

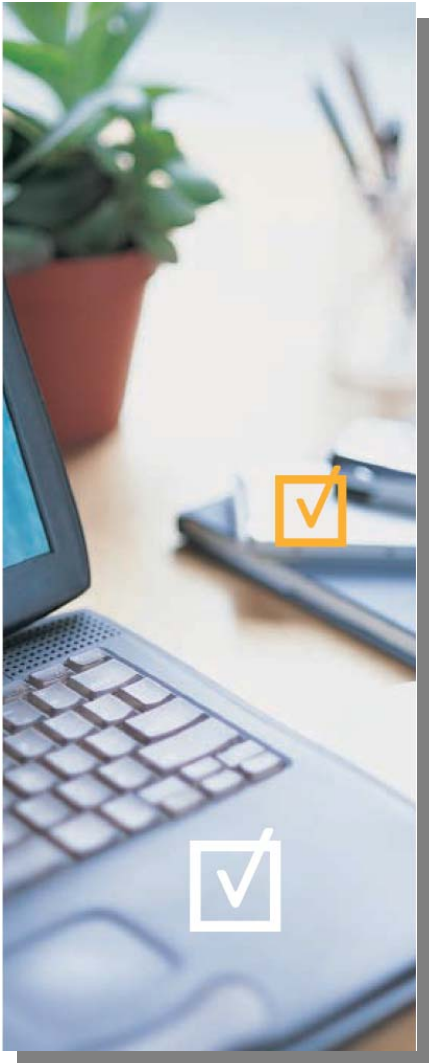


IBM Tivoli Asset Management for IT

&

IBM Tivoli Service Request Manager

Optimice sus procesos IT, maximice sus activos
y mejore el nivel de servicio.



Para obtener altos niveles de servicio, reducir costes y alcanzar las metas del negocio, a la vez que se disminuyen los riesgos y se identifican los requerimientos para cumplir con las normativas, es necesario gestionar y optimizar todos los procesos de nuestro negocio IT.

Con las soluciones de IBM Tivoli para la gestión de activos y servicios conseguirá obtener mucho más de sus inversiones. Avanzando más allá de la simple Gestión de Activos IT y Service Desk, los productos de IBM Tivoli proporcionan una completa visión de todos sus procesos de negocio IT, permitiéndole gestionar de forma más eficaz el hardware y software, recursos, cambios y niveles de servicio – desde una única plataforma.



Alinear los Servicios IT con sus objetivos de negocio

Las soluciones de IBM Tivoli para la gestión de activos y servicios, le ayudan a obtener un mayor control sobre sus activos IT y prestar un servicio de alta calidad, alineado con los objetivos globales del negocio.

Le permite:

- Identificar, gestionar y optimizar de forma proactiva los activos IT y los niveles de servicio.
- Maximizar el retorno de la inversión en activos y recursos IT.
- Monitorizar y documentar las licencias de software y cumplir con las regulaciones y normativas.
- Reducir los fallos en IT y mejorar los niveles de servicio.
- Aumentar la productividad del departamento técnico y soporte.
- Mejorar la alineación de las metas de IT con los objetivos de negocio.



La gestión de activos y servicios proporcionan "true business intelligence"

Las soluciones de IBM Tivoli para la gestión de activos y servicios le ayudan a obtener "true business intelligence", a tomar decisiones con información real y a aumentar la rapidez de respuesta. Estas acciones combinadas le permiten:

- Alinear las metas potencialmente conflictivas con la optimización de IT, costes de mano de obra, niveles de servicio e inversiones.
- Monitorizar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) y los Indicadores Clave de Funcionamiento (KPI's).
- Estandarizar procesos, así como planificar y programar las implementaciones, cambios, actualizaciones, etc.
- Facilitar, monitorizar y documentar los esfuerzos en el cumplimiento de normativas y regulaciones. Ofrece una gestión integral de contratos, de conciliación automatizada de procesos entre los activos autorizados y los utilizados y monitorización en tiempo real.

Soporta los procesos ITIL

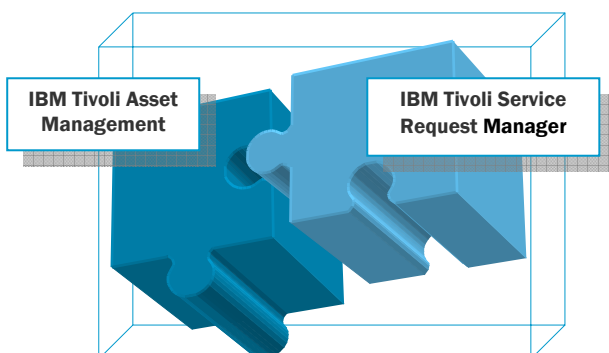
Las soluciones **IBM Tivoli Asset Management & IBM Tivoli Service Request Manager** están basadas en las buenas prácticas de la IT Infrastructure Library® (ITIL®). Estas soluciones le permiten gestionar los niveles de servicio en una única plataforma. **IBM Tivoli Asset Management for IT** ha obtenido la certificación Pink Elephant's PinkVerify™, el más alto nivel de certificación.

La gestión total de su infraestructura IT con IBM Tivoli Asset Management for IT & IBM Tivoli Service Request Manager

Actualmente la complejidad de las infraestructuras IT requiere una herramienta que les ofrezca una visión integral de todos los activos con la que ganar efectividad en su gestión, priorizar y resolver rápidamente las incidencias y aumentar la disponibilidad de los servicios.

IBM Tivoli Asset Management for IT e **IBM Tivoli Service Request Manager** son dos partes de un mismo puzzle; si no trabajan juntos, no obtendrá una visión general de su departamento de IT.

IBM Tivoli Asset Management for IT le ayuda a controlar sus costes a través de la gestión de activos, tanto de hardware como de software, durante todo su ciclo de vida, mientras **IBM Tivoli Service Request** le ayuda a aumentar la disponibilidad de los servicios y conseguir mayor eficiencia.

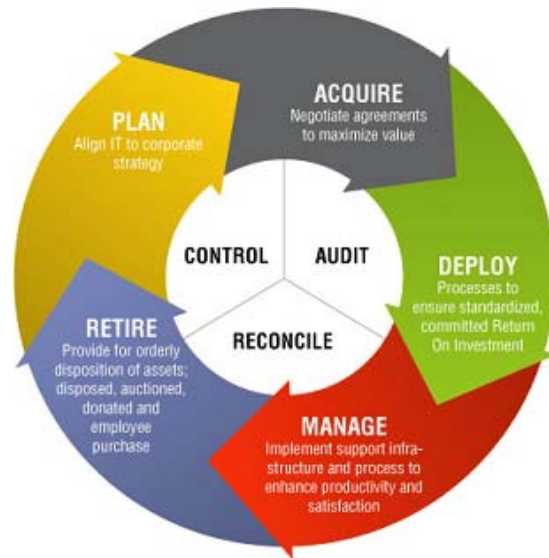


La gestión de activos ayuda a reducir los costes de compras, mantenimiento y de auditorías.

La decisión de compra, suele estar basada en los costes y la relación con los proveedores. **IBM Tivoli Asset Management for IT** le ayuda a tomar decisiones con datos históricos, que incluyen, tanto costes de soporte, como repuestos y mano de obra.

Una gestión de activos estandarizada y centralizada le permite:

- Reducir costes de compras y de mantenimiento de activos.
- Identificar los requerimientos de las normativas corporativas y regulaciones, y monitorizar los esfuerzos para cumplirlas.
- Facilitar la planificación y el servicio de soporte.
- Combina la capacidad de gestionar materiales, contratos y finanzas con un motor automatizado que reconcilia los activos autorizados con los utilizados.
- El sistema le ayuda a hacer un seguimiento de los activos configurados – hardware, software, localización, centros de coste y detalles sobre el software utilizado – desde la compra hasta la retirada.



Sus capacidades incluyen:

- El seguimiento de los activos, comparando los utilizados con los autorizados a través de su integración con herramientas de "Discovery" como Tivoli Application Dependency Discovery Manager TADDM
- Proporciona la base para evaluar y documentar el cumplimiento de las normativas, consiguiendo reducir costes y controlar la infraestructura IT.
- Funcionalidad para controlar de forma automatizada los movimientos, adquisiciones y cambios.

La Gestión del Trabajo le ayuda a controlar los costes y maximizar los recursos

Su capacidad para gestionar el trabajo le permite soportar los trabajos proactivos y reactivos, estableciendo unos procesos, haciendo un seguimiento de los costes y estableciendo prioridades basadas en niveles de servicio.

La gestión del trabajo le puede ayudar a:

- Enfrentar las tareas con el personal disponible y los materiales y recursos necesarios.
- Estimar y obtener aprobaciones de costes.
- Establecer prioridades y promover acciones a lo largo de la empresa.

Las características de la gestión del Trabajo incluyen:

- Seguimiento de herramientas, y recursos utilizados así como un desglose detallado de los costes.
- Gestión gráfica de las asignaciones de trabajo para optimizar los calendarios y la mano de obra.
- La estandarización de procedimientos proporciona mayor conocimiento de los procesos y de la calidad del trabajo.
- Las herramientas de análisis y KPI's permiten tomar decisiones sobre las inversiones y especialidades que apoyan las expectativas del nivel de servicio de soporte.
- Acuerdos operacionales para mejorar la comunicación organizacional y ayudar a alcanzar los compromisos de nivel de servicio internos como de los proveedores externos.

Gestionar de forma proactiva los contratos, licencias y costes de mantenimiento

Permite hacer un seguimiento de los términos y condiciones de leasing, renting, licencias de software, garantías y contratos de compra.



Además, asocia la librería de términos y condiciones de compras y suministros a los pedidos y contratos.

Mantiene la información crítica requerida sobre los activos para la CMDB (Configuration Management Database), utilizando:

- Una librería de términos y condiciones que permite mantener una política consistente a través de toda la organización.
- Notificaciones y alertas automáticas para cumplir con los términos y condiciones de los proveedores, evitar penalizaciones y aumentar el valor de los contratos.
- Asociando las SLA's con el servicio prestado para identificar proveedores poco fiables en nivel de servicio y calidad de los proveedores.
- Llevar una planificación de pagos para disminuir los costes

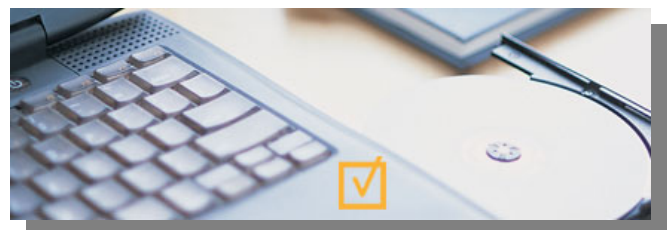
Planificación proactiva del trabajo y puesta en marcha con la gestión de compras

La gestión de compras ayuda a los responsables de compras a planificar el trabajo y la implementación de los sistemas, entregando información de la solicitud, oferta, proveedor, compra y contrato.

La gestión de compras se integra fácilmente con sistemas de negocio (ERP) como ORACLE y SAP, y conecta con marketplaces online.

Permite:

- Designar proveedores autorizados y analizar su rendimiento, negociando mejoras de condiciones y reducción de costes y mejorar la fiabilidad y calidad de sus productos y servicios.
- A través de compras globales se consiguen mejores resultados económicos y mayor eficiencia, tanto en el volumen de compra, como en la reducción de costes de aprovisionamiento.



- La capacidad de generar reaprovisionamientos de forma automática, basándose en eventos o intervalos, minimiza la intervención humana, hace más eficiente los procesos de compra y reduce los errores producidos por la entrada manual de datos.

- Herramientas de análisis y KPI's para medir el funcionamiento del proceso de compra, incluyendo tiempos de proceso, conformidad de la facturación y tiempos de entrega.

La gestión del Servicio permite obtener mayor eficiencia de las empresas subcontratadas

IBM Tivoli Asset Management for IT e IBM Tivoli Service Request Manager son productos "best of breed" que se unen a la perfección para crear una única plataforma para la gestión de activos y servicios construida con servicios web flexibles:

- Optimizar la disponibilidad de los servicios mediante la monitorización y desarrollo de SLA's.
- Mejorar las operaciones de servicio.
- Impulsar procesos avanzados para, crear, gestionar y monitorizar SLA's a través de notificaciones, escalaciones y KPI's.
- Reducir las incidencias en el servicio.
- Aumentar la eficiencia del servicio de soporte.

Implemente los procesos ITIL en su negocio, mantenga una alta calidad y reduzca los costes de sus operaciones de Service Desk y Gestión de Activos IT



Utilice **IBM Tivoli Service Request Manager** para:

- Aumentar la comunicación entre IT y las unidades de negocio y alinear los niveles de servicio con las estrategias de negocio, ayudándose de las SLA's.
- Gestionar los cambios y actualizaciones con el fin de automatizar los procesos y reducir riesgos, analizando prioridades, requerimientos e impacto.
- Mejorar la gestión de los recursos con las escalaciones para alcanzar los niveles de servicio acordados.
- Comparar la ejecución con los niveles de servicio acordados mediante los KPI's.
- Gestionar los problemas y hacer un seguimiento para aumentar la eficacia del workflow y resolver cualquier incidencia de forma más eficiente y rápida.

Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM) le ayuda a hacer un seguimiento del inventario y ubicación de los activos IT

Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM) es una herramienta construida con el objetivo de mantener la información de los activos IT.

Está diseñado para trabajar con las aplicaciones de autodescubrimiento existentes.

Utilice TADDM para obtener una completa visión de toda la red de hardware y software, incluidos los PC's, servidores, red, detectar la localización física de cada uno de ellos y conocer exactamente qué activos tiene, cual es su ubicación y cual es el uso que se les está dando.

La integración completa de las herramientas le permite asociar datos a las mismas y conocer la disponibilidad de las inversiones actuales posibilitando así



Para más información:
Allegro Systems International
Pº de la Castellana, 194
28046 Madrid

www.allegro-systems.com
info@allegro-systems.com
Tel. 917 030 300