

BMC Service Request Management

Mehr Effizienz beim Service Desk, mehr Zufriedenheit bei den Kunden

WICHTIGSTE VORTEILE

- > Mehr Kontrolle über Serviceanforderungen für die Endanwender dank Self-Service-Schnittstelle
- > Mehr Effizienz bei der Bearbeitung der Serviceanforderungen von Endanwendern
- > Hohe Qualität bei der Servicebereitstellung und mehr Kundenzufriedenheit
- > Konsistente Servicebereitstellung und geringere Kosten dank Automatisierung
- > Effektiveres Angebots- und Nachfragemanagement

Heutzutage suchen viele IT-Abteilungen nach Wegen, ihre Arbeitslast zu reduzieren und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu steigern. Mit BMC Service Request Management (SRM) lässt sich das Management von Serviceanforderungen über den gesamten Lebenszyklus hinweg einschließlich der Backoffice-Fulfillment-Integration automatisieren. Dadurch steigt die Effizienz des Service Desk.

DIE AUFGABE

Oft wird der Service Desk von Endanwenderanfragen überschwemmt, was die IT daran hindert, sich effizient um kritische Störfälle zu kümmern und geschäftskritische Services am Laufen zu halten. Viele Prozesse im Zusammenhang mit solchen Serviceanforderungen beziehen sich auf Standard-Services, bei denen es nicht um kritische Infrastrukturservices wie die Ausstattung neuer Mitarbeiter, Laptop-Bestellungen oder Passwortrücksetzungen geht. Darüber hinaus sind viele Backoffice-Fulfillment-Prozesse manuell. Infolgedessen lassen sich der Genehmigungsprozess oder die Bereitstellungskosten für den Service nur in begrenztem Maße durchschauen oder in einem Bericht darstellen. Dies führt häufig zu Verzögerungen beim Service, was den Wert der IT in den Augen der Anwender beeinträchtigt.

DIE LÖSUNG VON BMC

Mit BMC Service Request Management kann die IT die von ihr angebotenen Services klar definieren, in einem Servicekatalog veröffentlichen und die Erfüllung von Serviceanforderungen für ihre Endanwender automatisieren.

Mit BMC SRM können sich die Endanwender selbst zu den benötigten Services verhelfen, was den Servicedesk erheblich entlastet. Dadurch gewinnt die IT mehr Zeit für ihre erfolgskritischen Aktivitäten, zum Beispiel die Behebung von Störfällen im Zusammenhang mit Serviceausfällen und die Wiederherstellung kritischer Services.



Dieses Produkt ist mit BMC Atrium-Technologien integriert.

Mehr Effizienz bei der Bearbeitung der Serviceanforderungen von Endanwendern

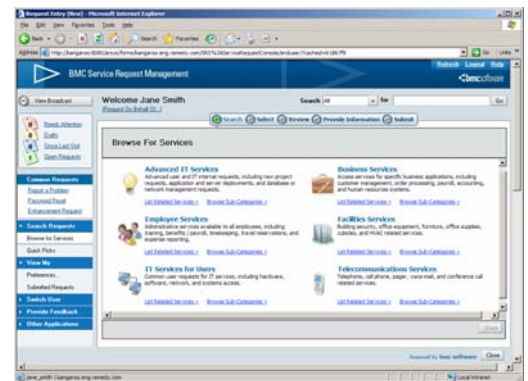
Ein Servicekatalog aller anforderbaren Unternehmensservices, gekoppelt mit klaren, für den Endanwender verständlichen Definitionen, kann den Serviceanforderungsprozess deutlich beschleunigen. Automatisierte Abläufe für sämtliche Services stellen die Konsistenz des Prozesses sicher. Dazu kommt, dass eine Serviceanforderung den Genehmigungsprozess und danach das Backoffice-Fulfillment dank der Automatisierung spürbar schneller durchläuft.

Mehr Kontrolle über Serviceanforderungen für die Endanwender dank Self-Service-Schnittstelle

Über eine intelligente Oberfläche wird der Anwender direkt informiert und erhält einen genauen Überblick über seine Anforderungen und deren Status, die entstehenden Kosten und den Genehmigungsprozess. Der Self-Service verringert die Arbeitslast der IT, da nun nicht mehr so viele Informationen im Vorfeld erfasst werden müssen und Anforderungen, für die die Hilfe des Servicedesk nicht erforderlich ist, gleich an diesem vorbeigeleitet werden.

Klare Vorteile für den Endanwender

Mit BMC Service Request Management kann man verlässliche Voraussagen über Serviceverfügbarkeit, Kosten und Bereitstellungszeit machen. So gewinnt der Endanwender Vertrauen in den Wert der IT für das Unternehmen. Klare Serviceziele und die Automatisierung von Best Practices bei der Servicebereitstellung ermöglichen eine Beurteilung der Serviceerfüllung mithilfe von Kennzahlen, die wiederum belegen, dass die IT in der Lage ist, Angebot und Nachfrage proaktiv zu verwalten und auf diese Weise Services schneller und kosteneffektiver denn je bereitzustellen. Dies ist der beste Weg zu mehr Kundenzufriedenheit.



BMC Service Request Management

UNTERSTÜTZUNG FÜR COMPLIANCE-INITIATIVEN

Jede Compliance-Initiative besteht zu einem beträchtlichen Teil darin sicherzustellen, dass bei den Services, die die IT für die Anwender im Unternehmen bereitstellt, immer die korrekten Berechtigungen vorliegen und die korrekten Genehmigungsprozesse eingehalten werden. Mit BMC Service Request Management lässt sich:

- > Definieren, wer die Berechtigung für welche Services besitzt
- > Sicherstellen, dass bei jeder Serviceanforderungen der korrekte Genehmigungsprozess eingehalten wird
- > Ein Audit-Protokoll dieser Maßnahmen generieren

ÜBER BMC SOFTWARE

BMC Software bringt Lösungen für Ihr IT-Team, die durch verbessertes Technologiemanagement und IT-Prozesse die unternehmerische Wertschöpfung steigern. Unsere branchenführenden Service-Management-Lösungen helfen Kosten senken, das Geschäftsrisiko reduzieren und bringen die Vorteile einer IT-Infrastruktur, die speziell für die Steigerung des Geschäftswerts und eine flexible Arbeitsweise ausgelegt ist. Nur BMC liefert Best Practice IT-Prozesse, automatisiertes Technologiemanagement und die preisgekrönte BMC Atrium-Technologie, die einen breiten Blick über die Möglichkeiten der IT-Services zur Unterstützung der gesetzten Prioritäten beitragen. Bekannt für Unternehmenslösungen, die sich ebenso für Großrechner wie für verteilte Systeme und Endbenutzergeräte eignen, liefert BMC auch Lösungen speziell für die besonderen Bedürfnisse mittlerer Unternehmen. BMC wurde 1980 gegründet und ist heute weltweit tätig. IM Geschäftsjahr 2007 erzielte BMC einen Umsatz von über 1,58 Milliarden Dollar. Beflügeln Sie Ihr Unternehmen mit der Power der IT. www.bmc.com.

FUNKTIONEN

- > Gemeinsam genutzter Servicekatalog für alle anforderbaren Unternehmensservices mit flexiblen Berechtigungskontrollen
- > Einsatzfertige Integration mit BMC Remedy Service Desk, BMC Remedy Change Management und der BMC Atrium Configuration Management Database (CMDB)
- > Integration mit BMC Service Level Management zur Nachverfolgung und Sicherstellung der SLA-Einhaltung
- > Workflow für die Weiterleitung von Anforderungen an das Fulfillment sowie die Möglichkeit, manuelle Arbeitsaufträge zu generieren

DER WERT VON BMC SERVICE REQUEST MANAGEMENT

BMC SRM kann in einem Unternehmen bereits in kurzer Zeit echte Wertschöpfung bewirken. Bedenken Sie zum Beispiel Folgendes:

Viele Servicedesks bearbeiten Woche für Woche über 1.800 Anrufe, bei denen neue Anforderungen gestellt werden oder nach dem Status laufender Anforderungen gefragt wird. Die Kosten für solche Anrufe variieren stark. Gehen wir in diesem Beispiel von einem Offshore-Kundenservice aus, der pro Anruf € 3,49 in Rechnung stellt (die Produktivitätseinbußen bei den Mitarbeitern sollen in diesem Beispiel überhaupt nicht berücksichtigt werden). Durch die Implementierung von BMC SRM lassen sich diese 1.800 Anrufe vermeiden. Das spart € 320.000 pro Jahr. Und darüber hinaus kann der Servicedesk Störfälle mit höherer Priorität effizienter handhaben. All das erreicht BMC SRM durch folgende Schlüsselfunktionen:

- > **Praxisorientierter Katalog anforderbarer Services**
BMC SRM enthält einen Katalog aller Services, die ein Endanwender anfordern kann. Die Services werden in einer Form präsentiert, die auf die Endanwender zugeschnitten ist. Dazu kommen klare Angaben zu den Kosten für den Service, die erforderlichen Genehmigungen und die voraussichtlich benötigte Zeit bis zur Bereitstellung des Service.
- > **Integration des Servicekatalogs in die Fulfillment-Prozesse**
Serviceanforderungen werden automatisch mit dem Backoffice-Fulfillment verknüpft, so dass der Endanwender sich über den Ablauf informieren und den Status seiner Anforderung nachverfolgen kann. Der Status einer Anforderung ist jederzeit abrufbar und wird je nach dem Status der zugrunde liegenden Prozesse und der Fulfillment-Anwendungen automatisch aktualisiert.
- > **Flexible Prozessdefinition**
Mit BMC SRM lassen sich auch komplexe Servicebereitstellungsprozesse erfassen. Parallele und serielle Prozesse auf der Basis wiederverwendbarer Vorlagen sind realisierbar. Es kann definiert werden, welche Fragen bei der Eingabe einer Anforderung zu stellen sind, und eine Weiterleitung der Antworten an die Fulfillment-Prozesse ist ebenfalls möglich. Einzelne Prozessschritte lassen sich mittels einer auf Web-Services basierenden Schnittstelle sogar an vorhandene Anwendungen delegieren.
- > **Komplette Nachverfolgung und Verwaltung der Anforderungen von der Eingabe bis zur Erfüllung**
BMC SRM stellt in Kombination mit BMC Service Level Management die nötigen Kennzahlen und Berichte für Nachverfolgung und Analyse bereit. So lassen sich sinnvolle SLAs etablieren. Außerdem ermöglichen die Kennzahlen das proaktive Management von Serviceanforderungen bis hin zur Erfüllung sowie der dafür benötigten Ressourcen und der anfallenden Kosten. Letztlich lassen sich auf diese Weise eine höhere Qualität bei der Servicebereitstellung und mehr Kundenzufriedenheit erzielen.

ABGESTIMMT AUF BEST PRACTICES

BMC SRM kommuniziert im Unternehmen, welche anforderbaren Services den Endanwendern zur Verfügung stehen. BMC Service Request Management stellt den Endanwendern einen einheitlichen Self-Service-Mechanismus für das Suchen und Anfordern von Services zur Verfügung und unterstützt dadurch die Servicedesk-Funktion der ITIL®. Zusätzlich bietet es die Möglichkeit, mithilfe der eingebauten Automatisierung und Integration in die Backoffice-Fulfillment-Systeme eine Reihe von Standardverfahren zur Bearbeitung einer Serviceanforderung zu dokumentieren.

AUSGELEGT AUF BSM-UNTERSTÜTZUNG

BSM (Business Service Management) ist die wirksamste Strategie für das Management der IT aus unternehmerischer Perspektive. BSM beruht auf einer Kombination aus IT-Prozessen nach Best Practice-Prinzipien (beispielsweise ITIL-Unterstützung), automatisiertem Technologiemanagement und der Übereinkunft darüber, wie die IT-Ressourcen das Unternehmen direkt unterstützen. BMC SRM leistet einen wichtigen Beitrag zu einer effektiven BSM-Strategie, indem es die Endanwender im Unternehmen über die verfügbaren Services informiert und einen automatisierten Mechanismus für den gesamten Ablauf bereitstellt: von der Anforderung über die Nachverfolgung bis hin zur Erfüllung.



Weitere Informationen, wie Sie Lösungen von BMC für Ihren Geschäftserfolg einsetzen können, finden Sie unter www.bmc.com. Oder rufen Sie uns an: 1.800.841.2031.

BMC, BMC Software und das BMC Software-Logo sind alleiniges Eigentum der BMC Software, Inc. und bei Patent and Trademark Office in den USA eingetragen. In anderen Ländern können sie ebenfalls eingetragen sein oder zum Eintrag anstehen. Die anderen Marken, Servicemarken und Logos von BMC können in den USA oder anderen Ländern ebenfalls eingetragen sein oder zum Eintrag anstehen. ITIL ist eine eingetragene Marke und eine eingetragene Community-Marke des Office of Government Commerce und bei Patent and Trademark Office in den USA eingetragen. Alle anderen Marken oder eingetragenen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © 2007 BMC Software, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

