



Najważniejsze informacje

- Rozwiązanie do zarządzania usługami realizowane w chmurze IBM, które upraszcza zapewnienie wsparcia użytkownikom.
 - Przyczynia się do ograniczenia kosztów wsparcia dla użytkowników końcowych dzięki zastosowaniu modelu oprogramowania jako usługi (SaaS – software-as-a-service) i cen subskrypcyjnych.
 - Umożliwia szybkie diagnozowanie problemów i obsługę incydentów informatycznych oraz zgłoszeń serwisowych
-

Optymalizacja wsparcia przy wykorzystaniu subskrypcyjnych usług internetowych

Uproszczenie wsparcia dla użytkowników końcowych przy wykorzystaniu oprogramowania obsługiwanego w chmurze IBM i udostępnianego w modelu SaaS

Systemy zarządzania usługami okazują się często kosztowne i czasochłonne w eksploatacji ze względu na trudności integracyjne i problemy z zapewnieniem wsparcia technicznego. W przedsiębiorstwach, w których rozważane jest wdrożenie rozwiązania SaaS (software-as-a-service – oprogramowanie jako usługa) w celu ograniczenia kosztów, uniknięcia kosztownej obsługi zgłoszeń i ujednoczenia obsługi incydentów niezależnie od miejsca zgłoszenia, pojawiają się też uzasadnione obawy o ewentualne konsekwencje migracji i zakłócenia w działalności.

IBM Tivoli® Live – service manager to rozwiązanie pozwalające korzystać z zalet przetwarzania w chmurze, a jednocześnie ograniczyć złożoność własnej infrastruktury klienta. Chmura umożliwia dynamiczne świadczenie usług i zarządzanie oprogramowaniem za pośrednictwem sieci WWW, a tym samym szybkie i elastyczne wdrażanie rozwiązań Tivoli do zarządzania usługami. Ta elastyczność, w połączeniu z modelem cen subskrypcyjnych, ułatwia zaspokojenie różnorodnych i zmiennych potrzeb biznesowych. Oferta IBM może przyczynić się do zwiększenia niezawodności centrum wsparcia klienta, a jednocześnie zapewnia klientowi dostęp do aktualizacji administracyjnych bez nadmiernego zaangażowania personelu informatycznego.

Środowisko obsługiwane w chmurze receptą na nadmierną złożoność

Oferowane przez IBM rozwiązanie do zarządzania usługami pomaga w zapewnieniu użytkownikom wysokiej jakości wsparcia, a jednocześnie uwalnia klienta od konieczności samodzielnego zarządzania technologiami i usługami. IBM udostępnia czołowe oprogramowanie do zarządzania usługami w modelu chmury, przez co klient może swobodnie wdrażać usługi wtedy, gdy ich potrzebuje. Klient zachowuje jednak dostęp administracyjny do narzędzi wspomagających zarządzanie usługami, co ułatwia dodawanie nowych użytkowników i konfigurowanie ich profili. IBM utrzymuje bezpieczną infrastrukturę, zarządza kodem oprogramowania i aktualizuje bazowe rozwiązania techniczne.

Niższe koszty wsparcia – wyższa jakość usług

Model cen subskrypcyjnych umożliwia precyzyjne planowanie budżetu i ogranicza całkowite koszty użytkowania rozwiązania, a jednocześnie





pozwała szybciej osiągnąć korzyści z jego wdrożenia. Klient nie musi ponosić dodatkowych kosztów początkowych inwestycji ani zatrudniać dodatkowego personelu. Oszczędności wynikają także z niższych kosztów sprzętu i licencji na oprogramowanie oraz mniejszej pracochłonności i mniejszych wydatków na wsparcie informatyczne i serwisowanie zewnętrzne.

Ponadto elastyczne i konfigurowalne opcje usług umożliwiają selektywny dobór elementów sprawdzonego, doskonale zintegrowanego pakietu rozwiązań Tivoli do zarządzania usługami. To zaś przekłada się na większą skalowalność i efektywność inwestycji.

Sprawdzone procedury przyspieszające obsługę incydentów i problemów

Rozwiązanie *IBM service manager* jest od podstaw zbudowane wokół sprawdzonych procedur IT Infrastructure Library® (ITIL®), jest więc zgodne ze standardem ITIL, uzyskało certyfikat Pink Elephant i działa w oparciu o łatwe do zintegrowania przepływy pracy. W efekcie pozwala osiągnąć wysoki wskaźnik rozwiązań problemów w trakcie pierwszego zgłoszenia oraz do ograniczenia liczby powtórnych zgłoszeń problemów nawracających. IBM może także udostępnić dokumentację Tivoli klientom zainteresowanym dodatkową optymalizacją procesu obsługi incydentów.

Dlaczego IBM?

IBM ma ponad 30-letnie doświadczenie w dziedzinie wsparcia dla użytkowników końcowych, implementacji sprawdzonych procedur ITIL oraz zarządzania usługami na najwyższym poziomie światowym. Klienci IBM korzystają z przystępnej cenowo infrastruktury oraz usług przetwarzania w chmurze, a pośrednio także z inwestycji IBM w nowoczesne technologie podnoszące jakość obsługi użytkowników i obniżające koszty wsparcia.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat rozwiązania *IBM Tivoli Live – service manager*, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym IBM lub Partnerem Handlowym IBM albo odwiedzić następujący serwis WWW: <http://www-05.ibm.com/pl/cloud/>

Ponadto usługi finansowe oferowane przez IBM Global Financing umożliwiają efektywne zarządzanie płynnością, uniknięcie skutków starzenia się technologii, optymalizację całkowitych kosztów użytkowania i zwrotu z inwestycji. Oferowane przez IBM usługi w zakresie zagospodarowania zasobów – Global Asset Recovery Services – rozwiązują szereg problemów związanych z bezpieczeństwem środowiska naturalnego i pozwalają korzystać z nowych, energooszczędnych rozwiązań. Więcej informacji na temat oferty IBM Global Financing można znaleźć pod adresem: ibm.com/financing

© 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, ibm.com i Tivoli 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

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

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.

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.
