



IBM anuncia la disponibilidad de Tivoli Live Service Manager, un nuevo software online que se ofrece como servicio cloud (en la nube) para mejorar la automatización y el control de las funciones del departamento de soporte técnico de las empresas. Esta oferta, disponible mediante suscripción mensual, completa el catálogo de soluciones de software como servicio (SaaS) de IBM destinadas a automatizar los servicios críticos de Tecnologías de la Información (TI) para mejorar la operatividad del negocio.

Cada vez es más habitual en las empresas que el departamento de soporte técnico tenga que encargarse de tareas tan diversas como arreglar los portátiles, resolver problemas informáticos o hacer las instalaciones básicas para nuevos empleados.

Atender a todas estas tareas suele requerir mucho tiempo, lo que ralentiza enormemente el servicio, volviéndolo ineficiente e incapaz de resolver todas las peticiones que se reciben. Y todo ello se debe principalmente a que sus redes, instalaciones, soporte de aplicaciones y recursos de TI no están integrados y en gran medida dependen de actualizaciones manuales.

Según la consultora Gartner, el mercado de servicios de soporte técnico movió en 2009 más de 1.200 millones de dólares y de acuerdo con las estimaciones de IBM, solo el 5% de los problemas que se escalan a este departamento se resuelven de manera automática. Esto significa que con una mayor automatización e integración se mejoraría la eficacia y la gestión del negocio y el empleado podría retomar sus tareas diarias mucho antes. Tivoli Live Service Manager es un servicio en la nube escalable y que se ofrece por suscripción bajo el modelo de software como servicio. Este modelo de pago por uso es más asequible ya que no requiere de la inversión inicial, la complejidad y la gestión propias de una instalación de software compleja. Además, no hace falta comprar sistemas de hardware, licencias de software o hacer grandes configuraciones.

Los servicios Tivoli Live Service Manager de IBM son idóneos para aquellas organizaciones que buscan una herramienta sencilla para mejorar el rendimiento de su departamento de

soporte técnico. Por ejemplo, cuando un ejecutivo notifica la contratación de un nuevo empleado, tendrá a su disposición un amplio catálogo de servicios online que le ayuden a gestionar todo lo necesario para que esté totalmente operativo lo antes posible, desde la asignación de su sitio en la oficina y el ordenador portátil a la configuración del acceso a la red o la cuenta de correo electrónico. Asimismo, si un empleado solicita acceso a una base de datos, el software analiza la petición y define prioridades según el impacto para el negocio, lo que genera importantes mejoras en la asignación de recursos y disponibilidad de datos.

Más información en [IBM](#).