



PowerStart



Basis für First Class Support – Die Tivoli Service Desk Product Suite.

Tivoli Problem Management (TPM) basiert auf einem sehr effektiven Lösungsmanagement, mit dem Sie in kurzer Zeit eine Vielzahl unterschiedlichster Anfragen abschließend bearbeiten können. Damit bauen Sie einen kostengünstigen und hochwertigen Support für Ihre Kunden auf. Das PowerStart-Paket erschließt Ihnen den Nutzen des TPM-Moduls für Ihre Organisation in sehr kurzer Zeit.

Tivoli Asset Management (TAM) gibt Ihnen eine ständige Übersicht über die zu betreuenden Ressourcen und deren Nutzer, so dass Entscheidungen über notwendige Arbeiten an Ressourcen oder deren eventuell notwendiger Austausch schnell getroffen werden können. Unterstützungsleistungen zur Implementierung von TAM sind optional erhältlich.

Tivoli Change Management (TCM) stellt Ihnen Mechanismen zur Verfügung, um Veränderungen in Ihrem komplexen Ressourcen-Umfeld abgesichert und überschaubar durchzuführen. Unterstützungsleistungen zur Implementierung von TCM sind optional erhältlich.

Weitere Informationen zum PowerStart-Angebot erhalten Sie von:

- IBM Global Services
ITS Help Desk Integration Services
Ingo Kramer
040 - 6389 3424
ingo_kramer@de.ibm.com
- IBM Global Services
ITS Help Desk Integration Services
Frank Graeber
040 – 6389 2520
frank_graeber@de.ibm.com

Informationen zu Tivoli Service Desk erhalten Sie von:

- IBM/Tivoli Sales Central Region
Hans-Dieter Sekunde
040 – 6389 2679
sekunde@tivoli.com

Die Tivoli Homepage
finden Sie im Internet unter:
www.tivoli.com

© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich

Die IBM Homepage finden
Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind
eingetragene Marken der
International Business
Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/
Hersteller werden anerkannt.

Starten Sie Ihr Service Management jetzt.



Mit dem PowerStart Paket von Global Services und Tivoli.

PowerStart Paket

Pole Position für Ihr Service Management.

Schneller, kompetenter Support ist für den Sieg in der Formel 1 ebenso Voraussetzung wie für die effiziente und produktive Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Qualitativ hochwertiger Service für die Anwender bildet heute den entscheidenden Produktivitätsfaktor, mit dem das Potential dieser Technologien erst voll genutzt werden kann. Das PowerStart Paket für Tivoli Service Desk (TSD) unterstützt Sie beim Aufbau der notwendigen Supportleistungen und erschließt in kürzester Zeit die wichtigsten Leistungsmerkmale aus dem Problem Management der Tivoli Service Desk Produktsuite für Ihre Organisation. Mit dem PowerStart Paket gewinnen Sie schon beim Start.

Das PowerStart Paket – ein starkes Team.

Das PowerStart Paket für TSD ist eine Kombination aus Beratungs- und Implementierungsleistungen auf Basis der TSD Software (IBM Help Desk Services von IBM Global Services) und den erforderlichen Softwarelizenzen. Die Beratungsarbeit beginnt mit einem Kickoff-Workshop zur Definition der Projekthalte und Ziele auf der Basis von Tivoli Problem Management (TPM). Die Anforderungen an die Infrastruktur werden erarbeitet und dokumentiert.

Der zweite Workshop beschäftigt sich mit der Implementierungsplanung für das TPM. So werden notwendige Problemkategorien und Prioritäten festgelegt und die für das Produkt notwendigen Datenstrukturen definiert.

Im darauf folgenden Projektabschnitt werden die für TPM erforderlichen Installationsarbeiten auf dem Applikationsserver durchgeführt, die Datenbankstrukturen auf dem File Server eingerichtet und Konfigurationsdaten in die Datenbank gestellt. Abschließend werden die TPM Nutzer und Service-Agenten in den Gebrauch der PowerStart Lösung eingewiesen und die TSD Administratoren mit der Pflege der Anwendung von TPM vertraut gemacht.

Die PowerStart-Leistungen.

- Zwei Workshops für die Dauer von insgesamt bis zu drei Tagen.
- Installation und Konfiguration des Tivoli Problem Management Servers.
- Installation und Konfiguration von bis zu fünf Help-Desk-Arbeitsplätzen.
- Konfiguration von Standardberichten auf Basis von Crystal Reports für bis zu fünf Help-Desk-Arbeitsplätzen.
- Installation und Konfiguration des TPM GUI Servers für die Java-Integration.
- Installation aller für dieses Angebot notwendigen und verfügbaren Patches für TPM der TSD Version 6.0.
- Konfiguration von Prioritäten, Anruftypen, Problemstatus und Problemtypen.

- Konfiguration von bis zu fünf Eskalationsregeln für TPM.
- Definition und Konfiguration von bis zu zehn Benutzern und zweier Gruppen im TPM.
- Konfiguration des Standard-Workflows für TPM.
- Einpflegen von bis zu fünf definierten Lösungen oder Beispielen in die TPM-Wissensdatenbank.
- Import einer Standard-SKAM-Tabelle für die Problem-Kategorisierung.
- Import von Personenstamm- und Lokationsdaten aus einer ASCII-Datei (CSV-Format) in die TPM-Datenbank.
- Einweisung von bis zu fünf Mitarbeitern des Kunden in die Nutzung der PowerStart-Lösung für die Dauer eines ganzen Tages.
- Einweisung von zwei Mitarbeitern des Kunden in die Administration der PowerStart-Lösung für die Dauer eines ganzen Tages.
- Fünf Lizenzen Tivoli Service Desk (IBM 5698-TSD) inklusive 1 Jahr Support.

Jetzt bestellen – zum günstigen Festpreis.

Das PowerStart Paket bieten wir Ihnen gebündelt mit allen erforderlichen Tivoli-Produktlizenzen (5 x 5698-TSD) zu einem einmalig günstigen Festpreis von 89.500 DEM (44.849 EUR) an. Mit diesen Lizenzen können Sie bis zu fünf Arbeitsplätze komplett ausstatten. Zusätzliche Dienstleistungen zum weiteren Ausbau und/oder zur Implementierung eines umfangreichen Asset- und Changemanagements sind optional erhältlich.