



## BMC IT Systems Management Express

Bereitstellung hochwertiger IT-Services im Einklang mit Geschäftszielen

**BMC IT Systems Management Express vereint Service-, Change- und Identitäts-Management sowie Anwendungsüberwachung in einer Lösung, so dass Sie:**

- > IT-Kosten senken
- > Sicherheit und Kontrolle steigern
- > Teile des IT-Budgets für strategische Projekte zur Unterstützung der allgemeinen Geschäftsziele freisetzen können.

**Ihr mittelgroßes Unternehmen hat IT-Anforderungen wie ein internationaler Großkonzern? Dann aktivieren Sie die Kraft Ihrer IT-Infrastruktur und fördern Sie den Erfolg Ihres Unternehmens!**

IT-Spezialisten in mittelständischen Unternehmen stehen heute vor den gleichen Herausforderungen und Problemen wie ihre Kollegen in Großunternehmen: Die Leistung geschäftskritischer Systeme zu maximieren, und gleichzeitig die Kosten einzudämmen. Einfachen Zugriff auf Anwendungen und Daten zu erlauben, und gleichzeitig unbefugte Zugriffe zu unterbinden sowie innovative Technologien nutzen, die einen klaren Wettbewerbsvorteil bringen.

Der Unterschied besteht lediglich in den finanziellen und personellen Mitteln, die zur Verfügung stehen, um sich diesen Herausforderungen zu stellen. Mittelständische Unternehmen können nur wenige Fachkräfte und kleinere Budgets für diese geschäftskritischen Aufgaben abstellen, die schlimmstenfalls den Geschäftsablauf zum Erliegen bringen können. Dennoch wird auch von IT-Fachkräften in mittelständischen Unternehmen selbstverständlich erwartet, dass sie konsistente, umfassende Services bereitstellen, die in Einklang mit den allgemeinen Geschäftszielen stehen.

BMC Software hat mit BMC IT Systems Management Express eine eigene Lösung entwickelt, um IT-Experten in mittelständischen Unternehmen in der Bewältigung dieser Anforderungen und Erwartung zu unterstützen. Diese innovative Lösung hilft, die IT-Gesamtkosten zu senken, die Sicherheit und Kontrolle zu steigern und die IT-Infrastruktur zu optimieren.

Durch Bereitstellung einer Lösung für die kritischsten Anforderungen ermöglicht BMC IT Systems Management Express Ihnen, echte Mehrwerte in enger Abstimmung Ihrer IT-Systeme auf die Geschäftsziele zu bieten. Diese Mehrwerte werden durch Kombination branchenführender Produkte in einer Lösung möglich:

- > Robustes Servicemanagement
- > Change-Management
- > Identitäts-Management
- > Anwendungsüberwachung

### IT-Kosten senken

Laut Help Desk Institute belaufen sich die Kosten für einen Tier 1-Anruf auf durchschnittlich 22 US-Dollar. Bei einem Tier 2-Anruf betragen die Kosten bereits das Doppelte. Durch Automatisieren und Integrieren von Incident-, Problem-, Change- und Konfigurations-Managementprozessen gelingt es, die Gesamtkosten für Verwaltung und Support der IT-Systeme zu senken.

BMC IT Systems Management Express ermöglicht Ihnen dies durch Bereitstellung von Service Desk-, Change-Management- und Asset-Management-Funktionalitäten, die uneingeschränkt mit den ITIL®-Richtlinien (IT Infrastructure Library), dem meistgenutzten IT Best Practice-Framework für das IT-Service-Management, kompatibel sind.

Diese ITILkompatible Lösung erlaubt es, Incident-, Problem-, Change- und Konfigurations-Managementprozesse zu automatisieren und zu integrieren. Dank zusätzlicher Einblicke in Ihre IT-Bestände über das Change- und Service-Management gewinnen Sie den Überblick, der erforderlich ist, um Ereignisse schneller zu lösen, die Anzahl auftretender Störungen zu reduzieren und die Erfordernis geplanter Systemabschaltungen für Wartung und Instandhaltung zu minimieren. Ergebnis: Eine effiziente Reduzierung der Gefährdung des Geschäftsbetriebs.

Zudem erlauben es Selbsthilfe-Funktionalitäten den Endanwendern, eigene Serviceanfragen zu senden, die Zahl auftretender Ereignisse zu reduzieren und damit die Supportkosten noch weiter zu senken.

### Sicherheit und Kontrolle steigern

Größtmögliche Sicherheit ist durch gesetzliche Vorschriften wie auch die Erwartungen der Kunden zu einem absoluten Muss geworden. Gleichzeitig besteht aber das Erfordernis, Mitarbeitern den einfachen Zugriff auf Systeme und Daten zu gestatten.



**Servicequalität und Änderungen verwalten**

- > Proaktive Verwaltung und Lösung von Geschäftsgefährdungen und Ereignissen in der IT-Infrastruktur
- > Prävention künftiger Ereignisse und Probleme mittels Ursachenanalyse
- > Risiken minimieren durch systematische Changeplanung

**Leistung verwalten**

- > Verwaltung der Verfügbarkeit und Effizienz von IT-Prozessen und IT-Komponenten, um Leistung und Geschäftswert zu maximieren
- > Steigerung der Geschäftsleistung und Senkung der Kosten durch Verlagerung des Schwerpunkts von Wartung und Betrieb hin zur Bereitstellung von Mehrwerten
- > Einsatz bewährter Technologien zur Senkung der Verwaltungskomplexität, Steigerung der Servicequalität und Minimierung von Risiken

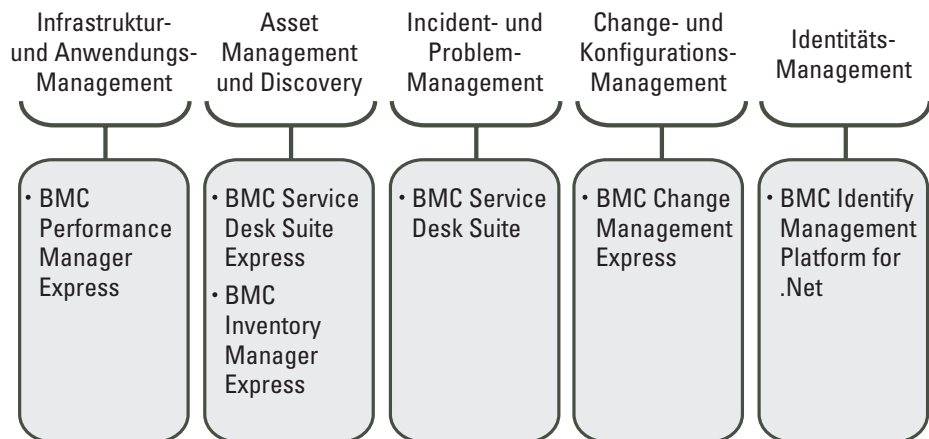
Durchschnittlich 45 % aller Anrufe an ein Help Desk stehen in Verbindung mit Passwortproblemen. Durch Befähigung der Endanwender, Passwörter selbst zurückzusetzen, wird die Behebung von Passwortproblemen vereinfacht und gleichzeitig die Anwendererfahrung optimiert. Durch Automatisierung und Einbindung von Selbsthilfefunktionalitäten für die Passwortverwaltung in das Service Desk gelingt es, IT-Systeme effizienter zu überwachen und zu verwalten und gleichzeitig die IT-Gesamtkosten nachhaltig zu senken.

Übernehmen Mitarbeiter neue Rollen und Aufgaben im Unternehmen, müssen ihre Zugriffsrechte schnell und effektiv angepasst werden, um ihnen den Zugriff auf die benötigten Daten und Anwendungen zu erlauben. Scheiden hingegen Mitarbeiter aus dem Unternehmen aus, ist es von besonders hoher Wichtigkeit, die entsprechenden Zugriffsrechte unverzüglich zu annullieren. Dennoch zeigt die Erfahrung, dass bei durchschnittlich 30 % der ausscheidenden Mitarbeiter geltende Zugriffsrechte nicht aufgehoben werden.

Die Komplexität dieses Problems steigt exponentiell mit der Anzahl an Anwendungen und Mitarbeitern im Unternehmen. Ebenso exponentiell steigt auch die Gefahr einer Sicherheitsverletzung, die Ihr Unternehmen nicht nur Geld kostet, sondern auch seinen guten Ruf schädigen und langfristig den Geschäftserfolg in Gefahr bringen kann.

Sicherzustellen, dass die richtigen Personen zur richtigen Zeit Zugriff auf die richtigen Ressourcen besitzen — ohne gleichzeitig ihre Produktivität herabzusetzen — ist eine enorme Herausforderung. BMC IT Systems Management Express beinhaltet fortschrittliche Identitäts-Management-Funktionalitäten mit einer .NET-Verwaltungsschnittstelle, die Ihnen vollständige Kontrolle darüber gibt, wer Zugriff auf Daten besitzt, durch wen diese Zugriffsrechte genehmigt wurden, und wie diese Zugriffsrechte genutzt werden. Das Ergebnis ist eine gesteigerte Effizienz bei zugleich größtmöglicher Sicherheit.

**IT SYSTEMS MANAGEMENT EXPRESS**



BMC IT System Management Express lässt sich maßgeschneidert auf alle unternehmensspezifischen Anforderungen anpassen. Wählen Sie einfach die Prozesse, die Ihr Unternehmen aktuell erfordert, und erweitern Sie diese flexibel mit zunehmendem Wachstum Ihres Unternehmens.

### Infrastrukturen erweitern

Wie jüngste Umfragen zeigen, beanspruchen Wartung und Betrieb ganze 70 % der IT-Budgets, während nur 30 % des Budgets für strategische Maßnahmen eingesetzt werden können. Durch optimierte Verwaltung der IT-Prozesse sowie der Verfügbarkeit und Leistung von Komponenten im Geschäftskontext gelingt es, eine höhere Effizienz zu erzielen und die für Betrieb und Instandhaltung anfallenden Kosten zu senken. Mit anderen Worten: Es bleibt mehr Geld für Projekte, die eine höhere Rendite bringen.

BMC Performance Manager Express ermöglicht Ihnen:

- > den Implementierungs- und Konfigurationsaufwand durch Fernüberwachung zu minimieren.
- > Ausfallzeiten durch automatisches Senden von Alarmen und Störungsmeldungen zu reduzieren.
- > Leistungsmessungen über das Web bereitzustellen.

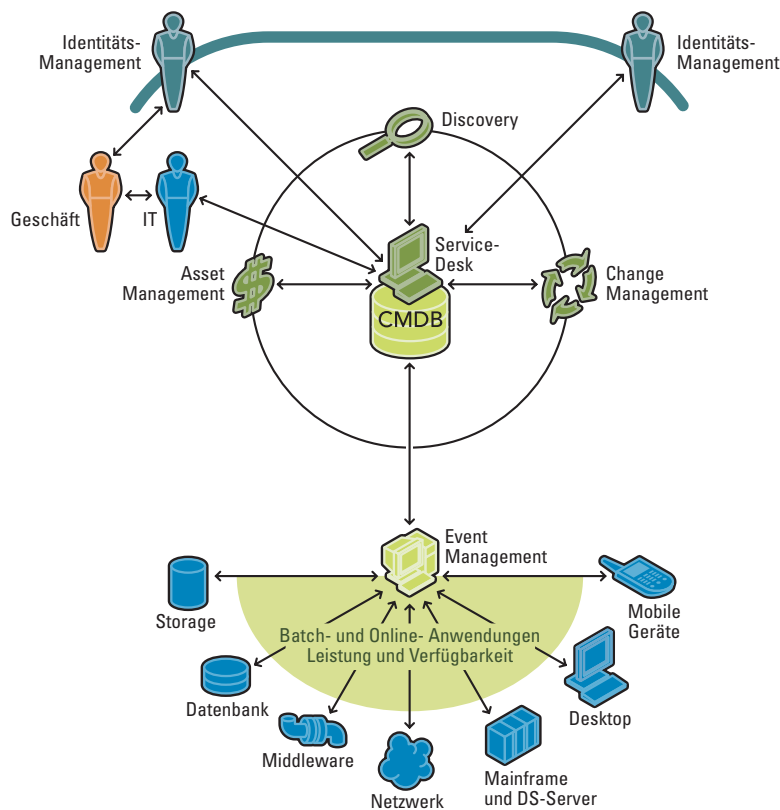
### Eine Komplettlösung

Durch Bereitstellung einer einzelnen Lösung, die Service-, Asset-, Change- und Konfigurations-Management sowie Identitätskontrolle und Anwendungsüberwachung in einem bietet, wird BMC IT System Management Express den kritischsten Anforderungen mittelständischer Unternehmen uneingeschränkt gerecht. Und da diese Lösung einfach zu implementieren und zu nutzen ist, ist sie binnen weniger Tage komplett einsatzfähig. BMC IT Systems Management Express bietet die IT-Mehrwerte, die Ihr Unternehmen braucht und erwartet, und erlaubt gleichzeitig, die Anforderungen der IT mit den Zielsetzungen des Unternehmens in Einklang zu bringen.

### Identitäten verwalten

- > Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Branchenstandards
- > Engmaschige interne Kontrolle und verringerte Sicherheitsgefährdung
- > Geringere Betriebskosten
- > Geringere IT-Supportkosten

## IT Systems Management Express-Architektur





### Über BMC Software

BMC hilft mit Lösungen für die optimierte Technologieverwaltung IT-Organisationen, den Erfolg ihres Unternehmens deutlich zu steigern. Mit unseren marktführenden Business Service Management-Lösungen können Anwender sicher sein, dass sich ihre gesamten IT-Aktivitäten immer am geschäftlichen Ziel des Unternehmens orientieren. Damit wird proaktives Handeln ermöglicht, um notwendige Kostensenkungen zu realisieren, den Umsatz zu steigern und Risiken von vornherein zu vermeiden. BMC, das für seine Unternehmenslösungen bekannt ist, die die Verwaltung der gesamten Komplexität unterschiedlicher Systeme und Prozesse erlauben, bietet zielgerichtete Lösungen für klein- und mittelständische Unternehmen, die sich den speziellen Herausforderungen in diesem Marktsegment widmen — vom Servicesupport über Identitätsmanagement bis hin zur Anwendungsüberwachung. BMC Software wurde im Jahr 1980 gegründet und hat Niederlassungen in allen Teilen der Welt. Der Umsatz im Geschäftsjahr 2005 betrug mehr als 1,46 Milliarden US-Dollar. BMC Software. Activate your business with the power of IT. Weitere Informationen finden Sie unter [www.bmc.com](http://www.bmc.com).



Weitere Informationen darüber, wie BMC beitragen kann, die Leistungskraft Ihres Unternehmens zu entfesseln, erhalten Sie unter [www.bmc.com](http://www.bmc.com).

BMC Software, die BMC Software-Logos und alle anderen BMC Software Produkt- und -Servicenamen sind Marken oder eingetragene Marken von BMC Software, Inc. Alle anderen Marken oder eingetragenen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. ©2006 BMC Software, Inc. Alle Rechte vorbehalten. 60497



60497