



BMC Service Desk Express 9.0

Neuer Name, neuer Look, gleiche innovative Technologie

BMC Service Desk Express 9.0 bietet Erweiterungen in folgenden Bereichen:

- > Dashboards und QuickViews
- > Service Level Management
- > Nutzungsumfang und neue Leistungsmerkmale
- > Berichte
- > Dokumentation
- > Installation
- > Sicherheit
- > Datenbankunterstützung und -verwaltung
- > Oracle-spezifische Updates
- > Infrastruktur



This product integrates with BMC® Atrium® technologies.

BMC® Service Desk Express 9.0 sorgt für eine Steigerung des gesamten Geschäftswerts mithilfe neuer Transparenzmaßstäbe, mit denen sich Betriebskosten senken und die Effizienz erhöhen lassen. Dank dieser neuen vorgefertigten Bewertungsmaßstäbe lassen sich die Kosten aller zentralen Aktivitäten bestimmen, wie Lösung von Problemfällen, veränderungs-spezifische Ausfälle und Systemwartung. Damit wird das proaktive Kostenmanagement des IT-Betriebs erleichtert.

Mit dieser Version setzt BMC seine Investitionen in Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen fort — entwickelt innovative neue Leistungsmerkmale, vereinfacht die Benutzeroberfläche und implementiert Verbesserungsvorschläge unserer Kunden. BMC Service Desk Express 9.0 stützt sich auf die flexible, browserbasierte Magic Service Desk Plattform und Architektur, die Sie bereits kennen. Darüber hinaus bietet es ein einfaches, automatisches Upgrade von Magic Service Desk 7.52, 7.53, 8.0 sowie ein „schnörkelloses“ Upgrade für Kunden von HelpDeskIQ.

Dashboards und QuickViews

Schnelle, einfache Formatierung und Konsolidierung sämtlicher Daten, die Ihnen und Ihren Mitarbeitern wichtig sind.

- > **Dashboards:** Nutzen Sie alle Vorteile dieser neuen Funktion, mit der die bisherige QuickView Ansicht als zentrale Anzeige ersetzt wird. Dashboards ist besonders flexibel und macht es möglich, mehrere Quick-Views hinzuzufügen, zu entfernen oder in einer Ansicht darzustellen. Dabei lassen sich die Fenster auf die jeweils gewünschte Größe anpassen. Der Administrator kann vorab definierte Dashboards anlegen und gruppenweise bereitstellen.
- > **Verbergen der Navigatorleiste:** Zeigen Sie noch mehr Daten im Dashboard an, indem Sie die Navigatorleiste verbergen und damit mehr Platz für die Anzeige lassen.
- > **Kalender und Grafiken:** Zeigen Sie Suchergebnisse, zusätzlich zum üblichen Tabellenformat, im Kalender- oder Grafikformat an.
- > **Mehr-Tabellen-Suche:** Einfache Prioritätsanalysen in mehreren Bereichen durch Abfragen in mehreren Tabellen. Zeigen Sie z. B. Ergebnisse aus den Incident, Work Order, Problem, Change, Change Approvals und Change Assessments Tabellen in einer einheitlichen Ansicht an.
- > **Erweiterte Suche:** Definieren Sie komplexe Suchaufgaben mittels der erweiterten Suchfunktion, die mit den Suchoptionen des Magic Management Center System Monitor vergleichbar ist.
- > **Conditional Formatting:** Unterscheiden Sie Ergebnisse visuell durch spezielle farbliche Kennzeichnung. Ereignisse mit hoher Priorität z. B. können rot markiert werden, um von anderen mit geringerer Bedeutung unterschieden zu werden.
- > Neue Suche nach neuen Modulen: Führen Sie das erweiterte QuickViews für neue Module aus, z. B.:
 - > Service Level Management, Surveyor und Licence Management.
- > QuickViews zu Formularen: Ermöglicht es dem Administrator, individuellen Formularen QuickView-Ergebnisse als Objekt hinzuzufügen, wie Incident-, WorkOrder- oder kundenspezifische Formulare.
- > Bereiche verbergen: Verbergen Sie Suchordner und filtern Sie Überschriften in QuickViews über die Doppelpfeilsymbole.

Service Level Management

Als Weiterführung unseres Engagements gegenüber der IT Infrastructure Library (ITIL®) bietet das neue Service Level Management Modul ITIL-basiertes Service Level Management, das alle geschäftlichen Serviceleistungen hierarchisch nennt, die durch die IT unterstützt werden.

- > **Definierte Service Levels:** Nutzen Sie Service Level Agreements (SLAs), um einer Anwendergruppe für einen bestimmten geschäftlichen Service eindeutig definierten Support zuzusichern. So erhält z. B. die Vertriebsabteilung einen HOHEN Support Level, wenn der Auftragsabwicklungsprozess nicht verfügbar ist, während die Marketingabteilung einen niedrigeren Service Level für die gleiche Anwendung erhält, da sie für ihre Arbeit nicht kritisch ist.
- > **Definition von Kriterien:** Gewinnen Sie spürbar mehr Flexibilität durch Service Levels, die Ihrem Unternehmen entsprechen: Verknüpfen Sie ein Service Level mit einzelnen Kunden, Objekten oder Kategorien mittels Definition von Kriterien.
- > **Vereinfachte Eskalationsprozesse:** Machen Sie sich die Entwicklung von Service Levels und Eskalationsprozessen leichter, indem Sie Meilensteine und Maßnahmen ohne die Unternehmensregelschnittstelle zulassen.
- > **Neues Organisationsmodul:** Bietet spürbar mehr Flexibilität beim Anlegen von Gruppen durch die Definition von Benutzergruppen, die bestimmten Support für geschäftliche Services erhalten. Das Organisationsmodul kann ein Unternehmen, eine Abteilung oder beides sein.
- > **Automatische SLA-Zuweisung:** Automatische Zuweisung von Service Level Agreements auf Ereignisse, basierend auf Regeln, die in den SLA definiert sind. Auf diese Weise muss keine SLA mehr manuell auf ein Ereignis zugeordnet werden, wenn dies erstellt wird.

Nutzungsumfang und neue Leistungsmerkmale

Bedienfreundlichkeit und minimaler Einarbeitungsaufwand sind unseren Kunden wichtig. Diese Leistungsmerkmale und Verbesserungen verfolgen das Ziel, die Oberfläche zu komprimieren, Umsetzungsprozesse zu automatisieren und Informationen zu konsolidieren, um Mitarbeiter- und Prozesseffizienz zu steigern.

- > **Aktualisierte Benutzeroberfläche:** Profitieren Sie von einer zeitgemäßerer Grafik, Layout und Farbgebung in der Anwendung sowie von neuen Symbolen und Eigenschaftenregistern produktweit für verbesserte Konsistenz.
- > **Dynamische Formularumwandlung:** Vereinfachte Formularpflege und Umsetzung von Anforderungen der Geschäftsprozesse im Geschäftsregelmodul. Die dynamische Formularumwandlung ändert die Felder in einem Formular automatisch basierend auf den Dateneingaben. Mit der Auswahl von "Software" im Kategorienfeld werden automatisch drei neue Felder im Formular angezeigt, die spezifische Fragen zur Software stellen.
- > **Registerkartensteuerung:** Erhöht die Informationsdichte in Formularen. Der Administrator kann in individuell anpassbaren Formularen mehr Steuermöglichkeiten zulassen, indem in jeder Registerkarte mehrere Felder möglich sind.
- > **Condition Builder:** Vereinfacht den Ablauf von Geschäftsprozessen und die Anwendungsverwaltung, indem sich die Werte in einer Auswahlliste dynamisch basierend auf der jeweiligen Datenauswahl in einem Formular ändern.
- > **Pop-up/Pick List Selection:** Der Administrator kann je nach Umfang der anzuzeigenden Daten eine entsprechende Datenauswahlmethode wählen. Zur Wahl steht die Pop-up (separates Fenster) oder Auswahlliste (Pick List) (Drop-down-Menü).
- > **Collaborative Workspace:** Unterstützt die Kooperationsmöglichkeiten von Supportmitarbeitern und/oder Endanwendern durch die Einrichtung von Diskussionsforen zu spezifischen Themen. Schreiben Sie einen Bericht, lesen Sie oder abonnieren Sie die Beiträge zu einen Themenbereich im Collaborative Workspace, der Zentrale für alle Diskussionsbeiträge.
- > **E-Mail Conversation Management:** Erfassen Sie die komplette E-Mail-Korrespondenz zwischen Supportmitarbeitern und Anwendern und archivieren Sie die zugehörigen Daten. So können z. B. alle E-Mails zum Ereignis 24 im Detailbereich dieses Ereignisses angezeigt werden. Dabei wird ein vollständiger Überblick über alle zugehörigen E-Mails bereitgestellt. E-Mail Conversation Management lässt sich zu jedem Modul der Anwendung, einschließlich individuell konfigurierter Module, hinzufügen.
- > **Vorbeugende Wartung:** Vereinfacht die Verwaltung und Steuerung von wiederkehrenden Standardaufgaben im Zusammenhang mit einzelnen Bestandsobjekten. Mit dieser Funktion lassen sich Wartungsaufgaben zu Bestandsobjekten oder zu einem Bestandskatalog einrichten und planen. So kann z. B. ein Test Backup Restoration Verfahren für alle Server eingerichtet werden, bei dem nach einem bestimmten Zeit automatisch ein Auftrag generiert wird (z. B. alle 30 Tage).

- > **Automatische Problemerkennung:** Identifiziert und wickelt größere Probleme frühzeitig ab, um schnellere Lösungen und kürzere Ausfallzeiten zu ermöglichen. Diese innovative Funktion generiert automatisch eine Maßnahme basierend auf einem Ereignis, das mit einer bestimmten Häufigkeit innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens auftritt. Wenn z. B. 10 Ereignisse in der Kategorie 'E-Mail' innerhalb von 30 Minuten protokolliert wurden, wird automatisch eine Benachrichtigung an den E-Mail-Administrator gesendet und automatisch ein Datensatz erstellt.
- > **Problem Scanner:** Ermöglicht es den IT-Mitarbeitern Problemtrends rechtzeitig zu erkennen, entsprechend zu reagieren, eine schnellere Lösung herbeizuführen und die Ausfallzeiten für die Anwender zu verkürzen. Diese Funktion liefert eine vorgefertigte Anzeige, über die sich Ereignisse, die durch Analysten, Techniker oder mittels Self-Service-Funktion protokolliert wurden, überwachen lassen.
- > **Surveyor:** Wertvolle statistische Informationen zur Kundenzufriedenheit. Diese Funktion erstellt automatisch maßgeschneiderte Umfragen zur Kundenzufriedenheit und sendet sie per E-Mail an die Anwender. Die Surveys werden aus unterschiedlichen Modulen gestartet, wie Client, Category, Urgency, Staff oder Group, oder können auch auf Wunsch generiert werden.
- > **License Management:** Stellen Sie fest, wie viele BMC Service Desk Express Lizenzen gleichzeitig genutzt werden und zeigen Sie das Nutzungsverhalten im Rückblick an.
- > **Neue Datensatzerstellung:** Erstellen Sie ohne Umwege einen neuen Datensatz über die Schaltfläche "New" in der Pop-up-Liste. Wenn ein Anwender z. B. die Client-Liste im Incident-Formular auswählt, aber den Kunden nicht sieht, den er braucht, kann er im Handumdrehen auf das Client-Formular zugreifen, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
- > **Self Service Attachments:** Anhängen von Dateien an einen Incident mit zusätzlichen Informationen oder Fragen.
- > **Import Wizard:** Einfacher, schneller Import von Basisinformationen in Service Desk Express.
- > **Application Administration Form:** Zentrale Bündelung der Verwaltungseinstellungen.

Berichte

Mit neuen und verbesserten Berichten können Sie Ihren Zugriff auf wertvolle Daten und Informationen verbessern, die Sie zur Optimierung von Serviceleistungen, zur Kostenkontrolle und für eine garantierte IT-spezifische Abstimmung auf geschäftliche Bedürfnisse benötigen.

- > **Service Level Reports:**
 - Performance gegenüber Service Levels bzgl. Incidents, Probleme und Veränderungen.
 - Nichteinhaltung von Service Levels aufgrund von Incidents, Problemen und Veränderungen.
- > **Service-Bericht** spezifiziert die durch die IT und ihre Service Levels unterstützten geschäftlichen Leistungen.
- > **Work Order Report** spezifiziert alle Aufträge, die im Rahmen der vorbeugenden Wartung (Preventive Maintenance) generiert wurden.
- > **License Management Tracking Reports** hilft die optimale Zahl an BMC Service Desk Express Lizenzen zu ermitteln, die für Ihre Umgebung erforderlich sind.
- > **Customer Satisfaction Reports** berichten zu aktiven und durchgeführten Umfragen.

Dokumentation

Schnellzugriff auf Dokumentation und Bedienanleitungen, um das Beste aus BMC Service Desk Express herauszuholen.

- > **Zugangsdokumentation der Anwendung:** Im Rahmen dieser Version wurde die Standard-Navigationsleiste mit einem Dokumentationsverweis erweitert, sodass diese direkt aus der Anwendung zugänglich ist.
- > **Berichte erstellen:** Der Administratorleitfaden wurde um die Berichtverfassungsfunktion erweitert.

Sicherheit

Das _SMSYSADMIN_ Datenbankkonto wurde aus der Funktion des Systemadministrators gestrichen und der Sicherheitsverwaltungsfunktion zugeschrieben.

Installation und Upgrades

Vereinfachte Installation und Upgrades sorgen für eine komfortablere Einrichtung neuer Systeme oder Upgrades der bestehenden Installationen.

Infrastruktur

VMWare: Zusätzliche Unterstützung von VMWare-Umgebungen.

SIR: Austausch der SIR Engine durch neues Knowledge Search System. Diese neue Technologie ermöglicht eine modulübergreifende Suche. Sie unterstützt zudem die automatische Ausführung von Index-Updates nach einem administratorspezifischen Zeitplan.

SMS Viewer: Aktualisierte SMS Viewer Technologie zur Unterstützung von Microsoft System Management Server 2003.

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 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. Mittels der in den BMC Lösungen eingesetzten Technologien von BMC Atrium™ ist die IT jederzeit in der Lage, die komplexen Systeme und Prozesse erfolgreich zu managen — vom Mainframe-Rechner über verteilte Datenbanken und Anwendungen, bis hin zum Service und Sicherheitsaspekten. Das 1980 gegründete Unternehmen ist weltweit tätig und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2005 über 1,4 Milliarden Dollar Umsatz. BMC Software. Activate your business with the power of IT. Besuchen Sie BMC im Internet unter www.bmc.com

- > **Pre-Installation Checklist:** Mithilfe einer Pre-Installation Checklist werden die Servereinstellungen automatisch mit den Installationsanforderungen verglichen und die Ergebnisse im gut lesbaren Format bereitgestellt.
- > **Upgrade Magic Versionen:** Der Installer übernimmt das Upgrade der folgenden Magic Service Desk Versionen:
 - Version 7.52, 7.53 und 8.0
- > **Upgrade HelpDeskIQ Version:** Der Installer übernimmt das Upgrade folgender HelpDeskIQ Versionen:
 - Version 1.0.0, 1.0.01 und 1.0.02
- > **Installationsoptionen Typical, Custom und Evaluation:** Zur Auswahl stehen die Installationsoptionen Normal, Benutzerdefiniert und Testversion.
 - Typical (Normal): Installiert das Produkt mit allen Standardoptionen, bei geringfügigen Benutzereingaben
 - Custom (Benutzerdefiniert): Erlaubt dem Benutzer, individuelle Einstellungen vorzunehmen
 - Evaluation (Testversion): Installiert das Produkt mit einer Microsoft Data Engine Datenbank, die Tabellen für eine problemlose Produktbewertung beinhaltet.
- > **Select Web sites (Webseiten auswählen):** Wählen Sie zwischen der Installation der Anwendung in die Standard-Website in IIS oder in eine andere Website.
- > **Terminal Services:** Ferninstallation mittels Microsoft Terminal Services.

Datenbankunterstützung und -verwaltung

- > **Unterstützung von SQL 2005:** Profitieren Sie von der neuen Unterstützung der folgenden Datenbankmanagementsysteme:
 - Microsoft SQL Server 2005
 - Oracle 10g
- > **Webbasierte Datenbankverwaltung:** Einfache Pflege der Anwendungsdatenbank mit dem aktualisierten Web-based Database Administration Tool.
- > **Unicode:** Erweitern Sie die Reichweite der Anwendung durch zusätzliche Sprachen mittels zusätzlicher Unicode Zeichensätze.
- > **Lightweight Groups:** Problemlose Wartung für Kunden mit umfangreichen Supportgruppen.
 - Lightweight Groups agieren wie alle Gruppen innerhalb einer Anwendung (Zuweisung von Datensätzen etc.), verfügen jedoch über keine eigenen Einstellungen oder Datenbankinfrastrukturen. Die Datenbankverwaltung ist damit minimal.

Oracle-spezifische Updates

- > Unterstützung von NCLOBs und Ersatz für bestehende LANG-Spalten (LONG columns) durch NCLOB. Dies ermöglicht Textfelder variabler Länge in jedem Modul und verbessert die Textsuchfunktion.
- > Zusätzliche Unterstützung von nativen Oracle Foreign Keys vom Typ ON DELETE SET NULL, statt Foreign Key Packages/Triggers.
- > Umwandlung des gesamten "Mutation Error" Handling in Database Triggers.
- > Konsistenz und höhere Zuverlässigkeit durch veränderte Installations- und Upgradefunktionalität für eine gemeinsame Nutzung von Metadaten und Datendateien sowohl für SQL als auch Oracle.
- > **Zusätzliche Oracle Evaluation Datenbank.** Im Zusammenhang mit einer gemeinsamen Datennutzung lässt sich dieselbe Evaluation-Datenbank entweder auf der SQL- oder der Oracle-Plattform installieren.



Weitere Informationen darüber, wie BMC beitragen kann, die Leistungskraft Ihres Unternehmens optimal zu nutzen, erhalten Sie unter 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. ©2005 BMC Software, Inc. Alle Rechte vorbehalten. 61894



* 6 1 8 9 4 *