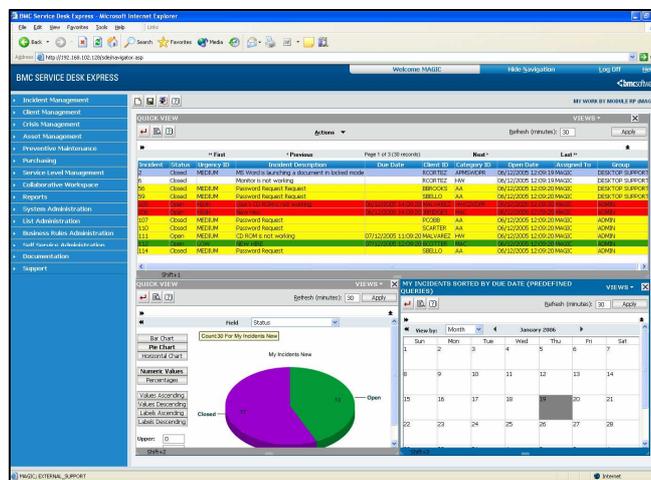


THINKWARE

Steigen Sie ein in die Service - Community für den Mittelstand!

BMC Service Desk Express Small Business Edition



Starten Sie sofort mit einer kostenfreien

ITIL compliant Incident Management Einführung

Die völlig Browser basierte **BMC Service Desk Express – Small Business Edition** schließt alle Standardmodule des Incident Managements ein und bietet umfassende Unterstützung in den Aufgaben Ihres des Support.

Die Erfassung von Incidents, Definition der SLA's, Beauftragung von Supportgruppen und externen Service Provider durch automatisch erzeugte Arbeitsaufträge oder eMails, Einbeziehung der Endbenutzer durch Self Service Desk, einer performanten Volltextanalyse mit automatischem Zugriff auf interne und externe Wissensdatenbanken, der automatischen Erstellung von Incidents für den Support aus eingehenden eMails, alles ist Standardfunktionalität.

Unterstützt durch leistungsstarke Wizards zur MS ADS Integration, zur Notifikation bei Eskalationen und zur Importierung externer Daten ist diese umfassende Incident Lösung Garantie für einen schnellen ROI.

Professionelle Entscheidungshilfen durch mitgelieferte, aussagefähige Standard Reports, erstellt durch Crystal Reports, unterstützen das erforderliche Berichtswesen. Die Integration weiterer Disziplinen wie Performance Management mit Monitoring, Identity Management und Infrastruktur Management ermöglicht eine budget-orientierte Erweiterung und bietet einen garantiert durchgängigen Wachstumspfad bis zum vollständigen **BMC IT Systems Management Express**.



Das **Incident Management Modul** ermöglicht die Erfassung von Störungsmeldungen, Initiierung und Verteilung von Arbeitsaufträgen. Diese können sich auf Einzelpersonen, Abteilungen, Bereiche und / oder deren Einrichtungen (Assets) beziehen.

Das **Self Service Modul** bietet Endbenutzern die erforderliche Kommunikationsplattform zur Erfassung von Störungsmeldungen, Zugriff auf Vorhandene Lösungen der Lösungsdatenbanken und Statusinformationen aller vom Endbenutzer gemeldeten Störungsmeldungen.

Im Unternehmen vorhandenes Wissen, gespeichert in **Lösungsdatenbanken** (intern und extern) unterstützt die schnelle Suche nach bestehenden Lösungen durch performante Volltextanalyse für den Supportmitarbeiter und den Endbenutzer im Self Service Management.

Über das **Krisenmanagement** (White Board) werden Probleme gemanagt, die viele Benutzer betreffen. Wie bei Quick Tickets wird durch Zuordnung eines Folge - Incident zur vorhandenen Eintragung im „White Board“ automatisch die Störung um diesen Incident ergänzt. Sobald der „Major“ Incident am „White Board“ gelöst ist, wird der Eintrag geschlossen; alle anhängenden Incidents werden ebenfalls automatisch geschlossen und statistisch erfasst. Eine Online Ticker ergänzt die proaktive Benachrichtigung von Supportgruppen und Endbenutzer im Self Service.

Durch die **eMail Listener Schnittstelle** können eingehende Emails automatisch als Incident erfasst, geändert, Arbeitsaufträge abgeleitet und versendet werden oder Statusmeldungen an den Sender verschickt werden. Weiterhin können an Service Desk Mitarbeiter, Kunden oder externe Service Provider, gesteuert durch Business Rules, Emails automatisch aufgrund beliebiger Ereignisse versendet werden.

Email Conversation Management unterstützt den Support, um aus dem Incident Management direkt Emails an Mitarbeiter, Kunden, etc. zu versenden. Diese werden automatisch in den Incident Details protokolliert, Antworten auf diese Emails werden ebenfalls direkt dem betreffenden Incident zugeordnet und protokolliert.

Das integrierte **Asset Management Modul** ermöglicht die vollständige Verwaltung und Verfolgung von Assets, incl. Garantie- und Leasing Informationen, wer oder welche Abteilung verbunden ist, die Darstellung der physikalischen Lokation und Identifizierung, welche Komponenten in anderen Systemen inkludiert sind. (Komponenten Stücklisten).

Configuration Management Database (CMD) ist Bestandteil der Service Desk Express Small Business Edition.

Der marktführende, Windows und Web basierte Reportwriter **Crystal Reports** wurde eingesetzt, um ein umfassendes Incident Berichtswesen im Standard der BMC Small Business Edition zur Verfügung zu stellen.

ACTIVATE BUSINESS
WITH THE POWER OF I.T.™

Kontinuierlicher Wachstumspfad

Durch einfache Lizenzerweiterung werden mit der **BMC Service Desk Express Suite** weitere ITIL Prozesse für ein umfassendes Problem-, Change-, Configuration- und Service Level Management zur Verfügung gestellt, ohne die bereits durch das Incident Management definierten Prozesse und Supportstrukturen zu verlassen.

Die Integration weiterer Disziplinen wie Performance Management mit Monitoring, Identity Management und Infrastruktur Management ermöglicht eine budgetorientierte Erweiterung und bietet einen garantiert durchgängigen Wachstumspfad bis zum

BMC IT Systems Management Express.



ThinkWare GmbH & Co. KG

Marienburgstraße 27
D-64297 Darmstadt

Telefon: 0049 (0) 6151 60 60 4-0
Fax: 0049 (0) 6151 60 60 4-20
eMail: info@thinkware-ag.com
Internet: www.thinkware-ag.com

ThinkWare CAMPUS on Air:

Kostenfreie Einführungs-Schulung
durch Web-Konferenzen

Bitte registrieren Sie sich frühzeitig unter:

CAMPUS@thinkware-ag.com

Aus dem Inhalt:

- Architektur (CMDB)
- Anpassungen und Werkzeuge
- Unterstützende Wizards
- Incident Management
- Color-coded QuickViews
- Workorder Management
- Self Service Desk
- Email conversation management
- eMail Listener
- Wissensmanagement
- Asset Management
- Eskalationsmanagement
- Reporting
- Service Level Agreements

ThinkWare - the fine art of service and support solutions®