


IT Service e Asset Management

la soluzione IBM Maximo

Guella Barbara

Tivoli Technical Sales



IBM Governance and Risk Management 
Maximize Value, Manage Risk



IBM ISM & Maximo



**Incident &
Problem Mgmt**



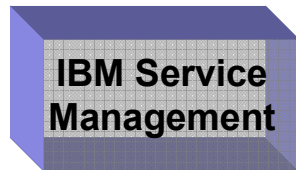
**Knowledge
Management**



**Work
Management**



**Change,
Configuration &
Release Management**



**IBM Service
Management**



**Asset
Management**



**Service Level
Management**



**Contract
Management**



Procurement

**Una soluzione unica per
l'esecuzione dei processi**

Facile da configurare

Facile da mantenere

**Processi che lavorano
in maniera integrata**

Unico Vendor

**Minori costi di
Ownership**





IBM Maximo

IBM Maximo Base

- Amministrazione e configurazione
- Gestione Accessi e Sicurezza
- Business process automation : Workflow & Escalation
- Maximo Enterprise Adapter : Integrazione sistemi esterni
- Reporting

Applications

IBM Maximo
Asset
Management

IBM Tivoli
Asset
Management
for IT

IBM Tivoli
Service Request
Manager

Industry Solutions

IBM Maximo
for Nuclear
Power

IBM Maximo
for Life
Sciences

IBM Maximo
for Oil & Gas

IBM Maximo
for Utilities

IBM Maximo
for
Transportation

Options

IBM Maximo
SLA
Manager

IBM Maximo
Change
Manager

IBM Maximo
Contract &
Procurement
Manager

IBM Maximo
Release
Manager

IBM Maximo
Integration
Products

IBM Maximo
Asset Navigator

IBM Maximo
Mobile Suite

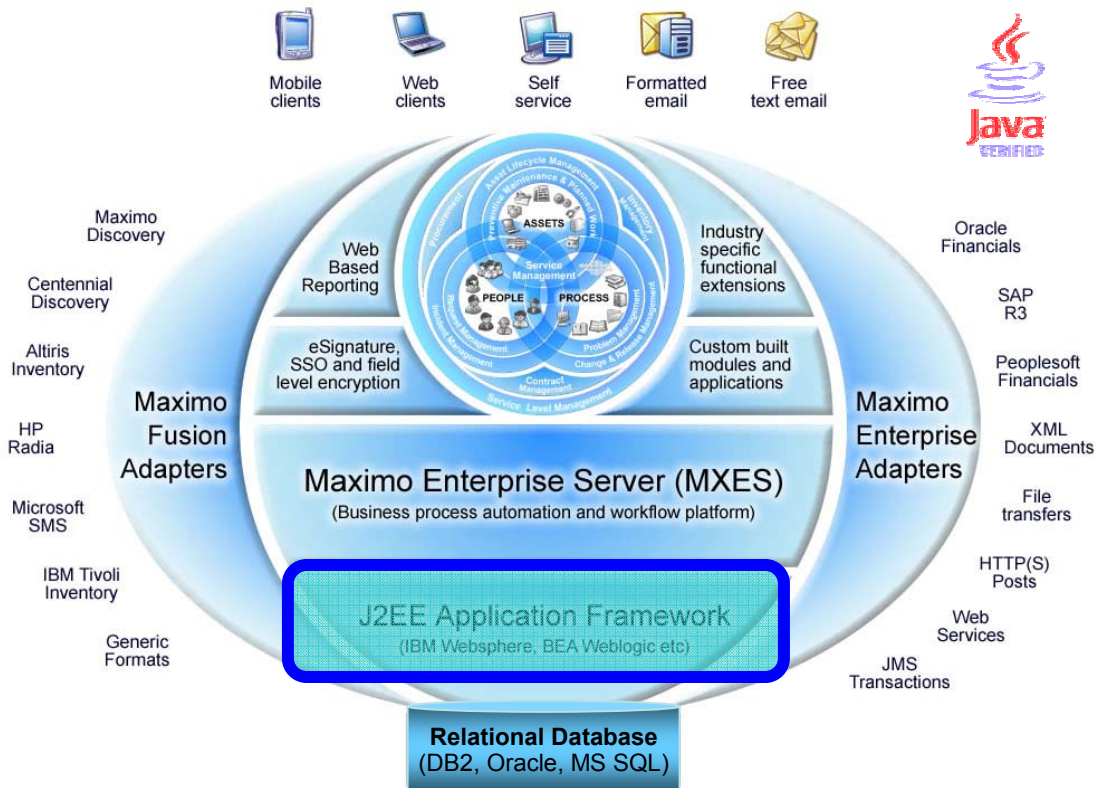
IBM Maximo
Adapter for
Microsoft
Project

IBM Maximo
Online
Commerce
System





Architettura, gli standard



■ Costruito sugli standard

- SOA / Web services
- J2EE
- HTML (14-18 kbit)
- XML

■ Sicurezza ed autenticazione

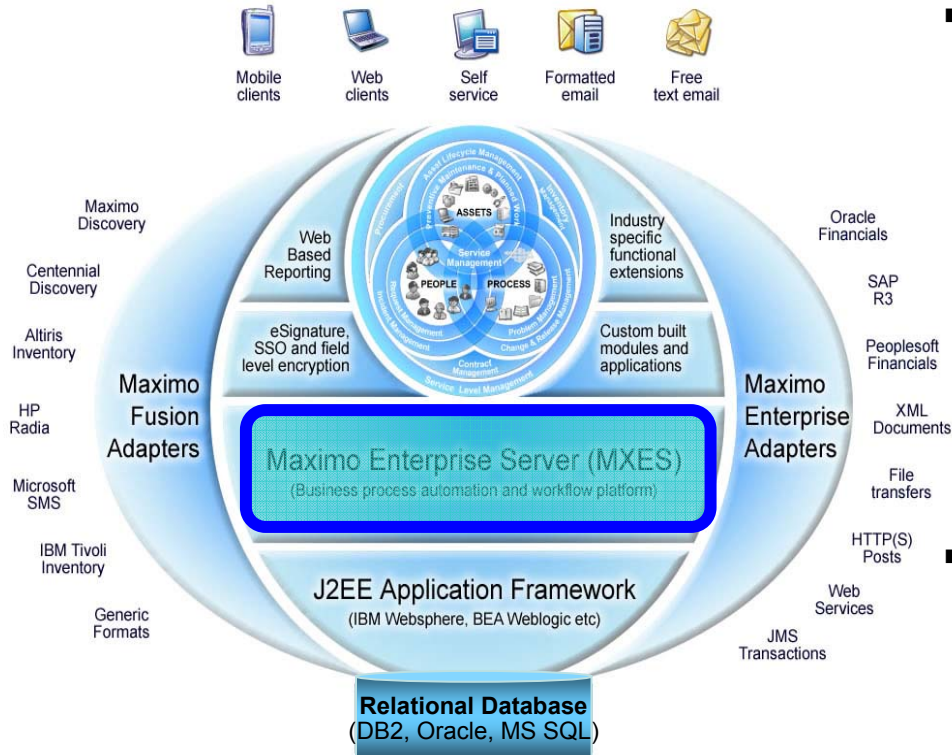
- SingleSignOn / LDAP
- HTTPS (SSL)
- DESede (storage security)

■ “Zero code” sul client





Architettura, automazione dei processi



Workflow

- Configurabile
- Gestisce le versioni
- applicabile su tutti gli oggetti di MAXIMO
- Guidato dai processi (assegnamenti)
- Guidato dal contesto
- Guidato dall'utente (input driven)
- Ibrido

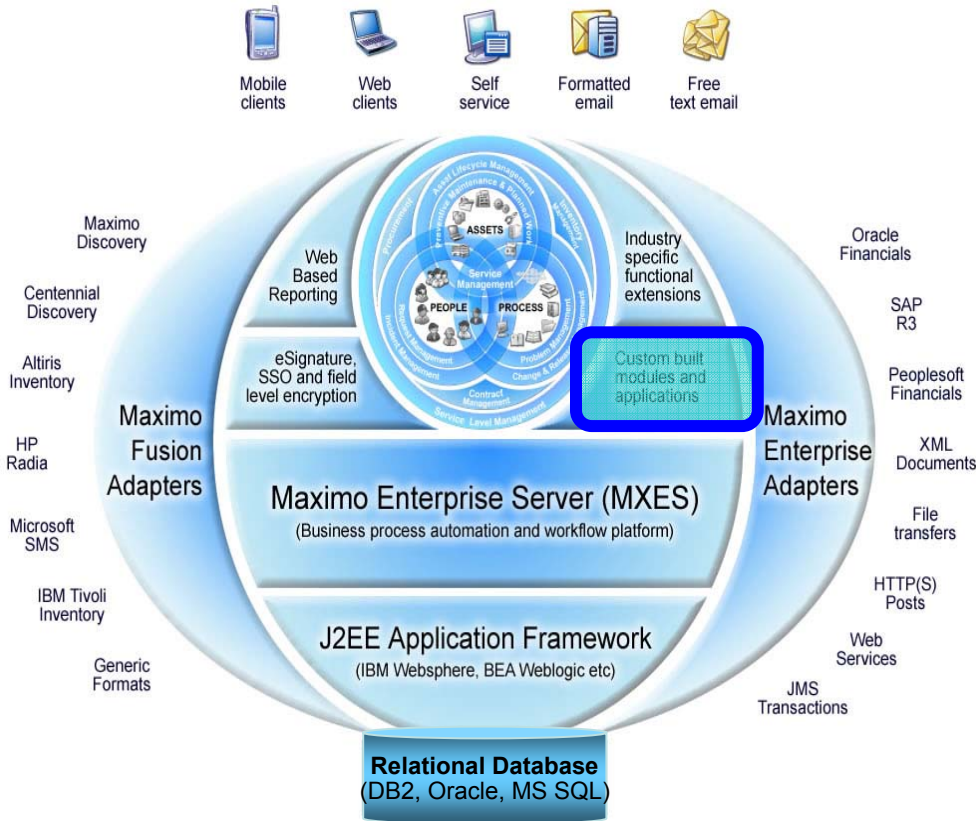
Escalations

- Invoca controlli/azioni sulla base di eventi/condizioni
- Applicabile su tutti gli oggetti di MAXIMO





Architettura, adattabilità



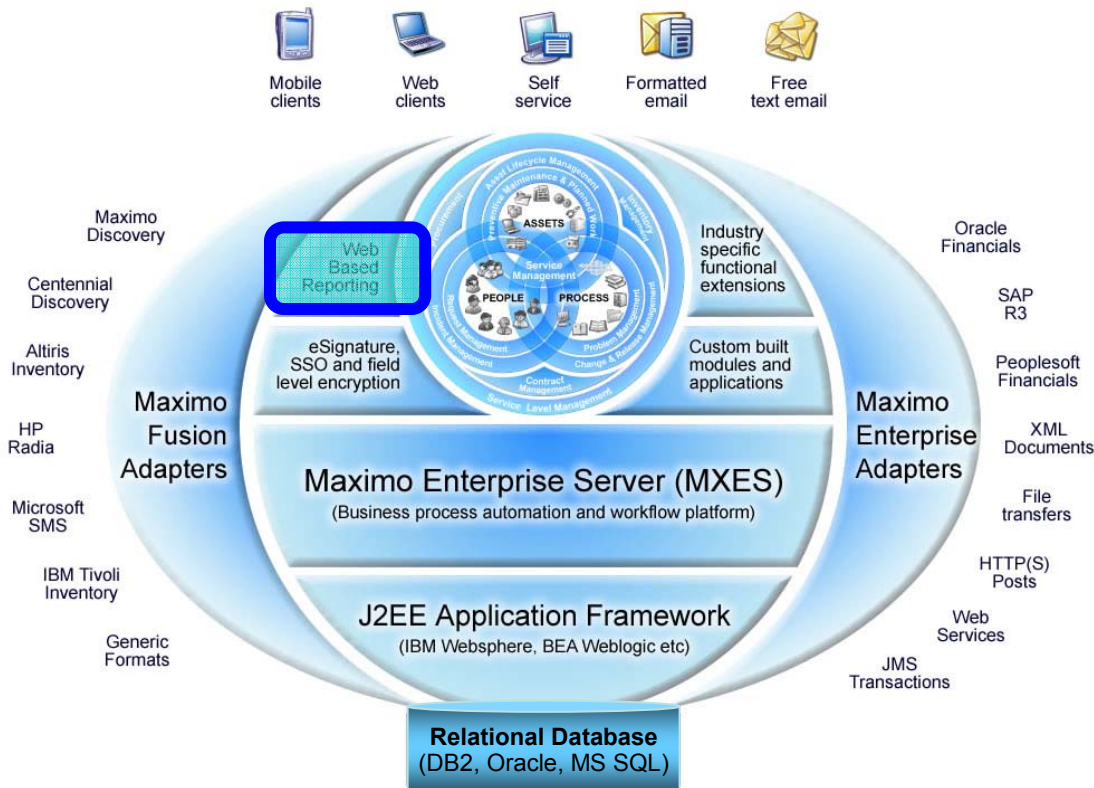
- Configurazione *database*
 - sulle tabelle
 - sugli attributi
 - attributi standard
 - Domini & *cross-references*
 - Multilingua
- Configurazione UI
 - *Application Designer*
- Gestione Accessi
- Customizzazioni
 - Estensioni agli standard MBOs
 - Estensione classi sui singoli campi

EASY TO UPGRADE





Architettura, reporting

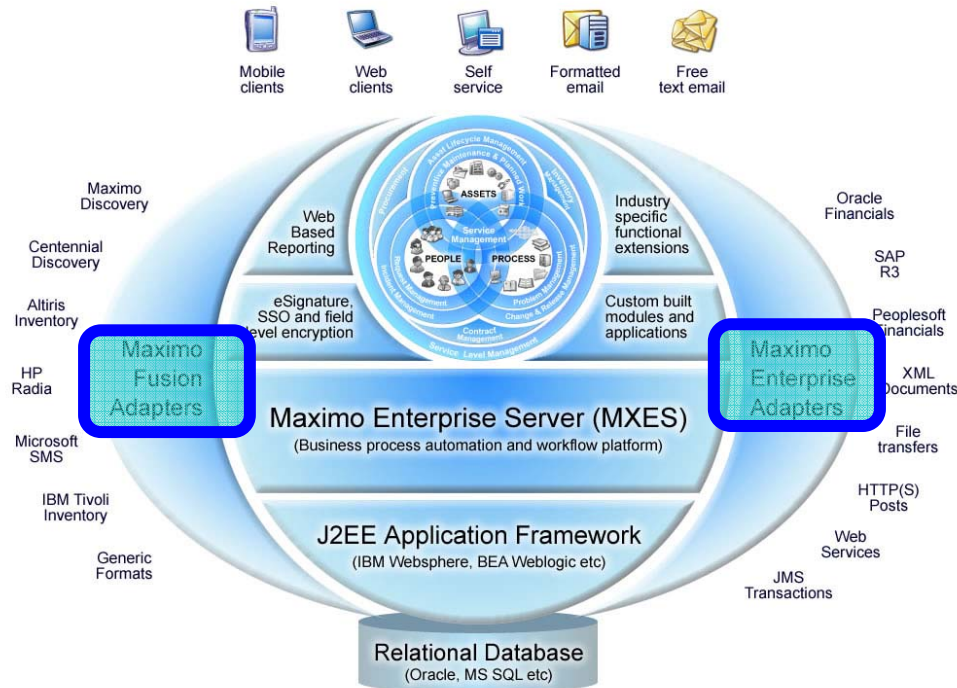


- Dashboard (multi-livello)
 - Liste
 - Query
 - KPIs
- eQuery
 - Estrazione “easy & fast”
- Report standard (~50)
- Report personalizzati





Architettura, integrabilità



■ Maximo Enterprise Adapter

- Consente la sincronizzazione sia “live” che batch con più sistemi esterni
- Ha più di 40 integration points predefiniti (Assets, Locations, Work Orders, Service Requests, ...)
- Fornisce un integration Designer
- Fornisce integrazioni per alcune applicazioni di mercato (es. SAP e Oracle)

■ Maximo Fusion

- Integrazione verso qualunque strumento di IT asset discovery
- Pre-built integrations (SMS, Altiris, Radia, Tivoli...)





Case study





Case Study

La richiesta

Il cliente ha chiesto ad IBM una soluzione per ottimizzare i processi di gestione dell'IT per tutte le compagnie appartenenti al gruppo





Case Study – l'offerta

IBM ha fornito una soluzione di Asset e Service Management completa di una piattaforma di discovery capace di catturare ogni asset IT presente sulla rete.

La soluzione proposta è composta da 4 componenti:

1. IBM Maximo Asset Management for IT
2. IBM Tivoli Service Desk (former Maximo Service Desk)
3. IBM Tivoli Provisioning Manager for SW
4. IBM Tivoli Netview





Case Study – Componenti funzionali Maximo utilizzati





Case Study - progetto

Fasi del progetto

Fase 1

Implementazione dell' IT Service and Asset Management.

Fase 2

Discovery automatica/ Inventory di ogni Asset IT sparso su tutta la rete e associazione degli IT con le attività di SW distribution.

La fase 2 completa la fase 1 consentendo la riconciliazione tra gli asset autorizzati e quelli scoperti (realmente presenti sulla rete).





Case Study - risultati

Il cliente, con la realizzazione del progetto, ha raggiunto i seguenti obiettivi

- Controllo globale sull'attività dei servizi
- Capacità di ridefinire dinamicamente le priorità
- Tracciamento delle attività di cambiamento
- Controllo dei costi (accounting & billing)
- Misura dell'efficienza
- Gestione del ciclo di vita degli asset





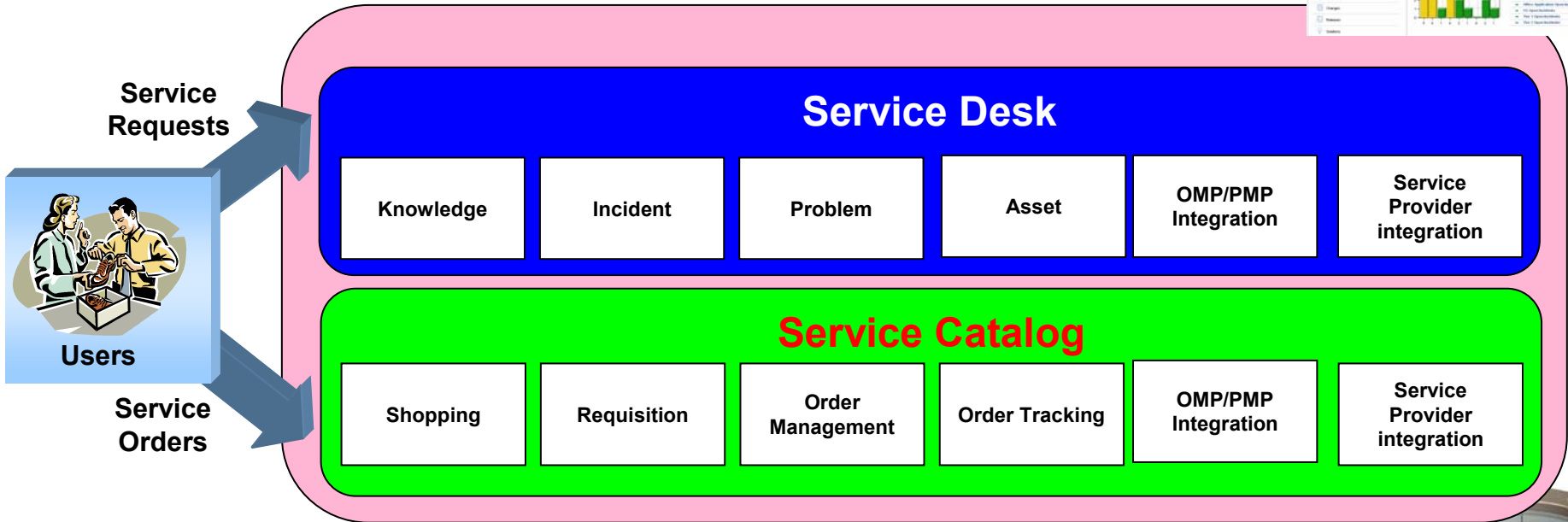
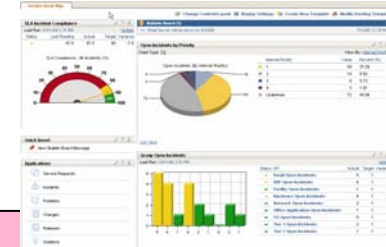
... Coming soon





Il SD sta evolvendo La proposta IBM – soon to come

Service Request Manager





Evoluzione dell'integrazione CMDB

The screenshot displays the IBM Maximo 'Incidents' application interface. The top navigation bar includes 'Go To', 'Inc Reports', 'Start Center', 'Profile', 'Sign Out', and 'Help'. Below this is a search bar and a 'Select Action' dropdown. The main content area is divided into several sections:

- Incident Summary:** Includes fields for Incident # (1176), Owner, Owner Group, Status (NEW), and Attachments.
- User Information:** Contains fields for Reported By (Name, Phone, E-mail) and Affected Person (Name, Phone, E-mail).
- Incident Details:** Features a Summary field, a large Description field, and various classification and priority fields (Reported Priority, Internal Priority, Service Group, Service, Vendor, Site, SLA Applied?).
- Asset Information:** Includes fields for Asset, CI, Location, GL Account, and Asset Site. A context menu is open over this section, listing actions: 'Select Value', 'Open Drilldown', 'Classification', 'Go To CIs', 'View Work Orders and PMs', 'View CI History', and 'View Tickets'.
- Dates:** Shows Reported Date (3/20/07 8:57 AM) and Affected Date.
- Global Issues:** Contains fields for Actual Contact, Actual Start, Actual Finish, Global Issue?, Related to Global ID, and Global Class.

The interface is designed for comprehensive incident management and integration with the CMDB.





Questions & Answers





IBM[®]

