardver-követelményei:

- x86-alapú rendszer
- Legalább egy IDE vagy SCSI merevlemez
- Legalább egy hálózati csatlókártya (NIC)
- IDE vagy SCSI CD-ROM-meghajtó
- VGA-alapú videokártya
- Legalább 4GB RAM, 500 GB merevlemez tárhely és két darab egymagos vagy egy darab kétmagos processzor

Szükséges külső perifériák: monitor, billentyűzet, egér

### Operációs rendszerek:

- IBM Lotus Foundations Start

### Böngészők:

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

Az ügyfél maga felelős azért, hogy gondoskodjon a jogi előírásoknak való megfelelésről. Az ügyfél saját kizárólagos felelőssége, hogy hozzáférő jogi tanácsot kérjen az olyan törvények és szabályozási követelmények azonosításával és értelmezésével kapcsolatban, amelyek hatással lehetnek üzleti tevékenységére, illetve azzal kapcsolatban, hogy milyen lépéseket kell tennie ezen törvényeknek való megfelelés érdekében. Az IBM nem nyújt jogi tanácsadást, és nem garantálja, hogy szolgáltatási vagy termékei biztosítják, hogy az ügyfél bármilyen törvényi előírásnak vagy szabályozásnak megfelel.

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation Software Group Route 100 Somers, NY 10589 U.S.A.

Készült az Amerikai Egyesült Államokban

2009. augusztus

Minden jog fenntartva.

Az IBM, az IBM logó, az ibm.com és a Tivoli az International Business Machines Corporation védjegye vagy bejegyzett védjegye az Egyesült Államokban és/vagy más országokban. Amennyiben ezeket vagy más IBM védjegyet rendelkező kifejezéseket a dokumentumban az első előfordulás helyén a védjegy jelzéssel láttuk el (® vagy ™), úgy ez a jelzés azt jelenti, hogy az IBM tulajdonában álló, az Egyesült Államokban bejegyzett vagy közönséges jog által védett védjegyről van szó a kiadás időpontjában. Ezek a védjegyek bejegyzett vagy közönséges jog által védett védjegyek lehetnek más országokban is. Az IBM védjegyeinek aktuális listája elérhető az Interneten a "Copyright and trademark information" cím alatt a következő weblapon: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Az Intel az Intel Corporation vagy leányvállalatai bejegyzett védjegye az Egyesült Államokban és más országokban.

Az ITIL bejegyzett védjegy, az Office of Government Commerce közösségi védjegye, és be van jegyezve az USA Szabadalmi és Védjegy-hivatalánál is.

A Microsoft a Microsoft Corporation védjegye az Egyesült Államokban és/vagy más országokban.

Bár a kiadványban hivatkozhatunk az IBM más termékeire vagy szolgáltatásaira, ez nem jelenti azt, hogy az IBM-nek szándékában áll ezeket az összes országban elérhetővé tenni, ahol az IBM működik.

A termékadatok pontosságát az első változat kiadásakor ellenőriztük. A termékadatok előzetes értesítés nélkül változhatnak. Az IBM jövőbeli haladási irányával és szándékaival kapcsolatban bármely kijelentést külön értesítés nélkül megváltoztathatunk vagy visszavonhatunk; ezek csak célokat és célkitűzéseket jelentenek.

A JELEN DOKUMENTUMBAN SZEREPLŐ INFORMÁCIÓK „AS-IS” JELLEGGEL ÉRTENDŐK, ÉRTÜK SEMMIFÉLE EXPLICIT VAGY IMPLICIT GARANCIÁT NEM VÁLLALUNK. AZ IBM KIMONDOTTAN ELHÁRÍT BÁRMIFÉLE GARANCIÁVÁLLALÁST AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGGEL, ADOTT CÉLNAK VALÓ MEGFELELÉSEL VAGY JOGSÉRTÉSSEL KAPCSOLATBAN. Az IBM termékekre azokban a szerződésekből foglalt feltételek szerint vállalunk garanciát (pl. IBM Általános Értékesítési Feltételek, Korlátozott Garanciavállalás, Programokra vonatkozó nemzetközi licencszerződés stb.), amelyek keretében értékesítjük őket.

TID14051-USEN-00