

Obsługa incydentów i zgłoszeń serwisowych w chmurze IBM



Zarządzane rozwiązanie dla centrum wsparcia upraszcza obsługę użytkowników końcowych

Najważniejsze informacje

- Upraszcza i centralizuje wsparcie w ramach centrum wsparcia obsługiwane w chmurze.
 - Przyczynia się do ograniczenia kosztów wsparcia dla użytkowników końcowych dzięki skróceniu czasu obsługi zgłoszeń, powierzeniu obsługi globalnym zasobom kadrowym i atrakcyjnemu modelowi cen.
 - Usprawnia diagnostykę i rozwiązywanie problemów informatycznych oraz obsługę zgłoszeń serwisowych dzięki zastosowaniu sprawdzonych procedur i wiedzy specjalistycznej IBM.
-

Systemy zarządzania usługami okazują się często kosztowne i czasochłonne w eksploatacji ze względu na trudności integracyjne, problemy z aktualizacją i niezawodnością. Jednak nieprzemysłane oszczędności na wsparciu technicznym mogą mieć poważne negatywne konsekwencje. Rosnąca mobilność użytkowników i wdrażanie nowych technologii przekłada się na wzrost liczby incydentów obsługiwanych przez centrum wsparcia. Oczywiście można rozważyć ograniczenie kosztów poprzez wprowadzanie rozwiązań samoobsługowych, narzędzi do wsparcia zdalnego lub oprogramowania w modelu SaaS (software-as-a-service – oprogramowanie jako usługa), ale nie wolno zapominać o skutkach biznesowych ewentualnych zakłóceń w pracy użytkowników końcowych.

Rozwiązanie *IBM Smart Business End User Support – service desk direct* obejmuje w pełni zarządzane centrum wsparcia obsadzone przez konsultantów posługujących się wieloma językami i wyposażonych w narzędzia pomagające w szybkiej obsłudze incydentów i rozwiązywaniu problemów. Model SaaS pozwala na szybką transformację centrum wsparcia i jego bezproblemową modernizację lub rozbudowę, a tym samym zachowanie wymaganego poziomu usług i jakości obsługi użytkowników końcowych. Jednocześnie klient nie jest obciążony obowiązkami wynikającymi z codziennego zarządzania centrum. Stały cennik umożliwia bardziej precyzyjne szacowanie budżetu, a jednocześnie zapewnia elastyczność w realizacji ewentualnych przyszłych wymagań.

Środowisko zarządzane sposobem na nadmierną złożoność

Oferowane przez IBM rozwiązanie dla centrum wsparcia umożliwia zapewnienie jednolitej obsługi użytkownikom końcowym na całym świecie, a jednocześnie uwalnia klienta od konieczności zarządzania systemami kilku różnych dostawców w ramach jego własnej infrastruktury informatycznej. IBM przejmuje rolę gospodarza środowiska zarządzania usługami, korzystając z supernowoczesnej chmury – IBM Cloud – i uwalniając klienta od konieczności zatrudniania własnych konsultantów i wdrażania narzędzi.

W rezultacie usługi centrum wsparcia są bardziej elastyczne, łatwiejsze do modyfikacji, a zainwestowane w nie środki zwracają się szybciej.



Jeśli klient posiada już system zarządzania usługami, IBM proponuje użytkowanie takiego oprogramowania w modelu SaaS, tak aby ograniczyć koszty migracji i umożliwić skierowanie informatyków klienta do innych zadań.

Niższe koszty wsparcia – wyższa jakość usług

Efekt skali pozwala firmie IBM na realizację kompleksowych rozwiązań usługowych klasy korporacyjnej, które z perspektywy klienta są tańsze niż utrzymywanie własnych systemów. W ramach świadczonej usługi IBM rejestruje kluczowe wskaźniki wydajności i metryki, monitorując wykorzystanie usługi przez organizację klienta. W ten sposób klient płaci wyłącznie za faktycznie obsłużone incydenty, według jednolitej ceny za pojedyncze zgłoszenie. Dzięki upustom ilościowym oferowane przez IBM rozwiązanie przynosi także redukcję kosztów sprzętu i licencji na oprogramowanie. Model SaaS oznacza dla klienta możliwość korzystania z najnowszych funkcji, szybsze aktualizacje i większą skalowalność przy niższych kosztach serwisowania zewnętrznego. Mimo że opisywane rozwiązania są realizowane w chmurze IBM, zastosowanie najnowocześniejszych technologii gwarantuje pełne bezpieczeństwo środowiska usługowego.

Sprawdzone procedury i kompetencje na najwyższym poziomie

IBM nieustannie inwestuje w procesy i zintegrowane technologie, które pozwolą na zapewnienie bardziej reaktywnego wsparcia użytkownikom końcowym. Wykwalifikowani konsultanci, infrastruktura zarządzania usługami stworzona wokół sprawdzonych procedur IT Infrastructure Library® (ITIL®) oraz standaryzacja przepływów pracy – wszystko to przyczynia się do osiągnięcia wysokiego wskaźnika rozwiązań problemów w trakcie pierwszego zgłoszenia oraz do ograniczenia liczby powtórnych zgłoszeń problemów nawracających. Ponieważ wszystkie kompetencje merytoryczne i operacyjne konsultantów leżą w gestii IBM, klient nie musi samodzielnie organizować szkoleń ani gromadzić wiedzy we własnej organizacji.

Dlaczego IBM?

Oferowany przez IBM innowacyjny pakiet narzędzi dla centrum wsparcia oraz kompetencje konsultantów IBM w połączeniu z przystępną cenową infrastrukturą, stałym cennikiem, usługami przetwarzania w chmurze i inwestycjami w czołowe technologie pozwalają na stałe podnoszenie jakości wsparcia dla użytkowników końcowych u naszych klientów.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat rozwiązania *IBM Smart Business End User Support – service desk direct*, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym IBM lub odwiedzić następujący serwis WWW:

<http://www-05.ibm.com/pl/cloud/>



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Polska Sp. z o.o.
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa
tel. (+ 48 22) 878 67 77
faks (+ 48 22) 878 68 88
ibm.com/pl

Wydrukowano w Polsce
Wszelkie prawa zastrzeżone.

IBM, logo IBM i ibm.com są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi International Business Machines Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach. Jeśli powyższe nazwy oraz inne nazwy znaków towarowych IBM oznaczone zostały przy ich pierwszym wystąpieniu w tym tekście symbolem znaku towarowego (® lub ™), oznacza to, że w chwili opublikowania tej informacji znaki te były zarejestrowane w Stanach Zjednoczonych przez IBM lub były własnością IBM z mocy powszechnie obowiązującego prawa. Takie znaki towarowe mogą być również zarejestrowane w innych krajach lub podlegać warunkom powszechnie obowiązującego tam prawa. Aktualna lista znaków towarowych IBM dostępna jest w serwisie WWW IBM, w sekcji „Copyright and trademark information” (Informacje o prawach autorskich i znakach towarowych), pod adresem ibm.com/legal/copytrade.shtml

ITIL jest zastrzeżonym znakiem towarowym oraz zastrzeżonym wspólnotowym znakiem towarowym należącym do rządowego biura ds. handlu Office of Government Commerce, a także znakiem zarejestrowanym w biurze patentów i znaków towarowych U.S. Patent and Trademark Office.

IT Infrastructure Library jest zastrzeżonym znakiem towarowym agencji Central Computer and Telecommunications Agency, stanowiącej obecnie część biura Office of Government Commerce.

Nazwy innych firm, produktów lub usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług innych firm. Zawarte w niniejszej publikacji odniesienia do produktów lub usług firmy IBM nie oznaczają, że IBM zamierza udostępniać je we wszystkich krajach, w których działa.