

Soluzioni per la gestione di risorse e servizi  
A supporto dei vostri obiettivi di business



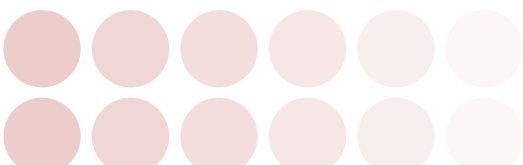
**Tivoli** software

**Ottimizzate i processi IT, massimizzate il ROA  
(return on assets) e migliorate il livello dei servizi**  
**Utilizzate le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi**



La capacità di gestire e ottimizzare i processi aziendali IT è essenziale per fornire livelli di servizio economicamente convenienti, che supportino gli obiettivi aziendali e, nel contempo, attenuare il rischio individuando i requisiti di conformità e successivamente monitorando e documentando l'impegno per soddisfarli. Senza un approccio multidisciplinare alla gestione di processi IT, quali la gestione delle configurazioni, delle modifiche, dei servizi e delle risorse, le organizzazioni IT hanno incontrato difficoltà nel minimizzare i costi, massimizzare il ROA (return on assets) e conseguire i più elevati livelli di servizio contemporaneamente. Fino ad ora.

Per gestire la vostra azienda IT con la massima efficienza possibile, utilizzate le soluzioni IBM Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi, che vi aiuteranno ad ottenere il massimo dai vostri investimenti IT. Andando oltre soluzioni di tipo indipendente per la gestione delle risorse IT e del service desk, i prodotti Maximo forniscono una visione completa di tutti i processi aziendali IT di importanza critica, consentendovi di gestire in modo più efficace beni, risorse, modifiche e livelli di servizio hardware e software, tutto in un'unica piattaforma.





## **Allineate i servizi IT ai vostri obiettivi di business**

Le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi offrono un approccio olistico che vi aiuta ad acquisire un controllo maggiore sulle vostre risorse IT e a fornire servizi di alta qualità, strettamente conformi ai vostri obiettivi di business. Utilizzatele per:

- *Identificare, gestire e ottimizzare dinamicamente tutte le risorse e i livelli di servizio IT.*
- *Massimizzare il ritorno sugli investimenti in beni e risorse IT.*
- *Monitorare e documentare le operazioni di conformità alla normativa vigente e alle licenze software.*
- *Minimizzare i malfunzionamenti IT e migliorare il livello dei servizi.*
- *Ridurre i costi di approvvigionamento e di supporto delle risorse.*
- *Aumentare la produttività del personale IT tecnico e di supporto.*
- *Armonizzare maggiormente gli obiettivi IT con quelli di business.*

## **La gestione delle risorse e dei servizi fornisce una reale business intelligence**

Le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi vi aiutano ad accedere a dati gerarchizzati per livelli successivi di specificità, consentendovi di acquisire una reale business intelligence, prendere decisioni informate e intervenire rapidamente. Tramite l'utilizzo sinergico di tali soluzioni, è possibile:

- *Armonizzare gli obiettivi IT potenzialmente contrastanti, per ottimizzare i costi della manodopera IT, i livelli di servizio e gli investimenti IT.*
- *Monitorare in modo efficace gli SLA (service level agreements) e i KPI (key performance indicators).*
- *Standardizzare le procedure e pianificare e programmare le attività di implementazione.*
- *Facilitare, monitorare e documentare le operazioni di conformità alla normativa vigente e alle direttive aziendali, utilizzando una gestione completa dei contratti, processi di raffronto automatizzato tra le risorse autorizzate e quelle impiegate e un monitoraggio delle prestazioni in tempo reale.*

## **Supportare i processi ITIL**

Le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi rappresentano un elemento fondamentale dell'offerta IBM Service Management e sono state interamente realizzate con tecnologie basate su standard aperti. Basate sulle best practice ITIL® (IT Infrastructure Library®), le soluzioni Maximo vi consentono di implementare su un'unica piattaforma i processi ITIL per la gestione degli incidenti, dei problemi, delle modifiche, dei rilasci, e del livello di servizio. Infatti, i prodotti Maximo hanno ottenuto la certificazione PinkVerify di Pink Elephant, come soluzioni che presentano il maggior livello di conformità alle best practice ITIL.

## **Gestite in modo completo ed esauriente la vostra infrastruttura IT con IBM Maximo Asset Management for IT e IBM Tivoli Service Desk**

Le odierne aziende IT complesse e distribuite hanno bisogno di strumenti per visualizzare e gestire in modo completo l'infrastruttura IT, acquisire un'efficace ITAM (IT asset management), stabilire l'ordine di priorità di incidenti e problemi e risolverli rapidamente e massimizzare la disponibilità dei principali servizi aziendali.

Maximo Asset Management for IT e Tivoli Service Desk forniscono tutto ciò e molto altro, offrendovi una visione olistica della vostra infrastruttura IT. Maximo Asset Management for IT vi aiuta a gestire in modo economicamente conveniente l'intero ciclo di vita delle risorse sia hardware che software, mentre Tivoli Service Desk vi aiuta a controllare i costi, aumentare la disponibilità dei servizi e semplificare i processi del vostro ufficio assistenza tecnica.

**La gestione delle risorse contribuisce alla riduzione dei costi relativi ad acquisti, manutenzione e conformità**

Le decisioni concernenti l'acquisto delle risorse vengono tradizionalmente basate soltanto sui costi e sulle relazioni con i fornitori. Le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi vi aiutano a prendere tali decisioni in base ad informazioni sicure sulle performance storiche, compresi i costi del supporto, come quelli relativi a pezzi di ricambio e manodopera.

Un programma di gestione standardizzata e centralizzata delle risorse IT, può contribuire a:

- *Minimizzare i costi di acquisto e manutenzione delle risorse.*
- *Individuare i requisiti di conformità normativa ed aziendale e monitorare e documentare le attività dirette a soddisfarli.*
- *Facilitare una pianificazione ed un supporto tecnico efficaci.*

Le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi combinano funzionalità di gestione fisica, finanziaria e contrattuale con un motore automatizzato che controlla la concordanza tra le risorse autorizzate e quelle effettivamente impiegate. Le soluzioni Maximo vi aiutano a tener traccia e a gestire con efficacia ed efficienza le informazioni sulla configurazione, compresi dettagli su hardware, software, ubicazione, costi e utilizzo del software, dall'approvvigionamento alla dismissione. Queste funzionalità comprendono:

Le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi si integrano facilmente con i sistemi aziendali esistenti, compresi i prodotti IBM o di altri fornitori, per coprire l'intero spettro della gestione delle risorse e dei servizi su un'unica piattaforma.

- *Monitoraggio continuo delle risorse per confrontare quelle impiegate con quelle autorizzate, in caso di utilizzo di tool di autorilevamento, come ad esempio Maximo Discovery.*
- *Controllo della concordanza delle risorse impiegate con quelle autorizzate, che fornisce una base per la valutazione e la documentazione del rispetto dei requisiti di conformità, riducendo i costi e controllando l'ambiente IT.*
- *Funzionalità di spostamento, aggiunta e modifica per aiutarvi ad automatizzare e controllare dinamicamente l'ambiente IT.*

**Gestione dei servizi**



**La gestione del lavoro contribuisce a ridurre i costi ed a massimizzare le risorse**

E' possibile utilizzare le funzionalità di gestione del lavoro per supportare attività di manutenzione sia reattiva che proattiva, stabilire processi di gestione del lavoro, tenere traccia dei costi e stabilire priorità in base ai livelli di servizio. La gestione del lavoro contribuisce a:

- *Distribuire le attività da svolgere in base al personale disponibile e alle risorse materiali richieste.*
- *Preventivare le spese ed ottenerne l'approvazione.*
- *Stabilire priorità ed avviare interventi in tutta l'azienda.*

Le funzioni di gestione del lavoro comprendono:

- *Tool di monitoraggio per analizzare l'utilizzo e i costi delle risorse.*
- *Un tool grafico di gestione delle assegnazioni per ottimizzare la pianificazione del lavoro e l'utilizzo della manodopera.*
- *Procedure standard per semplificare i processi conosciuti e migliorare la qualità del lavoro.*
- *Tool di analisi e KPI per prendere decisioni su investimenti in risorse e competenze, che supportino le aspettative sui livelli di servizio.*
- *Accordi operativi per migliorare la comunicazione aziendale e aiutare i fornitori interni o esterni a rispettare gli impegni assunti in merito ai livelli di servizio nei confronti dei distributori.*

### **Gestite proattivamente i contratti e i costi di licenza e di manutenzione**

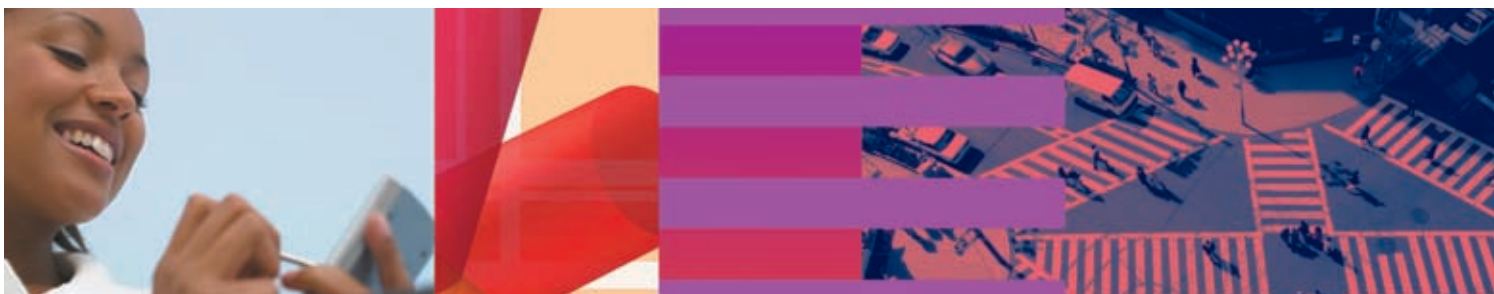
Utilizzate le soluzioni Maximo per gestire proattivamente tutti i contratti con i vostri fornitori. Tenete traccia delle clausole e condizioni di rilievo per i contratti di locazione, di licenza di software, di garanzia e di acquisto. Inoltre, associate queste condizioni agli insiemi appropriati di risorse. Conservate le informazioni essenziali sulle risorse IT, necessarie per la creazione la gestione efficace di un CMDB (configuration management database), utilizzando:

- *La libreria di clausole e condizioni contrattuali, per assicurare linee di condotta coerenti in tutta l'azienda.*
- *Le notifiche e gli avvisi automatici in merito all'applicazione delle condizioni di fornitura, per evitare penali ed aumentare il valore dei contratti.*
- *La correlazione tra gli SLA e le performance dei fornitori, per identificare i fornitori inaffidabili e rinegoziare i contratti in modo efficace.*
- *Il supporto per la pianificazione dei pagamenti, per ridurre i costi amministrativi.*

### **Pianificate proattivamente le attività e l'implementazione dei sistemi, grazie alle funzioni per la gestione degli approvvigionamenti**

Le funzionalità di gestione degli approvvigionamenti aiutano gli acquirenti a pianificare proattivamente le attività e l'implementazione dei sistemi, fornendo loro informazioni riguardanti richieste di fornitura, preventivi, fornitori, ordini d'acquisto e contratti. La gestione degli approvvigionamenti si integra facilmente con i sistemi di gestione aziendale come Oracle e SAP e consente la connessione ai mercati e alle borse online. Queste funzionalità comprendono:

- *Tool di inizializzazione dei fornitori approvati e di analisi delle relative prestazioni, per ridurre notevolmente costosi acquisti "fuori contratto" e massimizzare l'affidabilità dei fornitori e la qualità dei prodotti e dei servizi.*
- *Supporto per le attività di acquisto globale, per promuovere i risparmi e i rendimenti derivanti dagli acquisti di grandi quantità di beni e ridurre i costi di approvvigionamento.*
- *Funzionalità di acquisto automatizzato in base a intervalli o ad eventi, per minimizzare l'intervento umano, semplificare i processi d'acquisto e ridurre gli errori dell'immissione manuale dei dati.*
- *Tool di analisi e indicatori KPI, per effettuare misurazioni delle attività di approvvigionamento, come quelle relative a tempi di elaborazione, accuratezza della fatturazione e tempi di consegna.*



### **Le funzionalità di gestione dei servizi contribuiscono alla riduzione delle interruzioni e alla creazione di servizi efficienti**

Che siate responsabili di un'unità di business o di un'intera azienda, Tivoli Service Desk rappresenta la soluzione aziendale per la gestione dei servizi migliore nel suo genere, che può aiutarvi a:

- *Incrementare l'efficienza del supporto per i servizi.*
- *Ridurre le interruzioni dei servizi.*
- *Utilizzare processi avanzati per la creazione, la gestione e il monitoraggio degli SLA, tramite interfacce "dashboard" per le notifiche, le escalation e gli indicatori KPI.*
- *Semplificare le operazioni di assistenza.*
- *Ottimizzare la fornitura dei servizi, tramite il monitoraggio degli SLA e delle prestazioni.*

Utilizzatele per implementare le linee guida ITIL per i processi aziendali e mantenere l'alta qualità e il costo ridotto delle operazioni di assistenza. Utilizzate la gestione dei servizi per:

- *La gestione degli incidenti e dei problemi, per migliorare il flusso di lavoro e il monitoraggio riguardanti le schede informative relative ai problemi, riducendo i tempi e i costi necessari per risolverli.*
- *La gestione delle modifiche e della distribuzione, per automatizzarne i processi in modo da consentirne un rilascio più rapido e per minimizzarne il rischio analizzandone le priorità, le risorse necessarie e l'impatto.*
- *Gli SLA, per aumentare la comunicazione tra le unità IT e quelle di business e allineare meglio i livelli di servizio alle strategie aziendali.*
- *I KPI, per confrontare le prestazioni con gli impegni assunti in merito ai livelli di servizio.*
- *La gestione delle escalation, per una migliore gestione delle risorse ai fini dell'adempimento degli obblighi assunti in merito ai livelli di servizio.*

### **L'autorilevamento aiuta a tenere traccia dell'inventario e delle ubicazioni delle risorse IT**

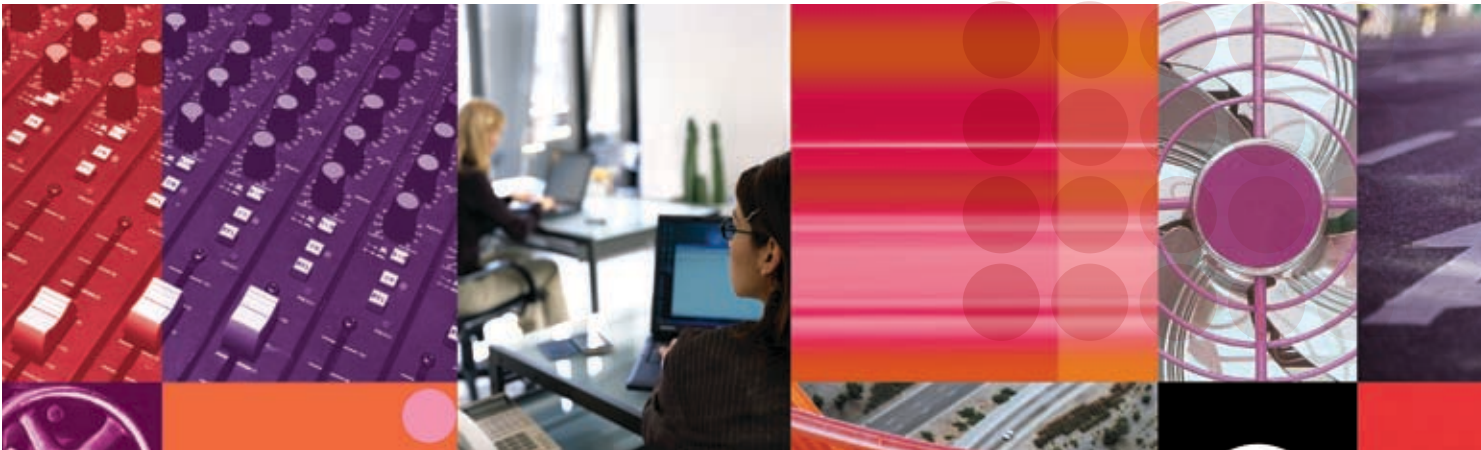
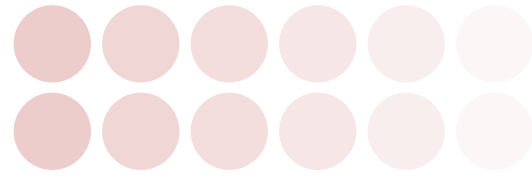
Maximo Discovery vi offre un modo più efficiente di creare e conservare informazioni sulle risorse IT impiegate ed è progettato per funzionare con le applicazioni di autorilevamento di cui già disponete. Utilizzate Maximo Discovery per avere una visione completa di tutto l'hardware e il software di rete, compresi i PC, i server e i dispositivi di rete e per rilevare l'ubicazione fisica delle risorse, in modo da poter avere una conoscenza più approfondita delle risorse di cui disponete e della loro ubicazione.

Tool di integrazione completa vi consentono di aggregare i dati e di sfruttare gli investimenti in essere. Molti clienti utilizzano questa applicazione facile da implementare con un impatto minimo sul traffico di rete.

### **Ampliate le funzionalità di gestione delle risorse e dei servizi**

Sono disponibili molte opzioni per estendere le funzionalità di Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi, aumentare la capacità di ridurre i costi e migliorare gli sforzi di conformità, il rendimento operativo e la flessibilità.





*Maximo SLA Manager* – consente di definire offerte relative ai servizi, stabilire SLA e implementare procedure di escalation per rispettare i livelli di servizio concordati e fornisce criteri di valutazione per controllare il livello dei servizi offerti.

*IBM Maximo Change Manager* – offre funzionalità di amministrazione delle policy, di gestione dei processi e di pianificazione per aumentare la rapidità, l'efficienza e la coerenza delle modifiche. Consente di definire le operazioni, i programmi e le risorse necessari per rilasciare le risorse nell'ambiente di produzione.

*Maximo Contract and Procurement Manager* – consente di gestire locazioni, garanzie, accordi, contratti, completi processi di fornitura dalla richiesta al pagamento, preventivi e inventari, per collaborare in via elettronica con fornitori, partner e mercati online.

*Soluzioni IBM Maximo Mobile* – Consentono l'accesso remoto, online o offline, alle soluzioni Maximo per la gestione delle risorse e dei servizi, per aumentare la produttività del personale che opera in remoto.

*IBM Maximo Asset Navigator* – Una libreria a interfaccia grafica basata su Web per l'accesso immediato a illustrazioni, diagrammi e progetti dettagliati di componenti ed attrezzature e alla relativa documentazione.

*IBM Maximo Adapter for Microsoft® Project* – fornisce la connettività bidirezionale tra Maximo e Microsoft Project, che consente di accedere ai dati su risorse e attività per scopi di pianificazione.

*IBM Maximo Integration Adapters* – si integrano con le applicazioni di gestione delle risorse IT, di autorilevamento e di gestione dei servizi, per creare un unico repository "aperto", contenente le informazioni sulle risorse IT per scopi di analisi e di verifica contabile. Comprende cartucce precostituite per i comuni tool di gestione dei sistemi IT.

*IBM Maximo Enterprise Adapters* – consentono di integrare i prodotti Maximo con i sistemi Oracle, SAP e altri sistemi aziendali per velocizzare l'implementazione e supportare lo scambio di dati in tempo reale. Una libreria di integrazioni predefinite supporta vari scenari, compresi servizi Web e architettura SOA (service oriented architecture).

*IBM Maximo e-Commerce Adapter* – l'infrastruttura di e-commerce che consente agli acquirenti di consultare i cataloghi di più fornitori, collocare ordini su più mercati o direttamente presso i fornitori, controllare lo stato degli ordini e elaborare le fatture dei fornitori elettronicamente.

*IBM Maximo OCS (Online Commerce System)* – una soluzione basata su Internet per la gestione della catena logistica, per collaborare con fornitori, partner e e altri mercati online.

## Massimizzate e proteggete i vostri investimenti IT

Maximo Asset Management for IT, Tivoli Service Desk e Maximo Discovery sono parte di IBM Service Management, e forniscono una gamma completa di soluzioni per la gestione delle risorse e dei servizi, che vi aiutano ad allineare le operazioni IT con gli obiettivi aziendali.

Utilizzate queste applicazioni potenti per acquisire e conciliare in modo efficiente i dati relativi a beni, configurazioni, contratti, finanza, risorse e servizi. Ciascuna funzionalità fornisce la conoscenza e il controllo necessari per migliorare e ottimizzare le attività in tutti i settori della vostra infrastruttura IT. Basate su un modello di configurazione flessibile dei processi aziendali, le applicazioni Maximo si adattano facilmente alle mutevoli esigenze aziendali, proteggendo i vostri investimenti – ora e in futuro.

## Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su come le soluzioni Maximo per la gestione delle risorse dei servizi possono aiutare la vostra azienda a gestire e ottimizzare le vostre risorse e i vostri servizi IT, contattate il vostro rappresentante o Business Partner IBM oppure visitate il sito:

[www.mro.com](http://www.mro.com)

## Informazioni sul software Tivoli di IBM

Il software Tivoli prevede una serie completa di offerte e funzionalità a supporto di IBM Service Management, un approccio modulare e scalabile utilizzato per fornire servizi più efficaci ed efficienti alla vostra azienda. In grado di soddisfare le esigenze delle aziende di ogni dimensione, il software Tivoli vi consente di fornire servizi di qualità eccellente a supporto dei vostri obiettivi di business, grazie all'integrazione e all'automazione dei processi, dei flussi di lavoro e delle attività. La piattaforma Tivoli per la gestione dei servizi, basata su standard aperti e pienamente sicura, è integrata con soluzioni dinamiche per la gestione operativa, che forniscono visibilità e controllo "end-to-end". Questa piattaforma è inoltre sostenuta dagli eccezionali servizi e supporto IBM e da un attivo ecosistema di Business Partner IBM. I clienti e partner Tivoli possono inoltre trarre vantaggio dalla condivisione di best practice, partecipando ai Gruppi di Utenti IBM Tivoli, gestiti autonomamente – visitate il sito:

[www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)



## IBM Italia S.p.A.

Via Tolmezzo, 15  
20132 Milano

La home page di IBM Italia si trova all'indirizzo: [ibm.com/it](http://ibm.com/it)

IBM, il logo IBM, [ibm.com](http://ibm.com) e Tivoli sono marchi di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

IT Infrastructure Library è un marchio registrato della Central Computer and Telecommunications Agency, che è ora parte dell'Office of Government Commerce.

ITIL è un marchio registrato e un marchio comunitario registrato dell'Office of Government Commerce ed è registrato presso l'Ufficio Brevetti e Marchi degli Stati Uniti.

Microsoft è un marchio di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Altri nomi di società, prodotti e servizi possono essere marchi o marchi di servizio di altri.

Stampato negli Stati Uniti d'America  
11-06

© Copyright IBM Corporation 2007  
Tutti i diritti riservati.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 