

Senken Sie die IT-Kosten und optimieren Sie Abläufe mit IBM Lösungen für das Management von Service-Requests und Assets

- Kennen Sie die Anforderung, kurzfristig Berichte zur Verfügbarkeit Ihrer IT zu liefern?
- Belasten Anrufe zum Status einzelner Anfragen oder Störungen Ihre IT Mitarbeiter?
- Möchten Sie, dass Ihre Anwender Probleme auch elektronisch melden können?
- Möchten Sie Ihre Inventardaten und Tickets gerne zentral verwalten können?



Highlights

- Steigern Sie die Effektivität und Effizienz von Service-Desk-Mitarbeitern, indem Sie ihnen präzise, vollständige IT-Asset-Management-Informationen bereitstellen.
- Senken Sie die Kosten für IT Assets und erzielen Sie einen erheblichen Nutzen aus Ihren IT-Investitionen, indem Sie Service-Desk-, Incident und Problem-Informationen im Rahmen des IT-Asset-Managements verwenden.
- Nutzen Sie eine gemeinsame Plattform, Datenebene, Workflow-Engine und webbasierte Benutzerschnittstelle für Service-Desk- und IT-Asset-Management Funktionen.
- Setzen Sie eine auf offenen Standards basierende, konfigurierbare Plattform ein, die von Grund auf auf ITIL aufgebaut wurde, um maximale Flexibilität und Interoperabilität zu erreichen.

IBM Service Management

IBM Service Management unterstützt Unternehmen bei der Bereitstellung von qualitativ hochwertigem Service, der effektiv koordiniert wird, kontinuierlich zur Verfügung steht und sicher für Benutzer, Kunden und Partner ist. Unternehmen jeder Größe können IBM Services, Software und Hardware nutzen, um Initiativen in den Bereichen Service- und Asset-Management, Sicherheit und Ausfallsicherheit zu planen, auszuführen und zu managen.

Flexible, modulare Angebote für Business-Management, IT-Entwicklung und IT-Betrieb basieren auf der umfassenden Erfahrung, die wir in Kundenprojekten gewonnen haben, sowie bewährten Verfahren und Technologien auf der Basis offener Standards. IBM unterstützt Kunden als strategischer Partner

bei der Implementierung der richtigen Lösungen, damit sie rasche Geschäftsergebnisse erzielen und das Wachstum ihres Unternehmens beschleunigen können.

Stellen Sie sich vor, die Service-Desk und Asset-Management-Funktionen Ihres Unternehmens wären eng miteinander verbunden. Dadurch könnten Sie die Serviceverfügbarkeit und das Management von Hardware und Software-Assets optimieren. Der Service-Desk wäre effizienter, da die Mitarbeiter Zugriff auf relevante Asset-Informationen aus Asset-Management-Tools hätten. Umgekehrt könnten die für das Asset-Management zuständigen Teams wertvolle Einblicke aus Service-Desk-Daten gewinnen, die sie für die Planung und die Bewertung von Kosteneffizienzen bei Assets verwenden könnten.

Die meisten Unternehmen halten die Integration dieser Funktionen jedoch für sehr schwierig. Anstelle der Integration setzen sie daher auf kostenintensive manuelle Prozesse und kunden-spezifische Codierungen, um erforderliche Änderungen umzusetzen. Vielen Unternehmen fehlt es an der nötigen Transparenz, Kontrolle und Automation, um festzustellen, welcher Unternehmensbereich für eine bestimmte Gruppe von Managementaufgaben verantwortlich ist. Darunter leiden sowohl die Servicequalität als auch die Effektivität des Asset-Managements. Ohne präzise, vollständige und verlässliche Daten von Asset-Management-Tools brauchen die Service-Desk-Mitarbeiter länger, um Serviceanforderungen zu bearbeiten und Incidents und Probleme zu lösen. Umgekehrt ist auch das strategische Management von Assets ohne präzise, vollständige und verlässliche Service-Management-Informationen schwierig.

Die IBM Lösungen für das Management von Service-Requests und Assets unterstützen die IT-Verantwortlichen bei der Integration des Incident-, Problem-, Change- und Release-

Managements um Personen, Prozesse und Technologien zusammenzuführen und so die Serviceunterstützung und das Asset-Management zu optimieren. Sie nutzen eine Plattform, die eine einheitliche Benutzerschnittstelle, Datenebene und Workflow-Engine zur Koordination der Service-Desk- und IT-Asset-Management-Funktionen bereitstellt.

IBM Service Management verschafft IT-Abteilungen aktuelle Einblicke in Geschäftsservices und stellt die erforderlichen Kontrollen für das effektive Management von Geschäftsservices sowie Automatisierungstools für effizientere Prozesse, schnelleres Wachstum und die Optimierung des Unternehmens bereit.

Implementieren Sie eine höchst flexible, einfach konfigurierbare Plattform

Diese Plattform sorgt für maximale Zuverlässigkeit, besseren Zugriff auf Software anderer Anbieter und eine größere Zahl verfügbarer Mitarbeiter, die Ihr Service-Management-System anpassen und warten können.

Diese innovative Lösung für das Management von Serviceanforderungen und Assets erlaubt die Anpassung, Konfiguration, rasche Implementierung, hohe Skalierbarkeit sowie enge Integration von Unternehmensanwendungen.

Erhöhen Sie die Service-Desk-Effizienz und Kundenzufriedenheit durch den Zugriff auf IT-Asset-Daten

Unsere Lösung stellt detaillierte, präzise IT-Asset-Daten zur Verfügung, darunter folgende Informationen:

- *Asset-Tracking und Bestandsdaten*
- *Angaben zum Anbieter*
- *Informationen zu Wartung und Reparatur*



- *Anschaffungs- und Vertragsinformationen (Kauf, Leasing, Gewährleistung etc.)*
- *Systemstandort und Kontaktinformationen zum Benutzer oder Eigentümer*
- *Informationen zum Management von Softwarelizenzen*
- *Detaillierte Informationen über die betreffenden Assets, einschließlich Asset-Typ, Komponenten und Modellnummer*

„Bestands- und Konfigurationsdaten zu IT-Assets sind entscheidend für die rasche Lösung von Incidents und Problemen.“

– Gartner Research*

Darüber hinaus profitieren Service-Desk-Mitarbeiter von folgenden Möglichkeiten:

- *Bereitstellung von besserem Service für Endbenutzer*
- *Entscheidung für eine Reparatur anstelle des Austauschs von Assets*
- *Beschleunigung der Incident und Problemlösung*
- *Anzeige des Bestands, damit realistische Erwartungen an die Bearbeitungszeit gestellt werden, wenn Assets bestellt werden müssen*
- *Verfolgung des Bestellstatus, um die Kunden auf dem Laufenden zu halten*

Indem die IT-Abteilung sicherstellt, dass die Service-Desk-Mitarbeiter jederzeit und auf einfache Weise Zugang zu IT-Asset-Informationen haben, kann sie den Betrieb des Service-Desk optimieren und die Kosten im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Serviceanforderungen und der Lösung von Incidents und Problemen senken.

- *Klären Sie wiederholt auftretende Probleme mit Assets mit dem jeweiligen Anbieter und nutzen Sie die Daten, wenn nötig, um den Vertrag neu zu verhandeln.*
- *Wenn bei einer IT-Ressource, deren Nutzungsdauer in Kürze endet, keine Probleme aufgetreten sind und sie nach wie vor verwendbar ist, verlängern Sie einfach ihre Nutzungsdauer und setzen Sie die finanziellen Mittel, die für die Beschaffung einer Ersatzressource vorgesehen waren, für andere Zwecke ein.*
- *Erwerben Sie eine erweiterte Gewährleistung für IT-Assets, bei denen die Fehlerwahrscheinlichkeit höher ist.*
- *Vermeiden Sie den Kauf problematischer Assets.*

- *Nutzen Sie Langzeitdaten zu den Kosten für Ausfallzeiten verschiedener Asset-Kategorien, um den Kauf von Assets mit höherer Qualität zu rechtfertigen.*
- *Erarbeiten Sie einen Plan und ein Budget für den richtigen Bestand, indem Sie Incident- und Problemtrends verfolgen, wenn Sie Vorbereitungen für den Kauf neuer Assets treffen.*
- *Legen Sie Schwellenwerte für den Bestand fest, um Benachrichtigungen oder sogar eine automatische Nachbestellung auszulösen, wenn der Bestand eine bestimmte Grenze unterschreitet.*

Beschleunigen Sie die Bearbeitung von Service-Requests mit Ihrem eigenen Servicekatalog

Mit einer strukturierten, durchsuchbaren Datenbank, die speziell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens abgestimmt ist, können Sie die Anforderung von Services durch die Endbenutzer auf einfache Weise optimieren und die Servicebereitstellung beschleunigen. Ein Servicekatalog kann die Zufriedenheit der Endbenutzer erhöhen und Ihre Service-Desk-Teams entlasten, die sich dadurch auf wichtigere Aufgaben konzentrieren können.

Automatisieren Sie das Management von Assets während ihres gesamten Lebenszyklus mit Service Management for IT

Dieses Service vereint Funktionen für das Bestands-, Finanz-, Wartungs-, Beschaffungs- und Vertragsmanagement für IT-Assets in einer einzelnen benutzerfreundlichen Webschnittstelle und unterstützt Sie bei der automatischen Verfolgung und beim effizienten Management des gesamten Lebenszyklus von Hardware- und Software-Assets – von der Planung und Anschaffung über die Implementierung und Wartung bis zur Außerbetriebnahme.

Leistungsfähige Funktionen für das Vertragsmanagement helfen Ihnen bei der Verwaltung von Verträgen mit Lieferanten, einschließlich Leasing-, Gewährleistungs- und Softwareverträgen und vereinfachen die Einhaltung interner und gesetzlicher Vorgaben sowie von Softwarelizenzbestimmungen. Durch die sorgfältige und präzise Verfolgung von Assets können Sie wichtige Geschäftsentscheidungen effektiver treffen, beispielsweise vorhandene Assets an anderer Stelle einsetzen und so unnötige Neuanschaffungen vermeiden.

Profitieren Sie von einer schnelleren Implementierung mit IBM Services und Finanzierungsangeboten

Neben Services für die Implementierung hat IBM auch zahlreiche Beratungsleistungen im Angebot, die dazu beitragen, dass Sie schneller in den Genuss der Vorteile und Effektivität Ihrer Funktionen für das IT-Asset-Management und das Management von Service-Requests kommen. Darüber hinaus bietet IBM flexible Leasingangebote und Darlehen, wettbewerbsfähige Konditionen, leistungsstarke Management- und Tracking-Tools sowie lokale und globale Beratung an – damit Sie die Lösungen, die Sie brauchen, auf die für Ihr Unternehmen sinnvolle Weise erhalten.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Service Management Ihr Unternehmen beim besseren Management von Service-Levels und IT-Assets unterstützen, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder besuchen sie uns im Internet unter:

ibm.com/servicemanagement/at



IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

- Gartner Research, „Client Questions on IT Service Desk and the Role of Asset Management“, 22. Mai 2006.

© Copyright IBM Corporation 2010
Alle Rechte vorbehalten