



BMC Remedy IT Service Management Suite

Integriertes Servicemanagement für Unternehmen

Ein Marktführer

Gartner hat BMC als weltweiten Marktführer des Jahres 2006 ernannt im IT-Servicedesk- und Helpdesk-Segment, und BMC im Marktführer-Quadrant ihres IT Service Desk Magic Quadrant 2006 positioniert¹.

Gartner Research, Inc., „Magic Quadrant for the IT Service Desk, 2006“, D. Coyle und K. Brittain, Mai 2006

Gartner Research, Inc., „Market Share: IT Operations Management Software, Worldwide, 2005“, R. Contu, Juni 2006

Forrester Research hat BMC als eines der führenden Produkte in seinem 2006 Forrester Wave for Large Enterprise Service Desk Management Tools ernannt.

Forrester Research, Inc., „The Forrester Wave™: Service Desk Management Tools, Q1 2006“, C. Gliedman, Februar 2006



Diese Lösung kann mit BMC® Atrium™ Technologien integriert werden.

Die zunehmende Komplexität verteilter IT-Umgebungen in Kombination mit der wachsenden Technologieabhängigkeit der Unternehmen hat den Bedarf an einem erfolgreichem Servicemanagement verstärkt. Reaktive Standalone-Help-Desks reichen nicht länger aus. Um den Geschäftsbedarf an verlässlichen, technikgesteuerten Dienstleitungen zu erfüllen, benötigen IT-Unternehmen integrierte Servicemanagement-Prozesse, die technische Komponenten als Bestandteile sehen und die in Wechselbeziehung zu den Dienstleistungen stehen, die IT dem Unternehmen bietet.

Integrierte ITIL® Workflow-Automatisierung

Für Unternehmen weltweit ist BMC® Remedy® IT Service Management (ITSM) die erste Wahl, wenn es um Software für die schnelle Einführung von reproduzierbaren, effizienten und effektiven Servicemanagement-Prozessen geht. Dieses Anwendungspaket bietet nahtlose, sofort einsatzbereite Workflow-Automatisierung innerhalb von und zwischen IT Infrastructure Library (ITIL) Best-Practice-Prozessen.

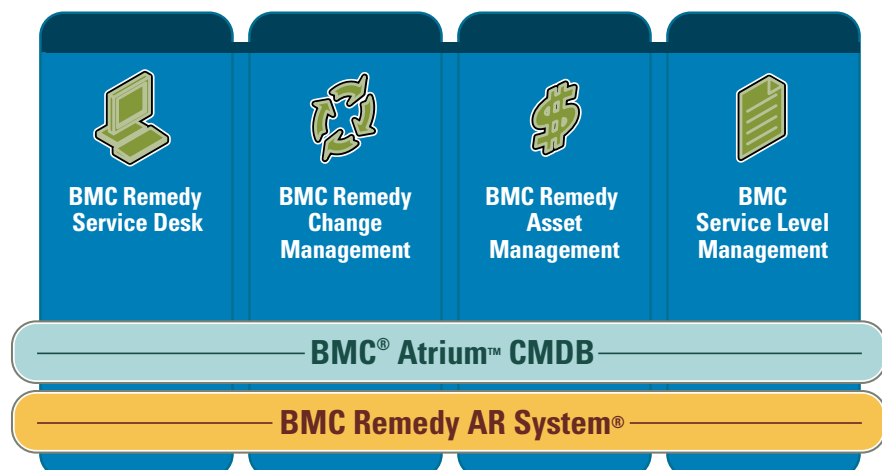
BMC Remedy IT Service Management vereint Anwendungen aus den Bereichen Service-Desk-, Incident-, Problem-, Change-, Asset-Lifecycle- und Service-Level-Management sowie eine Konfigurations Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB) mit einem einzigen Datenmodell, einer Workflow-Plattform und einer Benutzeroberfläche. Dieser einheitliche Ansatz bietet eine proaktive und kontinuierliche Verbesserung der Verfügbarkeit,

Qualität und Rentabilität des Service in komplexen Unternehmensumgebungen, speziell, wenn er durch weitere BMC-Lösungen für das IT-Infrastrukturmanagement unterstützt wird.

Branchenführende Anwendungen

Die BMC Remedy IT Service Management Suite beinhaltet vier branchenführende Anwendungen — BMC® Remedy® Service Desk, BMC® Remedy® Asset Management, BMC® Remedy® Change Management und BMC® Service Level Management. Die vier Anwendungen verwenden gemeinsam die integrierte BMC® Atrium™ Configuration Management Database (CMDB), um Prozesse anhand einer einzigen Sichtweise zu koordinieren, wie technische Komponenten Unternehmensservices unterstützen. Sie basieren alle auf dem BMC® Remedy® Action Request System® (AR System®), der branchenführenden Managementplattform für Serviceprozesse.

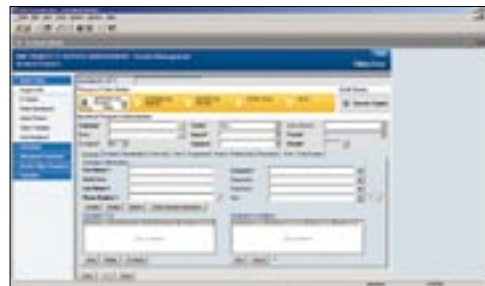
— BMC® Remedy® IT Service Management —



BMC Remedy Service Desk

Der BMC Remedy Service Desk automatisiert Incident- und Problem-Management-Prozesse und ermöglicht der IT somit die schnelle und effiziente Bearbeitung von Ereignissen, die entscheidende Services stören. Der BMC Remedy Service Desk agiert als alleinige Anlaufstelle für Benutzeranfragen, von Benutzern übermittelten Events und Infrastruktur-generierten Events. Die tiefgehenden, flexiblen Best Practice ITIL-Workflows beschleunigen die Wiederherstellung des normalen Service und hindern zukünftige Events daran, Unternehmens-Services negativ zu beeinflussen, und sie sorgen für verbesserte Effizienz der IT-Mitarbeiter.

Die sofort einsatzbereiten Workflows des BMC Remedy Service Desk erfassen und verfolgen Beziehungen — von der Incident-Initialisierung bis hin zur Problemzuordnung, Ursachenforschung, bekannten Fehlern und Änderungsanforderungen. Das zusätzliche BMC® Remedy® Knowledge Management bietet umfassende Autorensoftware, natürliche Sprachsuche und Self-Service, um das Vorfallovolumen zu reduzieren und bessere Lösungsmöglichkeiten im First-Level-Support zu bieten. Die BMC Atrium CMDB gibt an, welche Unternehmens-Services und Benutzer betroffen sind, und unterstützt die Ursachenforschung durch Sichtbarmachung von Infrastrukturabhängigkeiten.



Der BMC® Remedy® Service Desk bietet Ihnen in den folgenden Bereichen Unterstützung:

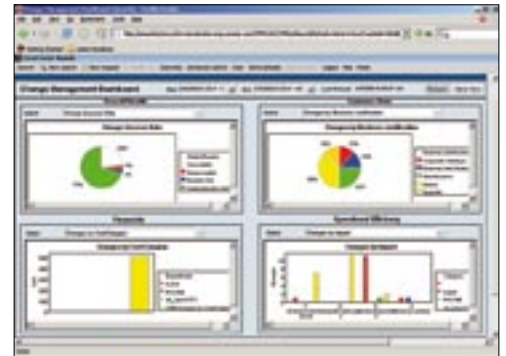
- > Höhere Verfügbarkeit geschäftskritischer Systeme durch schnellere Incident-Bearbeitung und Problembhebung
- > Geringere Supportanruf-Dauer und -Anzahl
- > Gesteigerte Produktivität der Service-Desk-Agenten, Supportmitarbeiter und Benutzer
- > Ursachenermittlung zur Verhinderung wiederholt auftretender Vorfälle
- > Abgleich der Performanz mit Service Level Vereinbarungen, um deren Einhaltung sicherzustellen
- > Gemeinsame Lösung für heterogene globale, regionale und lokale IT-Support-Unternehmen
- > Schnelle Weiterleitung von Anforderungen an den entsprechenden Support
- > Verbesserte Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur

BMC Remedy Change Management

Das BMC Remedy Change Management bietet umfassende Verfahrens-, Prozessmanagement- und Planungsfunktionen, die Sie bei der Verbesserung der Geschwindigkeit und Konsistenz unterstützen, mit der Sie Änderungen umsetzen, und gleichzeitig Geschäftsrisiken und -störungen minimieren. Es ermöglicht Ihnen die Definition und Umsetzung standardisierter Änderungsprozesse, die Ihr Unternehmen durch den gesamten Lebenszyklus einer Änderungsanforderung führen, von der Einreichung über die Planung, Umsetzung und schließlich Verifizierung. Es gewährleistet, dass die erforderlichen Schritte durchgeführt, die entsprechenden Verantwortlichen kontaktiert und ausfallsichere Prozeduren eingesetzt werden.

Das BMC Remedy Change Management mit der bidirektionalen Integration in das BMC® Configuration Management führt eine Change-Anforderung nahtlos von der Planung bis zur Ausführung durch und empfängt regelmäßige Statusupdates der Change-Umsetzung und -verifizierung. Dies gewährleistet eine Umsetzung der Änderungen nach Plan sowie eine vollständige Transparenz des Change-Prozesses für das Management- oder Compliance-Reporting.

Die zusätzlichen BMC® Remedy® Change Management Dashboards bieten Changemanagern sowie IT-Führungskräften verständliche grafische Berichte, damit diese jederzeit eine kompakte Sicht auf den Zustand und Status ihres gesamten Änderungsprozesses erhalten — von der Anforderung bis hin zur Implementierung und Verifizierung.



- > Das BMC® Remedy® Change Management bietet Ihnen in den folgenden Bereichen Unterstützung:
- > Verwaltung der gesamten Closed-Loop Change- und Konfigurationsprozesse für besseres Risikomanagement bei der Implementierung von Änderungen
- > Umsetzung von akzeptierten Management-Prozessen auf globaler Basis
- > Höhere Verfügbarkeit geschäftskritischer Systeme
- > Schnellere Umsetzung von Änderungen
- > Bessere Priorisierung von Change-Anforderungen zur Gewährleistung von Support für kritische Unternehmensservices
- > Reduzierung der Menge an Supportanrufen durch minimale Änderungen hervorgerufene Störungen
- > Verwaltung von Änderungen sowohl in Desktop- als auch in Rechenzentrum-Umgebungen

BMC Remedy Asset Management

BMC Remedy Asset Management unterstützt Sie bei der Verringerung von IT-Kosten, beim Compliance-Management und bei der Steigerung der Rendite durch einen betrieblichen Ansatz in den Bereichen IT-Asset-Lifecycle-, Inventar-, Vertrags- und Kostensteuerung. Indem Sie sicherstellen, dass Ihre IT-Asset- und die betrieblichen ITIL - Prozesse Ihre Prozesse anhand derselben CMDB-Daten koordinieren, erhalten Sie eine bessere Übersichtlichkeit und Prozesssteuerung, wie sich Incidents, Probleme, Änderungen, Konfigurationen und SLAs auf Ihre Assets auswirken, und umgekehrt.

BMC Remedy Asset Management unterstützt Sie dabei, unnötige Ausgaben für Software-Lizenzen und Compliance-Kosten zu vermeiden, indem das Softwarelizenz-Management sowohl in Ihr IT-Asset-Management als auch in Ihre betrieblichen Prozesse integriert wird. Die integrierte ITIL Definitive Software Library verwaltet die Beziehungen zwischen Ihren Änderungsanforderungen, Softwarelizenz-Verträgen, Software-Beschreibungen, Speicherorten autorisierter „Master-Software“ und Produktionsinstanzen. Sie gewährt Übersichtlichkeit und Kontrolle des Assetportfolios über den Lebenszyklus der einzelnen IT-Assets hinweg — von der Anforderung bis hin zum Abschluss. Und die Vertrags-Management-Funktionen automatisieren sogar Verbindungen zwischen Asset- und Softwarelizenzen, Mietverträgen, Garantien sowie Supportverträgen, um Berechtigungen zu optimieren und Konformität zu gewährleisten. Die Finanz-Management-Funktionen erfassen die Gesamtbetriebskosten, Ausgleichsbuchungen sowie Abschreibungen.



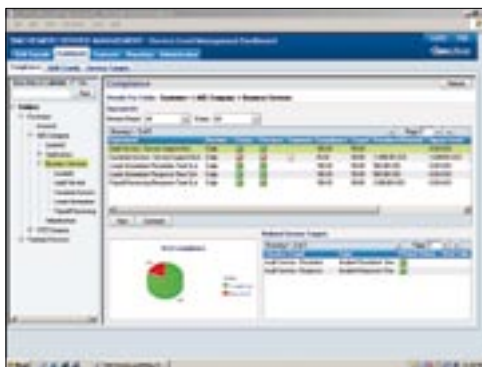
Das BMC® Remedy® Asset Management bietet Ihnen in den folgenden Bereichen Unterstützung:

- > Ausrichtung von Asset-Portfolios auf Geschäftsanforderungen
- > Senkung der Softwarelizenz-Kosten und Compliance-Risiken
- > Vermeidung von Über- und Unterbeständen an eingekaufter Hardware und Software
- > Senkung von Mietkosten und -strafen
- > Ausrichtung von Interaktionen mit Change-, Incident-, Problem- und Konfigurations-Management-Prozessen
- > Verwendung des IT-Asset-Managements zur schnelleren Wertsteigerung auf Basis einer CMDB-Implementierung

BMC Service Level Management

Das BMC Service Level Management unterstützt Kunden dabei, entscheidende IT-Infrastruktur- und Servicesupport-Prozesse auf die Prioritäten des Unternehmens auszurichten. Das BMC Service Level Management automatisiert, beobachtet und verwaltet die gesamte Bandbreite an Service Level Agreement-Prozessen für Verpflichtungen zwischen der IT und den Unternehmen bzw. Kunden, die diese unterstützen.

Zusätzlich zu der Beobachtung von Service Support-Faktoren wie Vorfall-Behebungszeiten sammelt BMC Service Level Management Daten aus Infrastruktur-Management-Datenquellen einschließlich BMC® Performance Manager, BMC® Transaction Management und SNMP. Das Ergebnis ist ein einheitliches Management des Service Supports und der Lieferperformanz des Unternehmens unter Einhaltung der Unternehmensziele. Die Anwendung beobachtet zudem Service Level Agreements (SLAs) sowie Configuration Items (CIs) der BMC Atrium CMDB.



Das BMC® Service Level Management bietet Ihnen in den folgenden Bereichen Unterstützung:

- > Steigerung der Unternehmenszufriedenheit durch Servicequalität
- > Nutzung von IT-Investitionen für größeren Unternehmenswert
- > Bessere Kommunikation zwischen der IT und den Unternehmensabteilungen, Endanwendern und dem Management
- > Demonstration von Wertsteigerung für den Kunden, und gegebenenfalls Erhebung einer Servicegebühr
- > Förderung betrieblicher Verbesserungen durch Bestimmung und Beobachtung entscheidender Faktoren
- > Bestimmung von Trends, Problembearbeitung und fortlaufende Erfüllung von Serviceerwartungen

Shared Services

Die BMC Remedy IT Service Management Suite beinhaltet zahlreiche gemeinsam genutzte Dienste für effektiveres Servicemanagement einschließlich der BMC Atrium CMDB und Definitive Software Library.

Mehr als nur Software

Zusätzlich zu der sofort einsetzbaren Automatisierung von Best-Practice-Prozessen bietet BMC zudem umfangreiche Erfahrung und Ressourcen, die Ihre IT-Servicemanagement-Projekte zum Erfolg führen. Mit unserem umfassenden Portfolio BMC-fähiger Systemintegration und unseren Technologie-Partnern sowie unseren eigenen professionellen Services und Trainingsprogrammen liefert Ihnen BMC vollständige Produktlösungen. Ob Sie das ITIL-Training und die -Zertifizierung benötigen oder Architekturdesign, Implementierungsservices oder ergänzende Technologien: BMC bietet Ihnen all dies.

BMC Atrium CMDB

Die BMC Atrium CMDB bietet eine gemeinsame Sicht auf die Weise, wie Technologie Ihr Unternehmen unterstützt. Dieses offene, intelligente und höchst skalierbare Daten-Repository wird von BMC Remedy ITSM Anwendungen sowie weiteren BMC Lösungen gemeinsam genutzt. Es ermöglicht Ihnen die Koordinierung von Daten und Aufgaben innerhalb und zwischen Ihren Service-Management-Prozessen unter Verwendung gemeinsamer Referenzpunkte für Assets, Konfigurationen, Anwendungstopologien sowie den von ihnen abhängigen Unternehmensservices und Anwendern. Ein Monitoring-Tool kann beispielsweise einen Incident öffnen, der in Beziehung zu einem Configuration Item (CI) in der CMDB steht. Somit kann ein Service Desk-Techniker Informationen hinsichtlich dieses CI einsehen, einschließlich welchem Geschäftsservice es dient, diesbezügliche Assets sowie Unternehmensanwender, vorherige Konfigurationen, kürzliche Änderungen, Anlagenverträge, zugehörige SLAs etc.

Definitive Software Library (DSL)

Die ITIL Definitive Software Library bietet eine einheitliche Sicht und ein einheitliches Management Ihrer Softwareanwendungen. Sie automatisiert Verbindungen zwischen Softwarebeschreibungen, aktuellen Produktionsinstanzen, Speicherorten autorisierter "Master-Software" sowie Softwarelizenz-Verträgen. Somit wird eine effektivere Koordinierung von Softwareverteilungen und Konfigurationsänderungen ermöglicht, von Softwarelizenz-Management-Konfigurationen sowie der Bearbeitung von Softwarevorfällen und -problemen.

Closed-Loop-Prozesse für Business Service Management (BSM)

BMC Remedy ITSM Anwendungen sind sofort mit anderen BMC Lösungen einsatzbereit zur Automatisierung von Aufgabensequenzen, die ein effektiveres IT-Management aus der Unternehmensperspektive ermöglichen:

- > Weniger Störungen des Unternehmens durch Bearbeitung Infrastruktur-bezogener Vorfälle — automatisch nach Geschäftsauswirkung priorisiert und integriert mit Ursacheninformationen — vor dem Anruf der Anwender
- > Verbesserte Kosteneffizienz, Verlässlichkeit und Performanz durch Verwendung von Closed-Loop-Änderungsprozessen für Rechenzentrum- und Desktop-Management — von der Autorisierung über die Ausführung bis hin zur Verifizierung und Konformität
- > Sicht der Ressourcenkapazitäten von Server-Assets, um deren Performanz zu verstehen, sowie der finanziellen und vertraglichen Verfügung
- > Beobachtung und Umsetzung von Service Level Agreements des Unternehmens, die Service- und Support-Faktoren vereinigen

Ergänzende Lösungen

Aktualisieren Sie Ihre CMDB mit BMC® Discovery

BMC Discovery bietet eine skalierbare, reproduzierbare Lösung für die Belegung und dynamische Aktualisierung akkurater CMDB-Daten mit Assets, Konfigurationen, Anwendungstopologien und sogar Geschäftsanwendern, damit Sie die Abhängigkeiten der Assets untereinander und die Services einsehen können, die Sie Ihren Geschäftsanwendern bieten.

Softwareassets mit dem BMC Configuration Management verwalten

Durch das zusätzliche BMC Configuration Management wird Richtlinien-basierte Automatisierung der Provisionierung gewährleistet und der Erhaltung der Softwarekonfigurationen Ihrer Kunden sowie der Server-Assets. Gemeinsam mit dem BMC Remedy Change Management und der Definitive Software Library kann das BMC Configuration Management die Umsetzung von Konfigurations- und Softwarelizenz-Richtlinien mit einem reproduzierbaren Closed-Loop-Prozess automatisieren — von der Autorisierung über die Ausführung bis hin zur Verifizierung.

Verstehen Sie das Warum hinter dem Was mit BMC® Analytics

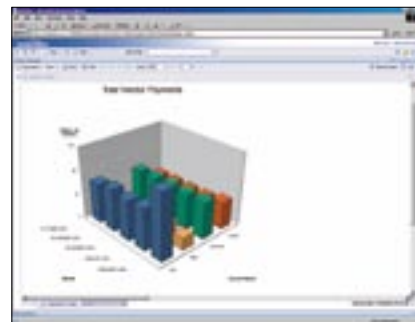
Verstehen Sie den geschäftlichen Hintergrund Ihres IT-Servicemanagements mit BMC® Analytics. Unter Verwendung der Business Objects® XI Technologie bietet diese Lösung sofort einsetzbares analytisches Reporting. Anwender aus nichttechnischen Bereichen ohne SQL-Kenntnisse können somit schnell Daten analysieren, um Trends und Einzelheiten mit Auswirkungen auf Ihren Service-Management-Betrieb aufzudecken.

Architektur

BMC Remedy ITSM Anwendungen verfügen über eine Multi-Tenant-Architektur mit rollenbasierter, benutzerabhängiger Sicherheit, damit ein einzelnes IT-Service-Management-Team eines Unternehmens Mandantenfähigkeit gewährleisten kann. BMC Remedy IT Service Management Anwendungen sind gänzlich Section 508-konform. Sämtliche BMC Remedy ITSM Anwendungen bauen auf BMC Remedy AR System auf, einer unternehmenseigenen Prozess-Management-Plattform, die eine schnelle Verteilung, Erweiterung und Anpassbarkeit ermöglicht, um Ihre individuellen und sich ändernden Geschäftsanforderungen zu erfüllen. Über die grafische Benutzeroberfläche des BMC Remedy AR Systems können IT-Administratoren schnell sofort einsetzbare Anwendungsfunktionen ohne Programmierung erweitern. Zudem bietet sie einen einzigen Integrationpunkt für Anwendungen und Tools von Drittanbietern über eine komplett offene API, Web-Services, die Ereignis-gesteuerte Enterprise Integration Engine, COM, OLE sowie direkten SQL-Zugriff.



Der BMC Atrium CMDB CI Relationship Viewer



BMC Analytics für CMDB und Asset Management

¹ Der Magic Quadrant wurde im Mai 2006 durch Gartner, Inc. urheberrechtlich geschützt und wird mit deren freundlicher Genehmigung verwendet. Der Magic Quadrant ist eine grafische Darstellung einer Marktsituation zu und während eines bestimmten Zeitraums. Er stellt Gartners Analyse dar, inwieweit bestimmte Anbieter die von Gartner definierten Kriterien in dieser Marktsituation erfüllen. Gartner unterstützt keine im Magic Quadrant dargestellten Anbieter, Produkte oder Services und rät Technikanwendern nicht zur Wahl nur der im "Marktführer"-Quadrant befindlichen Anbieter. Der Magic Quadrant ist einzig als Forschungsmittel vorgesehen und nicht als Handlungsrichtungsweiser. Gartner übernimmt keinerlei Haftung für ausdrückliche oder implizierte Garantien mit Hinblick auf diese Forschung einschließlich der Zusage einer allgemeinen Gebrauchstauglichkeit oder der Tauglichkeit für einen bestimmten Verwendungszweck.