



IBM Help Desk Services

Customer Service Desk Accelerator – TSD MigrationPack

Highlights

Migration von Tivoli Service Desk nach Produkten der marktführenden Hersteller wie Peregrine und Remedy

Komplette Lösungen auf Basis von IBM „Best Practices“ für den schnellen Einsatz

Vorgehensweise nach IBM Systems Management Solutions Life Cycle

Zielgerichtete Einweisung und Training

Kompetenter Support

Erstklassiger Support ist entscheidend

Qualitativ hochwertiger Service für den Anwender bildet den entscheidenden Produktivitätsfaktor, mit dem das Potenzial moderner Informations- und Kommunikationstechnologien voll genutzt werden kann. Schneller, kompetenter Support ist für den Erfolg ebenso Voraussetzung wie für die effiziente und produktive Nutzung dieser Technologien.

Reibungsloser Übergang

Sie erschließen mit dem Customer Service Desk Accelerator – TSD MigrationPack in kürzester Zeit die wichtigsten Leistungsmerkmale aus dem Infrastructure and Resource Management für Ihre Organisation:

- Problem Management
- Change Management
- Asset Management

Das TSD MigrationPack unterstützt Sie beim Aufbau der notwendigen Supportleistungen und ermöglicht Ihnen einen problemlosen, zügigen Übergang von Tivoli Service Desk zu einem neuen Produkt.





TSD MigrationPack

Ganzheitliche Customer Service Desk-Lösungen sind ein Erfolgsfaktor. IBM unterstützt Sie dank der Partnerschaften mit den marktführenden Herstellern bei der Umsetzung integrierter Lösungen. Nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung im Customer Service Desk-Umfeld.

Der richtige Ansatz

Das Customer Service Desk Accelerator – TSD MigrationPack ist eine Kombination aus Beratungs- und Implementierungsleistungen auf Basis Ihrer Tivoli Service Desk-Installation und des neu zu implementierenden Customer Service Desk-Produkts.

Drei Schritte zum Erfolg

Das TSD MigrationPack wird in drei Stufen angeboten. Diese können, abhängig von Ihren Anforderungen, komplett oder separat beauftragt werden.

Das Assessment

In der ersten Stufe untersuchen wir gemeinsam mit Ihnen in einem Assessment die derzeitigen Service-Prozesse und die bestehende Tivoli Service Desk-Lösung. Dabei betrachten wir nicht nur die bei Ihnen eingesetzten Tivoli Service Desk-Komponenten, sondern auch alle Schnittstellen. Mögliche Verbesserungen werden dabei identifiziert und festgehalten. Ergebnis ist eine Aufwandsschätzung für die Migration und eine Entscheidungsvorlage, auf deren Basis Sie Ihre Produktauswahl treffen können.

Der Migrationsplan

Ausgehend von Ihrer Produktentscheidung erstellen wir in der zweiten Stufe aufgrund Ihrer Migrationsvorgaben und der Assessment-Ergebnisse einen Migrationsplan. Dabei werden die Erfordernisse für einen fortlaufenden, produktiven Betrieb und die verfügbaren Ressourcen berücksichtigt.

Das Migrationsprojekt

Im Rahmen des abgestimmten Projekts erfolgen nun die Schritte zur Umstellung von Tivoli Service Desk auf das neue Produkt. Darin enthalten sind die Datenübernahme und die Anbindung der erforderlichen Schnittstellen. Anschließend werden die Benutzer und Agenten in den Gebrauch des neuen Tools eingewiesen und die Administratoren mit der Pflege der Anwendung vertraut gemacht, so dass ein reibungsloser Betrieb des neuen Systems gewährleistet ist.

Weitere Informationen zum TSD MigrationPack

erhalten Sie von:

- IBM Global Services
ITS Offering Sales Help Desk Services
frank_graeber@de.ibm.com

Technische Informationen zum TSD MigrationPack

erhalten Sie von:

- IBM Global Services
ITS Help Desk Integration Services
axel.fricke@de.ibm.com
oder besuchen Sie unsere Internet Site
ibm.com/services/de/ism

© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:

ibm.com
ibm.com/services/de

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

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.