



## Pakiet BMC Remedy IT Service Management

Zintegrowane zarządzanie usługami w przedsiębiorstwie

### Lider na rynku

Firma Gartner uznała BMC w 2006 r. za światowego lidera pod względem udziału w rynku w segmencie zarządzania serwisem i pomocą techniczną (IT Service Desk and Help Desk), a także umieściła BMC w „kwadrancie liderów” swojej klasyfikacji IT Service Desk Magic Quadrant za rok 2006’.

*Gartner Research Inc.: Magic Quadrant for the IT Service Desk, 2006 (Magiczny kwadrant dla segmentu zarządzania serwisem, 2006 r.); D. Coyle i K. Brittain, maj 2006 r.*

*Gartner Research Inc.: Market Share: IT Operations Management Software, Worldwide, 2005 (Udział w rynku: oprogramowanie do zarządzania usługami informatycznymi, cały świat, 2005 r.); R. Contu, czerwiec 2006 r.*

Firma Forrester Research uznała BMC w 2006 r. za lidera klasyfikacji Forrester Wave, w segmencie narzędzi do zarządzania serwisem w wielkich przedsiębiorstwach.

*Forrester Research Inc., The Forrester Wave™: Service Desk Management Tools, Q1 2006 (Forrester Wave™, narzędzia do zarządzania serwisem, I kw. 2006 r.); C. Gliedman, luty 2006 r.*



To rozwiązanie można zintegrować z technologiami BMC® Atrium™.

Rozproszone środowiska informatyczne stają się coraz bardziej złożone, co w połączeniu ze stale rosnącym uzależnieniem przedsiębiorstw od technologii sprawia, że znacznie trudniejsze jest skuteczne zarządzanie usługami. Nie wystarczą już autonomiczne stanowiska pomocy, które jedynie reagują na już zaistniałe wydarzenia. Aby sprostać zapotrzebowaniu na rzetelne usługi oparte na technologii, potrzebne są zintegrowane procesy zarządzania usługami, w których komponenty technologiczne są postrzegane jako ściśle powiązane elementy usług świadczonych przez dział informatyczny na rzecz przedsiębiorstwa.

### Zintegrowana automatyzacja procesów zgodnie z ITIL®

Przedsiębiorstwa na całym świecie uznały oprogramowanie BMC® Remedy® IT Service Management (ITSM) za najlepsze rozwiązanie do szybkiego tworzenia powtarzalnych, wydajnych i skutecznych procesów zarządzania usługami. ITSM to zestaw aplikacji, który zapewnia bezproblemową i natychmiastową automatyzację przepływu pracy w ramach procesów opartych na najlepszych praktykach ITIL (IT Infrastructure Library).

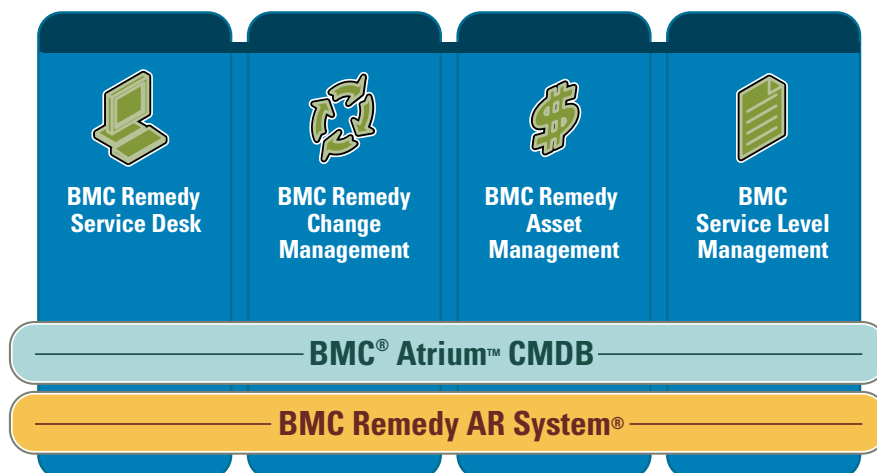
BMC Remedy IT Service Management to jedyne rozwiązanie, które zawiera jednolite aplikacje do zarządzania stanowiskiem serwisowym, incydentami, problemami, zmianami, cyklem eksploatacji zasobów oraz poziomami usług, a także bazę danych do zarządzania konfiguracją (CMDB). Wszystkie te składniki korzystają z jednolitego modelu danych, platformy procesowej oraz interfejsu użytkownika. Takie ujednoczone podejście, zwłaszcza jeśli zostanie uzupełnione innymi rozwiązaniami do zarządzania

infrastrukturą informatyczną udostępnianymi przez BMC Remedy IT Service Management, zapewnia proaktywną i stałą poprawę dostępności, jakości oraz opłacalności usług w złożonych środowiskach przedsiębiorstw.

### Najlepsze w branży aplikacje

Pakiet BMC Remedy IT Service Management zawiera cztery najlepsze w branży aplikacje — BMC® Remedy® Service Desk, BMC® Remedy® Asset Management, BMC® Remedy® Change Management oraz BMC® Service Level Management. Aplikacje te korzystają z dołączonej do rozwiązania wspólnej bazy danych BMC® Atrium™ Configuration Management Database (CMDB), która umożliwi koordynowanie procesów poprzez zobrazowanie wspomagania usług biznesowych przez komponenty technologiczne. Całość jest oparta na znakomitej platformie zarządzania procesami usługowymi, BMC® Remedy® Action Request System® (AR System®).

## — BMC® Remedy® IT Service Management —



### BMC Remedy Service Desk

Aplikacja BMC Remedy Service Desk automatyzuje procesy zarządzania incydentami i problemami, dzięki czemu umożliwia działowi informatycznemu szybkie i skuteczne reagowanie na okoliczności, które mogłyby zakłócić usługi o znaczeniu krytycznym. BMC Remedy Service Desk funkcjonuje jako jeden punkt kontaktowy, do którego kierowane są żądania użytkowników oraz incydenty zgłaszane przez użytkowników lub generowane przez infrastrukturę. Aplikacja korzysta z kompleksowych, elastycznych i opartych na najlepszych praktykach ITIL procedur, co umożliwia skrócenie czasu przywracania normalnej obsługi, ułatwia zapobieganie negatywnemu wpływowi przyszłych zdarzeń na usługi biznesowe oraz zwiększa wydajność pracy personelu informatycznego.

BMC Remedy Service Desk oferuje gotowe procedury, które umożliwiają przechwytywanie i śledzenie relacji we wszystkich fazach — od zainicjowania incydentu, poprzez korelację problemów oraz badanie pierwotnej przyczyny i znanych błędów, po żądania zmian. Dodatkowo składnik BMC® Remedy® Knowledge Management umożliwia tworzenie treści, wyszukiwanie w języku naturalnym oraz korzystanie z funkcji samoobsługowych. Udogodnienia te pozwalają zmniejszyć liczbę incydentów oraz zwiększyć ilość rozwiązań uzyskiwanych na pierwszym szczeblu pomocy technicznej. Baza danych BMC Atrium CMDB pozwala określić, które usługi biznesowe i którzy użytkownicy są dotknięci skutkami incydentu, a także ułatwia zdiagnozowanie pierwotnej przyczyny dzięki uwidocznieniu wzajemnych zależności w obrębie infrastruktury.



BMC® Remedy® Service Desk ułatwia:

- > zwiększenie dostępności systemów o znaczeniu krytycznym dzięki przyspieszeniu rozwiązywania incydentów i problemów,
- > skrócenie czasu trwania i zmniejszenie liczby połączeń z pomocą techniczną,
- > zwiększenie produktywności agentów stanowisk serwisowych, personelu pomocy technicznej oraz użytkowników,
- > rozpoznawanie pierwotnych przyczyn w celu wyeliminowania powtarzających się incydentów,
- > śledzenie wydajności w kontekście umów o poziom usług, w celu zapewnienia przestrzegania zobowiązań,
- > stworzenie wspólnego rozwiązania dla zróżnicowanych działów (zespołów) informatycznej pomocy technicznej na szczeblu globalnym, regionalnym i lokalnym,
- > szybkie kierowanie zgłoszeń do odpowiedniego działu pomocy technicznej,
- zwiększenie dostępności infrastruktury informatycznej.

### BMC Remedy Change Management

Aplikacja BMC Remedy Change Management zapewnia kompleksowe funkcje związane z obsługą strategii, zarządzaniem procesami oraz planowaniem, które ułatwiają przedsiębiorstwu szybsze i bardziej spójne wprowadzanie zmian, przy równoczesnym zminimalizowaniu związanego z tym ryzyka biznesowego oraz zakłóceń w działalności. BMC Remedy Change Management umożliwia definiowanie i egzekwowanie ustandaryzowanych procesów zarządzania zmianami, obejmujących wszystkie fazy cyklu życia zmiany — od zgłoszenia żądania zmiany, poprzez planowanie, do implementacji i ostatecznej weryfikacji. Zapewnia także podejmowanie właściwych kroków, konsultowanie z odpowiednimi właścicielami biznesowymi oraz stosowanie procedur bezpieczeństwa.

Aplikacja BMC Remedy Change Management jest dwukierunkowo zintegrowana z komponentem BMC® Configuration Management. Oznacza to, że żądania zmian są płynnie przenoszone między kolejnymi fazami, od planowania po wykonanie, a równocześnie bezustannie odbierane są zwrotne informacje dotyczące stanu realizacji zmiany i jej weryfikacji. Dzięki temu implementowanie zmian odbywa się w sposób zgodny z projektem, zachowana jest też pełna przejrzystość procesu zmian na potrzeby tworzenia raportów do celów zarządzania lub wykazania zgodności z prawem.

Aplikacja jest uzupełniona o konsole BMC® Remedy® Change Management Dashboards, które udostępniają łatwe w interpretacji, graficzne raporty przeznaczone dla osób odpowiedzialnych za zarządzanie zmianami oraz dla kierownictwa działu informatycznego. Raporty takie umożliwiają utrzymywanie skonsolidowanego obrazu kondycji i statusu całego procesu zmian, od żądania po realizację i weryfikację.



BMC® Remedy® Change Management ułatwia:

- > obsługę całego, funkcjonującego w zamkniętej pętli procesu zarządzania zmianami i konfiguracją w celu lepszego zarządzania ryzykiem związanym z wprowadzeniem zmian,
- > egzekwowanie zatwierdzonych procesów zarządzania zmianami w skali globalnej,
- > zwiększenie dostępności systemów o znaczeniu krytycznym,
- > przyspieszenie wdrażania zmian,
- > usprawnienie procedur nadawania priorytetów żądaniom zmian w celu zapewnienia właściwej obsługi usług o znaczeniu krytycznym,
- > zmniejszenie liczby żądań pomocy technicznej dzięki zminimalizowaniu zakłóceń związanych ze zmianami,
- > zarządzanie zmianami w środowiskach zarówno komputerów osobistych, jak i centrów przetwarzania danych

## BMC Remedy Asset Management

Aplikacja BMC Remedy Asset Management ułatwia obniżanie kosztów informatycznych, zarządzanie zgodnością z przepisami oraz uzyskanie korzystniejszego zwrotu z inwestycji, dzięki operacyjnemu podejściu do cyklu eksploatacji zasobów informatycznych oraz do środków kontroli zapasów, umów i kosztów. Poprzez oparcie procesów operacyjnych i dotyczących zasobów IT na metodyce ITIL i zapewnienie im możliwości korzystania z tej samej bazy danych CMDB, BMC Remedy Asset Management pozwala uzyskać lepszą widoczność i kontrolować wpływ incydentów, problemów, zmian, konfiguracji oraz umów SLA na zasoby przedsiębiorstwa.

BMC Remedy Asset Management ułatwia ograniczenie nadmiernych wydatków związanych z licencjami na oprogramowanie oraz kosztów zapewnienia zgodności z przepisami. Uzyskuje się to dzięki włączeniu zarządzania licencjami na oprogramowanie zarówno do procesu zarządzania zasobami informatycznymi, jak i do procesów operacyjnych. Do aplikacji dołączana jest biblioteka ITIL Definitive Software Library, która umożliwia zarządzanie związkami między żądaniami zmian, umowami licencyjnymi na oprogramowanie, opisami oprogramowania, miejscami przechowywania autoryzowanych głównych kopii oprogramowania oraz instancjami wykrytymi w systemie eksploatacyjnym. Aplikacja zapewnia wizualizację zbioru zasobów informatycznych oraz umożliwia ich kontrolowanie we wszystkich fazach cyklu eksploatacji — od zamówienia po złomowanie. Co więcej, funkcje zarządzania umowami automatycznie łączą zasoby z odpowiednimi umowami dotyczącymi licencji, dzierżawy, gwarancji oraz pomocy technicznej, co pozwala na zoptymalizowanie uprawnień i zapewnienie zgodności z prawem. Natomiast funkcje zarządzania finansowego umożliwiają śledzenie całkowitego kosztu posiadania, obciążeń zwrotnych oraz amortyzacji.



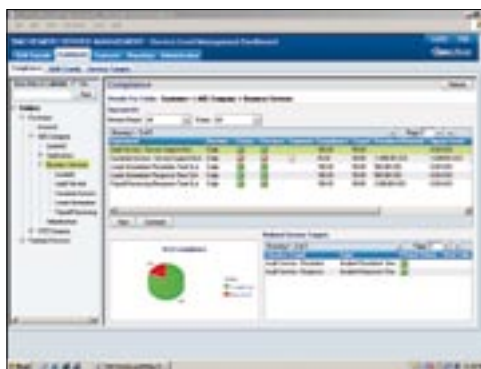
BMC® Remedy® Asset Management ułatwia:

- > dopasowanie zbioru zasobów do potrzeb biznesowych,
- > obniżenie kosztów licencji na oprogramowanie i redukcję ryzyka związanego z zapewnieniem zgodności z prawem,
- > uniknięcie nadmiernych lub niedostatecznych zakupów sprzętu i oprogramowania,
- > obniżenie kosztów dzierżawy i kar,
- > usprawnienie interakcji z procesami zarządzania zmianami, incydentami, problemami i konfiguracją,
- > wykorzystanie zarządzania zasobami informatycznymi do szybszego uzyskania większych korzyści z implementacji bazy danych CMDB

## BMC Service Level Management

Aplikacja BMC Service Level Management ułatwia klientom dostosowanie najważniejszych procesów związanych z infrastrukturą informatyczną i serwisem do priorytetów przedsiębiorstwa. BMC Service Level Management pozwala automatyzować i monitorować całą gamę procesów, związanych z umowami o poziom usług (np. SLA, OLA) zawartymi między działem informatycznym a przedsiębiorstwem czy innymi klientami, a także zarządzać tymi procesami.

BMC Service Level Management nie tylko umożliwia monitorowanie wskaźników jakości usług serwisowych (np. czasu rozwiązywania incydentów), lecz także pozwala na gromadzenie danych ze źródeł związanych z zarządzaniem infrastrukturą, takich jak BMC® Performance Manager, BMC® Transaction Management czy SNMP. W wyniku tego uzyskuje się jednolite zarządzanie obsługą usług biznesowych oraz jakością świadczonych usług w powiązaniu z celami biznesowymi. Aplikacja umożliwia także śledzenie umów o poziom usług względem elementów konfiguracji zawartych w bazie BMC Atrium CMDB.



BMC® Service Level Management ułatwia:

- > zwiększenie zadowolenia użytkowników biznesowych z jakości usług,
- > lepsze wykorzystanie inwestycji w informatykę, a tym samym zwiększenie wartości biznesowej,
- > sprawniejsze komunikowanie się działu informatycznego z jednostkami biznesowymi, użytkownikami i członkami wyższego kierownictwa,
- > wykazanie korzyści odnoszonych przez klientów, a także — jeśli zostanie podjęta taka decyzja — obciążanie opłatami za usługi,
- > stymulowanie udoskonaleń operacyjnych dzięki wskazywaniu i monitorowaniu kluczowych wskaźników,
- > rozpoznawanie tendencji, odpowiadanie na problemy oraz stałe spełnianie oczekiwań dotyczących obsługi.

## Usługi wspólne

Pakiet BMC Remedy IT Service Management zawiera szereg usług wspólnych, które umożliwiają bardziej efektywne zarządzanie usługami, w tym BMC Atrium CMDB i ITIL Definitive Software Library.

## Więcej niż oprogramowanie

Firma BMC nie tylko dostarcza gotowe rozwiązanie do automatyzacji procesów opartych na najlepszych praktykach, lecz także dysponuje ogromnym doświadczeniem i zasobami, które pozwalają zapewnić sukces każdego projektu zarządzania usługami informatycznymi. Dzięki naszemu obszernemu ekosystemowi partnerów oferujących integrację systemów i technologie gotowe do współpracy z produktami BMC, a także dzięki naszemu własnemu usługom specjalistycznym i programom edukacyjnym, jesteśmy w stanie zapewnić kompleksowe rozwiązania. Firma BMC zapewnia między innymi usługi szkolenia i certyfikacji w zakresie ITIL, usługi projektowania procesów i architektury, usługi wdrażania oraz technologie uzupełniające.

## BMC Atrium CMDB

Baza danych do celów zarządzania konfiguracją, BMC Atrium CMDB, zapewnia jednolity obraz tego, w jaki sposób technologia wspomaga działalność przedsiębiorstwa. Jest to otwarte, inteligentne i w wysokim stopniu skalowalne repozytorium danych, współużytkowane bezpośrednio przez aplikacje pakietu BMC Remedy IT Service Management oraz inne rozwiązania BMC. BMC Atrium CMDB umożliwia koordynowanie danych i zadań dotyczących procesów zarządzania usługami, przy użyciu wspólnych punktów odniesienia dla zasobów, konfiguracji, topologii aplikacji oraz usług biznesowych i korzystających z nich użytkowników. Na przykład narzędzie do monitorowania systemów umożliwia otwarcie incydentu związanego z elementem konfiguracji zapisanym w bazie danych CMDB, dzięki czemu operator stanowiska serwisowego może zobaczyć informacje dotyczące tego elementu, takie jak usługa biznesowa obsługiwana przez ten element, związane z nią zasoby i użytkownicy biznesowi, poprzednie konfiguracje, ostatnie zmiany, umowy dotyczące zasobów, odpowiednie umowy o poziom usług itd.

## ITIL Definitive Software Library

Biblioteka ITIL Definitive Software Library zapewnia jednolity widok oprogramowania aplikacyjnego oraz jednolite zarządzanie nim. Umożliwia zautomatyzowanie związków między opisami oprogramowania, instancjami wykrytymi w systemie eksploatacyjnym, miejscami przechowywania autoryzowanych głównych kopii oprogramowania oraz umowami licencyjnymi na oprogramowanie. To pozwala na bardziej efektywną koordynację wdrożeń oprogramowania, zmian konfiguracji oprogramowania oraz konfiguracji zarządzania licencjami na oprogramowanie, a także na rozwiązywanie incydentów i problemów dotyczących oprogramowania.

## Procesy BSM funkcjonujące w zamkniętej pętli

Aplikacje BMC Remedy IT Service Management są natychmiast gotowe do współpracy z innymi rozwiązaniami BMC, które automatyzują sekwencje zadań umożliwiające bardziej efektywne zarządzanie usługami informatycznymi z perspektywy biznesowej. Pozwala to na:

- > ograniczenie zakłóceń działalności dzięki odpowiadaniu na incydenty związane z infrastrukturą jeszcze przed ich zgłoszeniem przez użytkowników, przy czym każdemu incydentowi zostaje automatycznie nadany priorytet odpowiadający skutkom biznesowym oraz zostają w nim osadzone dane dotyczące pierwotnej przyczyny,
- > zwiększenie opłacalności, niezawodności i wydajności dzięki zastosowaniu procesów funkcjonujących w zamkniętej pętli do zarządzania zmianami w centrum przetwarzania danych oraz w komputerach osobistych we wszystkich fazach — od zatwierdzenia, poprzez wykonanie i weryfikację, po zapewnienie zgodności z prawem,
- > uzyskanie informacji o zasobach serwerów, w celu poznania ich wydajności, a także dysponowania nimi w aspekcie finansowym i umownym,
- > monitorowanie i egzekwowanie umów o poziom usług, które zapewniają jednolitość miar jakości serwisu i pomocy technicznej.

## Rozwiązania uzupełniające

### Aktualizacja bazy danych CMDB dzięki BMC® Discovery

BMC Discovery to skalowalne, powtarzalne rozwiązanie służące do zasilania bazy danych CMDB oraz dynamicznej aktualizacji zawartych w niej danych dotyczących zasobów, konfiguracji, topologii aplikacji, a nawet użytkowników biznesowych. Pozwala to na dostrzeganie wzajemnych zależności między zasobami oraz ich związków z usługami świadczonymi na rzecz użytkowników biznesowych.

### Zarządzanie zasobami oprogramowania dzięki BMC Configuration Management

BMC Configuration Management zapewnia opartą na regułach automatyzację tworzenia i aktualizowania konfiguracji oprogramowania tworzącego zasoby po stronie klienta i serwera. W połączeniu z aplikacją BMC Remedy Change Management oraz biblioteką ITIL Definitive Software Library, BMC Configuration Management pozwala na zautomatyzowane egzekwowanie konfiguracji i reguł dotyczących licencji na oprogramowanie, w ramach powtarzalnego procesu funkcjonującego w zamkniętej pętli — od fazy zatwierdzenia poprzez wykonanie po weryfikację.

### Zrozumienie wzajemnych zależności i powiązań dzięki BMC® Analytics

Aplikacja BMC® Analytics zapewnia szczegółowy wgląd w zarządzanie usługami informatycznymi. Rozwiązanie to, oparte na technologii Business Objects® XI, udostępnia gotowe raporty analityczne, dzięki którym użytkownicy bez przygotowania technicznego w zakresie SQL mogą szybko uzyskiwać różne dane w rozmaitych przekrojach i w ten sposób wykrywać trendy oraz szczegółowe warunki wpływające na zarządzanie usługami.

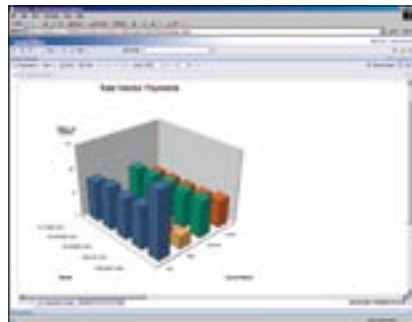
## Architektura

Architektura aplikacji BMC Remedy IT Service Management umożliwia korzystanie z nich przez wielu użytkowników jednocześnie. Uprawnienia użytkowników opierają się na rolach i sięgają poziomu poszczególnych wierszy tabeli, co oznacza, że jeden zespół ds. zarządzania usługami informatycznymi w przedsiębiorstwie może za pomocą jednego wdrożenia obsługiwać wiele jednostek organizacyjnych bądź wielu klientów.

Wszystkie aplikacje BMC Remedy IT Service Management są oparte na platformie BMC Remedy AR System. Jest to sprawdzona w środowiskach korporacyjnych platforma do zarządzania procesami serwisowymi, która umożliwia szybkie wdrażanie, rozszerzanie i adaptowanie zgodnie ze specyficznymi, ewoluującymi wymaganiami biznesowymi. Dzięki graficznemu interfejsowi użytkownika udostępnianemu przez BMC Remedy AR System, administratorzy systemów informatycznych są w stanie szybko rozszerzać funkcje gotowych aplikacji i narzędzi innych firm w oparciu o całkowicie otwarty interfejs API, usługi internetowe, sterowany zdarzeniami mechanizm Enterprise Integration Engine, COM, OLE, oraz bezpośredni dostęp oparty na SQL.



BMC Atrium CMDB: przeglądarka relacji między elementami konfiguracji



BMC Analytics w zastosowaniu do CMDB i zarządzania zasobami

<sup>1</sup> Klasyfikacja Magic Quadrant została tu przytoczona za zgodą właściciela praw autorskich, firmy Gartner Inc. (Copyright maj 2006). Magic Quadrant to graficzna reprezentacja rynku w określonym przedziale czasu. Jest obrazem dokonanej przez firmę Gartner analizy, w jaki sposób poszczególne dostawcy spełniają pewne zdefiniowane przez tę firmę kryteria rynkowe. Firma Gartner nie popiera żadnego dostawcy, produktu ani usługi opisanych przez Magic Quadrant, ani nie doradza użytkownikom technologii, by wybierali wyłącznie dostawców zaliczonych do kwadrantu „Liderów”. Magic Quadrant jest pomysły wyłącznie jako narzędzie badawcze, nie zaś jako podstawa do podejmowania konkretnych działań. Firma Gartner wyłącza wszelkie gwarancje, jawne i domniemane, dotyczące takich badań, w tym wszelkie gwarancje przydatności handlowej lub przydatności do jakiegokolwiek konkretnego celu.