

Zlepšite svoju podporu služieb prostredníctvom service desku, ktorý ste schopný nasadiť v priebehu niekoľko hodín.



## IBM Tivoli Foundations Service Manager

### Najpodstatnejšie informácie:

■ **Zefektívňte operácie Vašej podpory služieb prostredníctvom ITIL V3 kompatibilných aplikácií pre service requests, incidenty a problémy**

■ **Zredukujte priemerný čas potrebný na nájdenie riešenia prostredníctvom vstavanej aplikácie znalostného manažmentu a vzdialených nástrojov na diagnostiku**

■ **Zlepšite svoj operačný výkon prostredníctvom role-based prispôsobených obrazoviek, pohľadov, indikátorov, kľúčových indikátorov výkonu (KPI), work-manažmentu a reportingu**

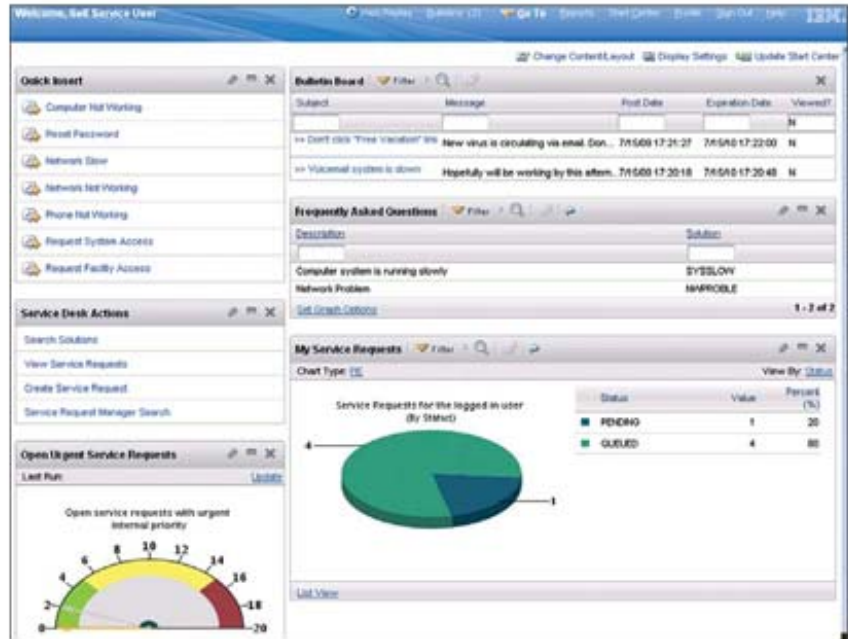
■ **Premeňte čas na hodnotu rýchlejšie vďaka výberu najlepších prednastavených praktík**

Malé a stredne veľké organizácie sa zameriavajú na vedenie biznisu a pri tom nemajú dostatok zdrojov na riadenie IT. Ako dôsledok toho, že technológia sa stáva čoraz komplexnejšou, riešenie problémov zaberá viac času, nároky na schopnosti narastajú a náklady na udržiavanie kvality služieb stúpajú. V období obmedzeného rozpočtu a menšieho množstva zdrojov sú prioritizovanie, schopnosť reagovať a štandardizované kvalitne definované procesy kľúčom k maximalizácii dostupnosti IT služieb.

Množstvo malých a rastúcich stredne veľkých organizácií v súčasnej dobe nevlastní efektívne riešenie v podobe service desku. Tabuľky a open-source alternatívy sa používajú na alokáciu a zaznamenávanie počtu incidentov. Automatizácia je na nízkej úrovni a centralizované zaznamenávanie údajov nie je bežnou praxou. Spomínané organizácie majú problémy so zdĺhavými procesmi náchylnými na chyby, ktoré ohrozujú poskytovanie efektívnej zákazníckej podpory ponúkaných služieb.

IBM Tivoli® Foundations Service Manager je riešenie service desku, ktoré bolo navrhnuté a cenovo prispôsobené špeciálne pre malé a stredne veľké organizácie. Poskytuje schopnosti service desku prostredníctvom ITIL V3.0 kompatibilných aplikácií pre procesy service requestov, incidentov a problémov. Obsahuje širokú škálu funkcií, ktoré umožňujú, aby došlo k automatizácii servisných požiadaviek, incidentov a problémov manažmentu prostredníctvom jediného kontaktného bodu. Ponuka zahŕňa vopred definované črty, o ktorých je známe, že sú kľúčovými pre rastúce potreby malých a stredne veľkých organizácií. Rovnako dôležitý je aj fakt, že sa toto všetko dá jednoducho nainštalovať, konfigurovať a nasadiť.

IBM Tivoli Foundations Service Manager má zbudované vlastnosti, ktoré zefektívňujú operácie zákazníckej podpory prostredníctvom konfigurácie workflow procesov a eskalácie v rámci organizácie. Tento softvér zákazníckej podpory zlepšuje produktivitu operátorov zákazníckej podpory prostredníctvom poskytovania nástrojov na riešenie problémov, medzi ktoré patrí napríklad diaľková diagnostika a "web replay" (schopnosť zaznamenávať a opätovne prehrať bežné aktivity). Diaľková diagnostika umožňuje agentom zákazníckej podpory prevziať problematické pracovisko na diaľku s cieľom vyriešiť príslušný problém, čím vedie k časovej efektívnosti, znižuje náklady a zlepšuje zákaznícku spokojnosť.



S IBM Tivoli Foundation Service Manager Self-Service portálom sú zamestnanci schopní riešiť problémy bez dodatočnej pomoci.

Ďalšie funkcie zahŕňajú:

- *Pohľady (dashboards), ktoré umožňujú sledovanie výkonov v reálnom čase.*
- *Prednastavené najlepšie postupy ako napríklad workflow, šablóny, kľúčové indikátory výkonu (KPI), dotazy a reporty určené pre klientov malých a stredne veľkých organizácií.*
- *Možnosť definovania a vyhodnocovania dotazníkov.*
- *Nástenka pre používateľov s informáciami ohľadom stavu dostupnosti kritických IT služieb.*

Tivoli Foundations Service Manager poskytuje spôsoby na zlepšenie efektivity vlastných operácií zákazníckej podpory. Jeho robustný self-help portál so vstavanými funkciami znalostného manažmentu ponúka konečnému používateľovi spôsob svojpomocného rýchleho riešenia problémov bez potreby zapojenia dodatočného personálu.

Implementácia štandardizovaných procesov na riadenie činností service desku je pre malých a stredne veľkých klientov s obmedzenými IT schopnosťami náročným a zdĺhavým procesom. Naše riešenie service desku umožňuje klientom implementáciu ITIL kompatibilných procesov pre service requests, incidenty a problémy použitím prednastavených postupov podľa overených praktík v zlomku tohoto času.

## O softvéri Tivoli od IBM

Použitím dobre definovaných procesov pre riadenie servis requestov, incidentov a problémov sa zlepšuje celková kvalita služieb. Vstavaná funkcia na vytváranie a vyhodnocovanie dotazníkov taktiež umožňuje sledovať trend spokojnosti konečného zákazníka s poskytovanými službami, čo môže viesť ku kontinuálnemu zlepšovaniu celkovej kvality poskytovaných služieb. Viditeľnosť, kontrola a automatizácia, ktoré ponúka Tivoli Foundations Service Manager, sú najvhodnejšie pre malých a stredne veľkých klientov, ktorí majú v záujme znižovať náklady, mať kontrolu nad rizikami a zlepšovať kvalitu služieb.

### Pre viac informácií

Aby ste sa dozvedeli viac o IBM Tivoli Foundations Service Manager, prosím kontaktujte Vášho marketingového zástupcu IBM alebo obchodného partnera IBM, alebo navštívte túto web stránku: [ibm.com/software/sk/tfsm](http://ibm.com/software/sk/tfsm)

Tivoli softvér od IBM pomáha spoločnostiam účinne a efektívne riadiť ich IT zdroje, úlohy a procesy s cieľom vyhovieť meniacim sa biznis požiadavkám a poskytnúť flexibilný a prístupný manažment IT služieb, a to s ohľadom na redukovanie nákladov. Portfólio Tivoli zahŕňa softvér zameraný na bezpečnosť, compliance, storage, sledovanie výkonu a dostupnosti, konfiguráciu, operation a IT lifecycle manažment, a to všetko posilnené IBM službami, zákazníckou podporou a vývojom IBM na svetovej úrovni. Okrem toho Vám môže IBM Global Financing pripraviť finančné riešenie presne podľa Vašich potrieb. Pre viac informácií o skvelých cenách, flexibilných splátkových programoch a pôžičkách a spätnom odkupe navštívte web stránku: [ibm.com/financing/sk](http://ibm.com/financing/sk)



©Copyright IBM Corporation 2009

## Pohľad na IBM Tivoli Foundations Service Manager

### Zoznam odporúčaného certifikovaného hardvéru:

- IBM Lotus Foundations™, model číslo 9234-CNx a model číslo 9234-DNx

### Voliteľné IBM systémy, necertifikované:

- IBM x3200 M2 Simple Swap SATA model číslo 4367-E1U (vyžaduje Intel®Pro 1000 PT Serverový Adaptér (part number 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SATA model číslo 4367-E1U (vyžaduje Intel Pro 1000 PT Serverový Adaptér (part number 39Y612))
- IBM x3200 M2 Hot Swap SAS model číslo: 4367-42U (vyžaduje Intel Pro 1000 PT Serverový Adaptér (part number 39Y612))
- IBM x206 part number 8482-3MU
- IBM x226 part number 8646-0AU
- IBM x236 part number 8841-01U
- IBM x346 part number 8840-01U
- IBM 3105 part number 4347-64x alebo part number 4347-22x
- IBM 3200 (modely SATA Simple Swap a Hot Swap) part number 4363-2DU alebo part number 4362-12U
- IBM 3250 part number 4365-6BU
- IBM 3400 part number 7975-5AU

### Minimálne ďalšie serverové požiadavky na hardvér:

- x86 systém
- Aspoň jeden IDE alebo SCSI hard disk
- Aspoň jedna Network Interface karta (NIC)
- IDE alebo SCSI jednotka CD-ROM
- VGA video karta
- Aspoň 4GB RAM, 500 GB HD kapacita a dva jednojadrové procesory (CPU) alebo jeden dvojjadrový CPU.

Požadované externé vybavenie: monitor, klávesnica, myš

### Operačné systémy:

- IBM Lotus Foundations Start

### Prehľadávače:

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

Zákazník je zodpovedný za zhodu s právnymi požiadavkami. Zákazníkovou výlučnou zodpovednosťou je získať rady zo strany kompetentných právnych orgánov čo sa týka identifikácie a interpretácie akýchkoľvek príslušných práv a regulačných požiadaviek, ktoré môžu mať vplyv na obchodné aktivity zákazníka, pričom všetky kroky zákazníka musia podliehať takýmto zákonom. IBM neposkytuje právne poradenstvo, nereprezentuje a nezaručuje, že jej služby alebo produkty zabezpečia súlad krokov zákazníka s akýmkoľvek zákonom alebo reguláciou.

IBM Corporation Software Group

Route 100 Somers

NY 10589 U.S.A.

Vyrobené v Spojených štátoch amerických, august 2009.

Všetky práva vyhradené.

IBM, logo IBM, ibm.com, a Tivoli sú obchodné značky alebo registrované obchodné značky International Business Machines Corporation v Spojených štátoch amerických, iných krajinách, alebo v oboch. Ak sú tieto a iné obchodné značky IBM pri ich prvom výskyte v tomto dokumente označené symbolom obchodnej značky (® alebo ™), takéto symboly indikujú americké registrované alebo právne obchodné značky vlastnené IBM v čase publikácie tohto dokumentu. Takéto obchodné značky taktiež môžu byť registrované alebo právne obchodné značky v iných krajinách. Aktuálny zoznam obchodných značiek IBM je dostupný on-line v sekcii "Informácie o vlastníckych právach a obchodných značkách" na web stránke [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Intel je registrovanou obchodnou značkou Intel Corporation alebo jej dcérskych spoločností v Spojených štátoch amerických a iných krajinách.

ITIL je registrovanou obchodnou značkou a registrovanou ochrannou známkou spoločenstva Obchodného úradu vlády a je registrovaná na americkom úrade patentov a obchodných značiek (Patent and Trademark Office).

Microsoft je obchodnou značkou Microsoft Corporation v Spojených štátoch amerických, v iných krajinách, alebo v oboch.

Odkazy na produkty a služby IBM uvedené v tomto dokumente neimplikujú, že IBM má v záujme ich zverejnenie vo všetkých štátoch, kde IBM pôsobí.

Číslo produktu boli skontrolované s ohľadom na ich aktuálnosť ku dňu prvej publikácie tohto dokumentu. Detaily o produktoch podliehajú neohláseným zmenám. Akékoľvek vyhlásenia ohľadom budúceho smerovania a zámerov IBM podliehajú neohláseným zmenám a zrušeniu a reprezentujú jedine ciele spoločnosti.

INFORMÁCIE OBSIAHNUTÉ V TOMTO DOKUMENTE SÚ DISTRIBUOVANÉ "TAKÉ, AKÉ SÚ", BEZ AKEJKOL'VEK ZÁRUKY. IBM JASNE VYLUČUJE AKÉKOL'VEK ZÁRUKY OBCHODOVATEĽNOSTI, SPŔOSOBILOSTI NA KONKRÉTNU FUNKCIU ALEBO NEPORUŠENIA.

Produkty IBM sú zaručené na základe podmienok dohôd (napr. Zákazníckej zmluvy IBM (IBM Customer Agreement), Prehlásenia o obmedzenej záruke (Statement of Limited Warranty), Medzinárodnej dohody o programovej licencii (International Program License Agreement), atď.), podľa ktorých sú aj poskytované.



TID14051-USEN-00