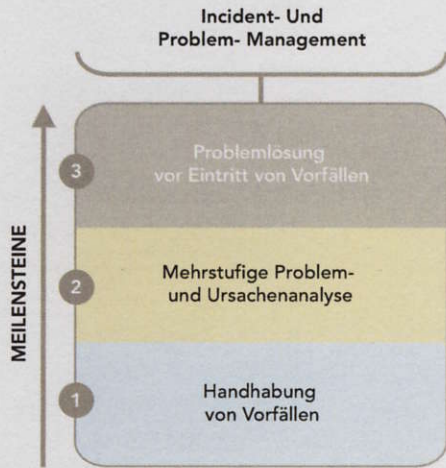


Incident- und Problem-Management



Bei der Implementierung des Incident- und Problem-Managements bringt Ihnen jeder Meilenstein eine messbare Wertsteigerung und klare Vorteile. Diese Meilensteine sind die einfache Vorfallsabwicklung, die mehrstufige Problem- und Ursachenanalyse und schließlich die Problemlösung, bevor Vorfälle auftreten können. Wenn Sie ein auf empfehlenswerten Strategien beruhendes Incident- und Problem-Management erreichen möchten, ist BMC Software aus folgenden Gründen die richtige Wahl:

- > Wir versetzen Sie in die Lage, ein automatisches, auf dem Arbeitsablauf beruhendes Verfahren für die Abwicklung von Vorfällen und Problemen einzurichten.
- > Wir helfen Ihnen, ein intelligentes, unternehmensweites Trouble-Ticketing-System mit durchsuchbarer Knowledge Base sowie ein Eskalationssystem zu implementieren, das Vorfällen anhand von Service-Levels Prioritäten zuordnet.
- > Wir ermöglichen Ihnen die sinnvolle Nutzung Ihrer vorhandenen Investitionen, da Produkte anderer Hersteller – Discovery-Tools, Netzwerk- und Systemmanagement-Produkte, ERP- und CRM-Anwendungen, Web-Services und branchenweit übliche Schnittstellen – nahtlos integriert werden können.
- > Steigern Sie Ihre Rendite durch eine höhere Produktivität des Service-Desks: Lösen Sie Probleme schneller, senken Sie die Vor-Ort-Besuche von Technikern und verringern Sie das Anrufvolumen am Service-Desk.

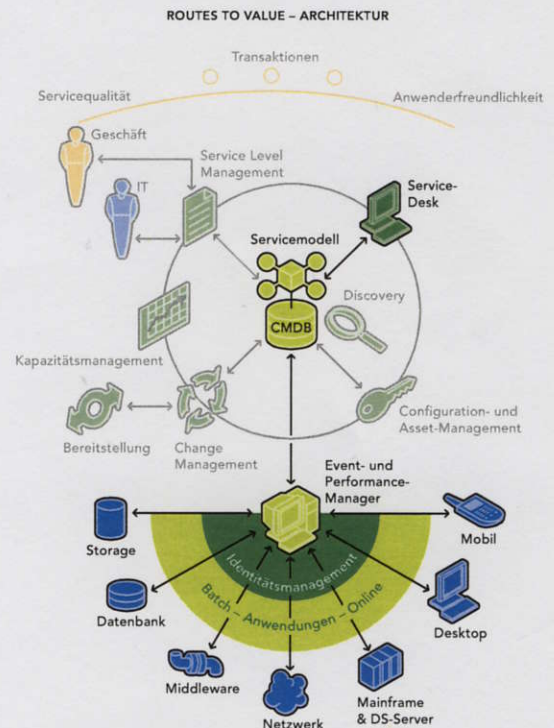
Verknüpfen Sie Service-Desk- und Event-Management miteinander, um Prioritäten für den Service-Support festzulegen und diesen auf die Geschäftstätigkeit abzustimmen. Dadurch minimieren Sie die negativen Auswirkungen von Ablaufstörungen.

Allzu häufig verfügt das Service-Desk nicht über die erforderlichen Informationen, um den normalen Service-Ablauf schnell wiederherzustellen. Wegen der zunehmenden Abhängigkeit wichtiger Business Services von der IT, ist es heute wichtiger als je zuvor, Risiken für den Service proaktiv zu erkennen, mit Prioritäten zu versehen und zu beheben.

Mit dem Incident- und Problem-Management können Sie den IT-Betrieb schnell und vollständig wiederherstellen:

- > Verknüpfen Sie Vorfälle, Probleme und Service Level Agreements für wichtige Business Services.
- > Identifizieren Sie Assets fehlerfrei und verknüpfen Sie sie mit den Business Services, die sie unterstützen.
- > Konsolidieren Sie verschiedenartige Help-Desks zu einer einzigen Service-Desk-Funktion.
- > Integrieren Sie Ihr Service-Desk nahtlos in Netzwerk- und Systemmanagement-Funktionen.

Das Incident- und Problem-Management eröffnet Ihnen einen direkten Weg zum Business Service Management, da es die Anzahl der Betriebsablaufstörungen verringert, indem es Service-Desk- und Event-Management miteinander verknüpft und den Service-Support auf die Geschäftsprioritäten ausrichtet. Wenn Störungen auftreten, können Sie den normalen Service-Ablauf schnell wiederherstellen und die negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb auf ein Minimum reduzieren.



Für das Incident- und Problem-Management wichtige Technologien und Beziehungen sind hervorgehoben.