

La gestion des services informatiques avec TSRM/TAMIT/TPM



Optimisez vos processus opérationnels pour vos services informatiques conformément à ITIL et améliorez la satisfaction des utilisateurs de votre parc informatique, grâce aux solutions IBM :

- ✓ IBM Tivoli Service Request Management
- ✓ IBM Tivoli Asset Management for IT
- ✓ IBM Tivoli Provisioning Manager



- ✓ Tivoli Service Request Manager permet la mise en place des fonctions et processus ITIL suivantes:
 - La fonction du Service Desk
 - La Gestion des Incidents (et demandes de service)
 - La Gestion des Problèmeset la gestion du catalogue de service et du SLA
- ✓ Tivoli Remote Control répond au besoin de Service desk permettant aux opérateurs informatiques d'effectuer la télémaintenance et la prise de main à distance d'un poste de travail.

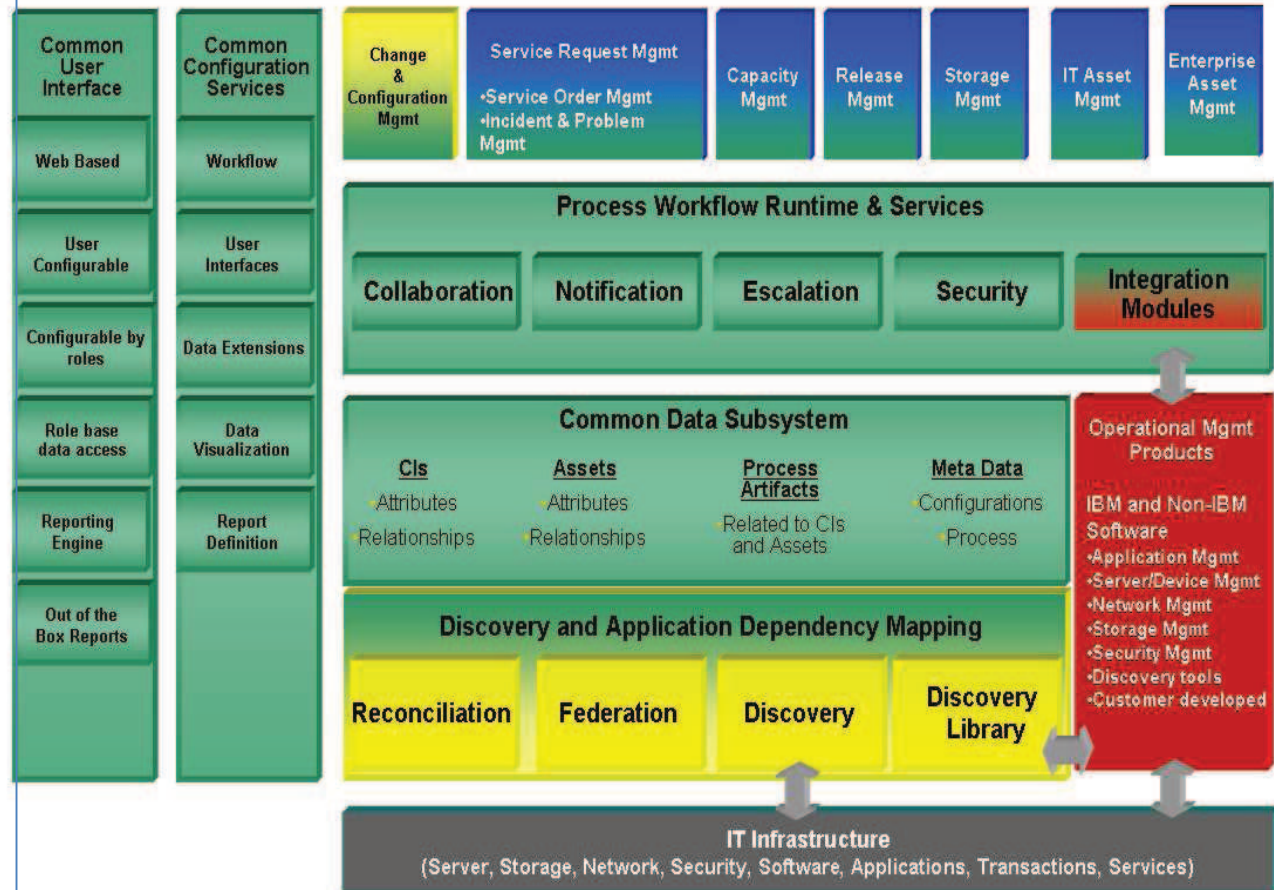
- ✓ Tivoli Provisioning Manager for OS Deployment permet d'effectuer la distribution des systèmes d'exploitation.
- ✓ Tivoli Asset Management for IT permet de vous aider à gérer vos actifs informatiques ainsi que les contrats associés
- ✓ Tivoli Provisioning Manager for Software permet d'effectuer
 - des découvertes automatiques du parc Informatique, rapatriant automatiquement les caractéristiques logicielles et matérielles des ordinateurs
 - de la télédistribution de logiciels (packages, etc..)

Une plateforme de gestion des services basée sur Tivoli Process Automation Platform (TPAP)



Les modules suivants sont actuellement disponibles :

- ✓ Service Request Management (suivi incidents, problèmes, demande de service, catalogue de service, prise de main à distance...)
- ✓ IT Asset management (gestion de parc IT, incluant la gestion des contrats et maintenance)
- ✓ Capacity Management (gestion de la capacité)
- ✓ Storage Management (Gestion du stockage)
- ✓ Enterprise Asset Management (gestion des immobilisations et biens de l'entreprise)
- ✓ Change&Configuration Management (gestion du changement et des configurations associée au module de découverte des dépendances applicatives IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager)
- ✓ Release Process Manager (Gestion de la mise en production)



TPAP constitue une infrastructure partagée permettant l'intégration des données d'actifs et de configuration, des processus, des activités manuelles, et des produits de gestion des opérations.

CBI vous propose les services d'accompagnement suivants



CBI accompagne ses clients dans l'implémentation de ces solutions Tivoli (TSRM/TAMIT/TPM) pour :

- ✓ l'étude et la définition des processus à mettre en œuvre conformément à ITIL et au contexte organisationnel du client
- ✓ la définition des indicateurs (KPI) et tableaux de bords pour le pilotage
- ✓ la définition de l'architecture de la solution
- ✓ l'implémentation de la solution (paramétrage, tests)
- ✓ l'assistance à l'exploitation de la solution
- ✓ le transfert de compétences
- ✓ la gestion de projet