



## BMC Remedy Action Request System 7.0

Die Plattform für globale Service Process Management-Anwendungen

BMC® Remedy® AR System® 7.0 bietet neue und verbesserte Funktionen in den folgenden Bereichen:

- > Management globaler Anwendungen
- > Administration
- > Produktivität in der Entwicklung
- > Endanwender-Visualisierung und -Usability



Dieses Produkt bietet Integration mit BMC® Atrium™ Technologien.

BMC® Remedy® Action Request System® (AR System®) 7.0, die führende Service Process Management-Plattform von BMC Software, bietet die nötigen Tools und Funktionen für die bessere Verwaltung und Pflege globaler IT-Umgebungen.

Service Process Management (SPM) hilft, die Wirksamkeit und Effizienz von Prozessen für die Servicebereitstellung und Servicequalität sicherzustellen. Eine effektive SPM-Lösung ist daher eine unschätzbare Hilfe für alle, die derartige Prozesse steuern und verwalten. Und genau das ist BMC Remedy AR System 7.0 – unter anderem dank seiner neuen Funktionen für die Entwicklung und das Management von darauf aufbauenden Anwendungen.

BMC Remedy AR System 7.0 bietet durchgängige Unicode-Unterstützung vom Web-Client bis zum BMC Remedy System Server. Global tätige Unternehmen haben damit die Möglichkeit, BMC Remedy System-basierte Anwendungen und Daten regions- und sprachübergreifend zu konsolidieren. Gleichzeitig wird es einfacher, Anwendungen für Benutzer in verschiedenen Sprachen zu entwickeln und zu pflegen. Darüber hinaus enthält BMC Remedy AR System 7.0 eine Reihe weiterer Neuerungen, die die Anwendungsentwicklung beschleunigen, die Administration der BMC Remedy AR System-Umgebung vereinfachen und die entstehenden Anwendungen für den Endanwender intuitiver bedienbar machen.

### Neues in BMC Remedy AR System 7.0

#### Management globaler Anwendungen

- > Durchgängige Unicode-Unterstützung
  - Unterstützung für mehrere Sprachen und Gebietsschemata auf demselben BMC Remedy AR System Server
  - Einfachere Entwicklung mehrsprachiger Anwendungen
- > Bessere Integration und Unterstützung für die Authentifizierung von Benutzern in BMC Remedy AR System-Anwendungen
  - Neue Single-Sign-On-Funktionen: Web-Benutzer einer BMC Remedy AR System-Anwendung können sich mit einem einzigen Konto bei Anwendungen von BMC und anderen Anbietern anmelden
  - Konfigurierbarer Authentifizierungsmodus: AR External Authentication (AREA), betriebssystembasiert oder intern
  - Verbesserungen bei LDAP und BMC Remedy AR System Database Connectivity (ARDBC)
- > Verbesserte Login-Erweiterungen passen sich vorhandenen Anmelde- und Kennwortparametern besser an
  - Benutzernamen mit bis zu 254 Zeichen
  - Authentifizierung von 255 auf 2000 Zeichen erweitert

#### Administration verteilter IT-Umgebungen

- > Neue Web-Konsole für die komplette Administration des BMC Remedy AR System und der Anwendungsumgebung
  - Web-basiertes Management von Anwendungs- und Benutzerlizenzen

## Über BMC Software

BMC Software hilft IT-Organisationen, durch besseres Technologiemanagement echten Mehrwert für das Unternehmen zu schaffen. Unsere branchenführenden Business Service Management-Lösungen stellen sicher, dass die Arbeit der IT-Abteilung je nach ihren geschäftlichen Auswirkungen priorisiert wird. So kann die IT proaktiv zur Erfüllung von Unternehmenszielen wie niedrigeren Kosten, höheren Umsätzen und weniger Risiken beitragen. Auf der Basis gemeinsamer BMC Atrium™ Kerntechnologien helfen BMC Lösungen, komplexe und heterogene IT-Systeme und -Prozesse im Griff zu behalten – egal ob Mainframe oder verteilte Umgebung, Datenbanken oder Anwendungen, Services oder Sicherheit. 1980 gegründet, hat BMC Software inzwischen Niederlassungen auf der ganzen Welt und erzielte im Geschäftsjahr 2005 einen Umsatz von über 1,46 Mrd. US\$. BMC Software. Activate your business with the power of IT. Nähere Informationen unter: [www.bmc.com](http://www.bmc.com).

- > Unterscheidung zwischen Entwicklern und Administratoren im BMC Remedy AR System
  - Neue Konsole nur für BMC Remedy AR System-Administratoren
  - BMC Remedy Administrator-Tool eigens für die Entwicklung und Anpassung von Anwendungen und Workflows

### Produktivität in der Entwicklung

- > Feinere Feldpositionierungsmöglichkeiten zur schnellen und präzisen Ausrichtung von Feldern beim Oberflächendesign
- > Neue Suchfunktionen: Entwickler können bequem per Schlagwort nach Workflows, Formularen und Feldern suchen
- > Erweiterte Audit-Funktionen für besseres Datenmanagement und Reporting in BMC Remedy AR System-basierten Anwendungen

### Endanwender-Visualisierung und -Usability

- > Baumstruktur-Feld zum grafischen Auswählen und Bearbeiten von Anwendungsdaten (wie in Windows Explorer)
  - Benutzer können tiefere Detailebenen in den Daten aufrufen
  - Ermöglicht eine Benutzerauswahl als Ausgangspunkt für eigene Workflows
- > Navigationsleisten sorgen über die dynamische, menügesteuerte Eingabeauswahl durch den Endanwender für bessere Usability
- > Data Visualization-Plugin ermöglicht die beliebige Verknüpfung von Grafikdarstellungen mit Daten und Workflows im BMC Remedy AR System
  - Verwendung in BMC Remedy-Anwendungen: Kalenderansichten, CI-Beziehungsanzeige, Maps für Service Level Management
  - Erstellung eigener Plugins für beliebige Grafikinhalte möglich
  - Bessere Darstellung und Bedienung von BMC® Remedy® Dashboards®
- > Persönliche Tabelleneinstellungen: Benutzer können sich die Anwendungsoberfläche anhand der meistbenutzten Datenfelder einrichten
- > Gespeicherte Web-Suchen: Benutzer können häufig verwendete Suchanfragen für Anwendungsdaten speichern und dadurch produktiver arbeiten
- > Aktivitätsanzeige verdeutlicht, wann eine Anwendung mit Hintergrundaufgaben beschäftigt ist
- > Neue Volltext-Suchoptionen: In BMC Remedy AR System-Formularen kann auch in Anlagen- und Journalfeldern (Diary) gesucht werden

### Das Fundament für BMC Remedy Service Management-Lösungen

Das BMC Remedy AR System bietet eine gemeinsame, konsolidierte Plattform für die Automatisierung und Verwaltung von Service-Management-Geschäftsprozessen. Es bildet die Grundlage für die BMC® Atrium™ Configuration Management Database (CMDB), BMC® Remedy IT Service Management for the Enterprise, BMC® Remedy Customer Service and Support sowie Tausende andere Service-Management-Anwendungen von BMC Partnern und Kunden. Mit seiner anforderungsorientierten, formular- und workflowbasierten Architektur sorgt das BMC Remedy AR System für maximale Effizienz in Service-Management-Geschäftsprozessen. Über seine leistungsfähigen und gleichzeitig benutzerfreundlichen Entwicklerwerkzeuge lassen sich Anwendungen auf Basis des BMC Remedy AR System überdies problemlos an spezifische Unternehmensanforderungen anpassen.

So ermöglicht das BMC Remedy AR System als Anwendungsplattform eine kostengünstige, kontinuierliche Optimierung von Geschäftsprozessen – ein Vorteil, von dem inzwischen mehr als 7.000 Kunden und 80 Prozent der Fortune 100-Unternehmen tagtäglich profitieren.



Wenn auch Sie wissen wollen, wie BMC Lösungen Ihren Unternehmenserfolg unterstützen können, besuchen Sie [www.bmc.com/germany](http://www.bmc.com/germany).

BMC Software, die BMC Software Logos und alle sonstigen BMC Software Produkt- oder Dienstleistungsbezeichnungen sind Marken oder eingetragene Marken von BMC Software, Inc. Andere Marken sind das Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber und werden anerkannt. © 2006 BMC Software, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



\* 6 2 9 9 3 \*