



# BMC Service Desk Express Suite

Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen

## Proaktives Kostenmanagement des IT-Betriebs

Die BMC Service Desk Express Suite ermöglicht kleinen und mittleren Unternehmen als bedienerfreundliches, browserbasiertes Support-Tool, die optimale Koordination von Mitarbeitern, Prozessen und Technologieressourcen. Das Ergebnis: niedrigere Support-Kosten, höhere Produktivität.

### Hauptproduktmerkmale

- > Service Management
- > Self-Service Ticketing
- > Service Level Agreements
- > Asset Management
- > Erweiterte E-Mail-Integration
- > Auftragsabwicklung
- > Bestellverfahren
- > Active-Directory-Integration
- > Dynamische Formulare
- > Workflow Engine
- > Real-time Reporting
- > Test-to-Production-Tool
- > Microsoft SMS Integration
- > Vereinfachter Installationsprozess

## BMC® Service Desk Express (früher: Magic Service Desk Suite) sorgt für eine Steigerung des allgemeinen Geschäftswerts mithilfe von neuen vorgefertigten Bewertungsmaßstäben, mit denen sich Betriebskosten senken und die Effizienz erhöhen lassen.

Dank dieser Transparenzmaßstäbe lassen sich die Kosten aller zentralen Aktivitäten ermitteln, wie für die Lösung von Problemfällen, Change Management und Systemwartung. Damit wird das proaktive Kostenmanagement des IT-Betriebs vereinfacht. BMC® Service Desk Express Suite bietet Folgendes:

- > Optimierung von IT-Assets durch verbesserte Ressourceneffizienz
- > Risikosenkung und Einhaltung von Konformitätsanforderungen durch automatisierte Kernprozesse
- > Unternehmensweite Erhöhung der Prozesseffizienz durch Einsatz von ITIL Best Practices

### Vorteile

#### Optimierung der IT-Prozesse

Das neue Service Level Management Modul bietet ITIL-basiertes Service Level Management, das alle geschäftlichen Serviceleistungen hierarchisch darstellt, die durch die IT unterstützt werden.

#### Steigerung der Benutzerproduktivität

Verbessert die Benutzerproduktivität: Schlüsselinformationen werden mithilfe der Sortier- und Filterfunktion eines Suchassistenten bequem ermittelt und angezeigt. Darin enthalten: mehrsprachiges Wörterbuch, Rechtschreibprüfung und weitere Funktionen zur Verbesserung der Praktikabilität.

#### Erhöhung der Benutzerzufriedenheit

Optimierung der IT-Prozesse mittels ITIL Best Practices für eine bessere Überwachung der Service Levels und die Bereitstellung von Servicequalität, die professionelle Anwender fordern.

#### Mehr Sicherheit beim Systemzugriff

Vorabintegration von Active Directory bietet ein einheitliches Authentifizierungssystem, das den Benutzern einen sicheren Systemzugriff ermöglicht — ganz ohne zusätzliche Benutzernamen oder Passwörter.

#### 24-Stunden-Zugang für Anwender

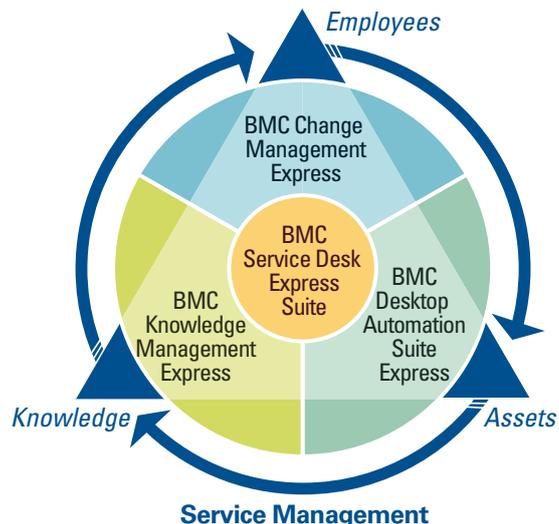
Mitarbeiter und Kunden können rund um die Uhr Serviceanfragen per E-Mail oder Web senden. Der Bearbeitungsstatus lässt sich bequem abfragen und die häufig gestellten Fragen lassen sich selbst ganz einfach durchsuchen.

#### Erfolgreiche Entscheidungsfindung

Detaillierte Managementberichte und Trendanalysen dienen als Grundlage für fundierte Entscheidungen, die helfen Ihre Rendite zu verbessern. Der Administrator kann Berichte definieren, die die Benutzer anzeigen und öffnen können. So gelangen die richtigen Informationen zur richtigen Zeit an den entsprechenden Mitarbeiter.



This product integrates with BMC® Atrium™ technologies.



### Verringerung des Anrufvolumens

Workflow-Automatisierung sorgt für ein verringertes Anrufvolumen, da die Kunden stets über alle Änderungen informiert sind. Mit der Reduzierung der Anzahl von Helpdesk-Ereignissen sinken auch die IT-Kosten.

### Reduzierung der Abbruchraten

Optionale Telefonieintegration sorgt für automatische Identifizierung von Bestandskunden und sendet die zugehörigen Kundeninformationen auf den Bildschirm des Mitarbeiters, um die Anrufdauer zu verkürzen und die Anzahl der abgewickelten Anrufe zu erhöhen.

### Verbesserung der Teamwork

BMC Service Desk Express Suite verbessert die abteilungsübergreifende Kommunikation durch Integration von Support, Service, Entwicklung, Marketing, Facilities und Vertrieb in ein Workflow-System. Die browserbasierte Schnittstelle fördert den Einsatz einer Teamumgebung in Ihrem Unternehmen und macht den Zugriff darauf besonders einfach.

### Vereinfachte Formularanpassung

Mittels Bildobjekten lassen sich eigene statische Logos sowie andere grafische Elemente in Formulare einfügen. Neue Größeneinstellungs- und Abgleichfunktionen in der Formularanpassung machen die Erstellung von Formularen zum Kinderspiel.

### Erhöhung der Effizienz

Ein zentrales Repository unterstützt das effiziente Speichern, Abrufen und Verteilen von Informationen. BMC Service Desk Express Suite pflegt zentral alle Informationen, Notizen, Testergebnisse und Anlagen und macht sie für jeden durchgängig zugänglich.

### Reduzierung der Betriebsausgaben

Auf der Client-Seite ist außer einem normalen Browser keine Zusatz-Software erforderlich — Installation und Upgrades werden damit leicht gemacht. Ihre Mitarbeiter können sich auf ihre wirklich wichtigen Aktivitäten konzentrieren.

### Integration mit Altsystemen

BMC Service Desk Express Suite fördert eine weitere Senkung von Kosten durch die Integration in bestehende herkömmliche Systeme, die den Datenaustausch unterstützt und manuelle Eingaben minimiert.

### Automatische Anfrageabwicklung

Jede Anfrage wird basierend auf festen Verfahrensabläufen protokolliert, bestätigt und elektronisch weitergeleitet, sodass sich dieser Prozess bündeln, rückverfolgen und effektiv zusammenfassen lässt.

### Beschleunigung des Installationsprozesses

Ein Konfigurationsassistent unterstützt Neuanwender bei der Installation und einem schnellen Einstieg in die Suite. Das Tool unterstützt die Anwender darüber hinaus beim Anlegen von Auswahllisten basierend auf u. a. Gebiet/Kategorie, Status, Dringlichkeit, etc. als Teil des Installationsprozesses.

### Teil einer IT-Systemmanagement-Komplettlösung

Als Teil der BMC IT Systems Management Express Lösung ermöglicht BMC Service Desk Express, echten Mehrwert in enger Abstimmung der IT-Systeme auf Ihre Geschäftsziele zu bieten. Diese Mehrwerte werden durch Kombination branchenführender Produkte in einer Lösung möglich, die Service Management, Identitätsmanagement und Anwendungsüberwachung beinhaltet. Besuchen Sie [www.bmc.com/itexpress](http://www.bmc.com/itexpress) und erfahren Sie mehr über BMC IT Systems Management Express.

### Profitieren Sie von allen Vorteilen, die BMC Software zu bieten hat, in einem Serviceangebot.

Schöpfen Sie alle Vorteile von BMC Service Desk Express aus und erhöhen Sie innerhalb kürzester Zeit Ihre Rendite. Sie brauchen keine eigene Hardware und Software mehr kaufen, implementieren und pflegen und gewinnen darüber hinaus finanzielle Flexibilität durch das „Pay-as-you-go“-Abopreismodell. Weitere Informationen zu Produkt und Verfügbarkeit erhalten Sie bei Ihrem BMC-Ansprechpartner.

### Über BMC Software

BMC Software, Inc. (NYSE: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 Sie sicher sein, dass sich Ihre gesamten IT-Aktivitäten immer am geschäftlichen Ziel Ihres Unternehmens orientieren. Handeln Sie proaktiv, 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 Service-support über Identitätsmanagement bis hin zur Anwendungsüberwachung. Das 1980 gegründete Unternehmen ist weltweit tätig und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2005 über 1,46 Milliarden US-Dollar Umsatz. BMC Software. Activate your business with the power of IT. Besuchen Sie BMC im Internet unter [www.bmc.com/germany](http://www.bmc.com/germany)



Weitere Informationen darüber, wie BMC beitragen kann, den Erfolg Ihres Unternehmens zu steigern, 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. 63049



\* 6 3 0 4 9 \*