



Microsoft® System Center

*Verknüpfen von Informationen, Prozessen und Aktivitäten mit
Microsoft® System Center Service Manager*

WAS ERWARTET EIN UNTERNEHMEN VON DER IT?

Unternehmen erwarten von ihrer IT die Bereitstellung von zuverlässigen, richtlinienkonformen und kosteneffektiven Diensten. Sie erwarten außerdem, dass sich die IT fortlaufend an die sich ständig ändernden Anforderungen anpasst.

Mit seiner integrierten Plattform verwaltet und vereinheitlicht System Center Service Manager den Umgang mit Informationen, Prozessen und Aktivitäten über die gesamte System Center Suite. Dies sorgt für geringere Kosten, eine schnellere Lösung von Problemen und eine bessere Ausrichtung an den geschäftlichen Anforderungen.

WAS IST SERVICE MANAGER?

System Center Service Manager ist eine integrierte Plattform zur Automatisierung und Anpassung von Best Practices für das IT-Servicemanagement (beispielsweise aus dem Microsoft Operations Framework oder der IT Infrastructure Library) an die Anforderungen Ihrer Organisation. System Center Service Manager stellt Prozesse für das Incident-, Problem-, Change- und Asset-Lifecycle-Management bereit. Über seine Configuration Management Database (CMDB) und die Prozessintegration führt Service Manager Informationen aus System Center Operations Manager, System Center Configuration Manager und Active Directory® Domain Services (AD DS) automatisch zusammen. Service Manager sorgt für Integration, Effizienz und eine Ausrichtung Ihrer IT-Dienste an den geschäftlichen Anforderungen.

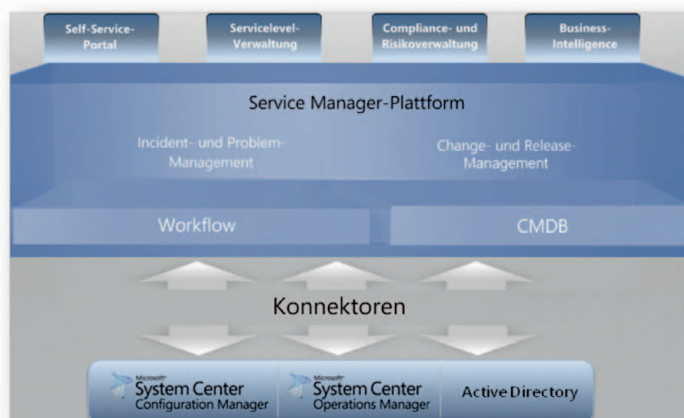
INTEGRATION VON PROZESSEN UND INFORMATIONEN AUS DER GESAMTEN SYSTEM CENTER SUITE

Service Manager stellt Konnektoren bereit, mit denen Daten aus Configuration Manager, Operations Manager und AD DS dazu genutzt werden können, eine Baseline-CMDB zu erstellen. Wichtige Bestandsinformationen, Leistungsmessungen und Daten aus der Konfigurationsverwaltung werden in der CMDB zentralisiert. Sie können dann dort für das Incident- und Change-Management eingesetzt werden und ermöglichen intelligentere Entscheidungen.

Alarme aus Operations Manager und DCM-Fehlerereignisse (DCM = Desired Configuration Management) generieren automatisch Incidents in Service Manager und stoßen Workflowprozesse an, die den IT-Analysten umfassende Informationen über

das Problem zur Verfügung stellen. So wird eine effektive und effiziente Bearbeitung von Ausfällen bei Diensten und Clients mit fehlerhaftem Status möglich.

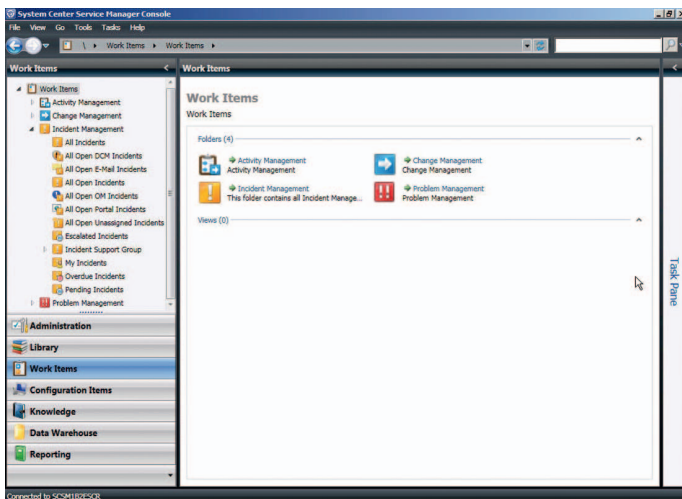
Service Manager nutzt die Informationen aus Operations Manager, Configuration Manager und AD DS, die in vielen Organisationen bereits vorhanden sind. Service Manager reduziert so das redundante Sammeln von Daten und ermöglicht wichtige Einblicke, die die IT bei der Lösung von Problemen unterstützen.



Informationen wie die Historie und die Eigenschaften von Konfigurationselementen können dem Service-Desk-Personal dabei helfen, Probleme besser einzugrenzen und schneller zu lösen.

SENKEN VON KOSTEN UND SCHNELLERE REAKTION

Mit dem Self-Service-Portal sorgt Service Manager für weniger Supportanrufe und zufriedenerer Benutzer. Die Mitarbeiter können durch den Zugriff auf ein webbasiertes Self-Service-Tool produktiver arbeiten. Sie können Anfragen erstellen und verwalten, Kennwörter zurücksetzen (bei Verknüpfung mit Microsoft Identity Lifecycle Manager), Software anfordern, Ankündigungen der IT lesen und die Knowledge-Base des Unternehmens nutzen. Das Portal kann als eigenständige Anwendung konfiguriert werden oder als Webparts in eine bestehende Microsoft SharePoint®-Umgebung integriert werden. Mit dem Self-Service-Portal können die Benutzer viele Probleme direkt und jederzeit selbst lösen. Die IT hat so mehr Zeit für wichtigere Aufgaben.



BESSERE AUSRICHTUNG AN DEN GESCHÄFTLICHEN ANFORDERUNGEN

Mit seinem Data Warehouse ermöglicht Service Manager informierte und kosteneffektive Entscheidungen. Das Data Warehouse verknüpft Informationen aus verteilten IT-Verwaltungssystemen und stellt über Microsoft SQL Server® Reporting Services Berichte und flexible Datenanalysen bereit. Auf diese Art und Weise können wichtige Informationen zu den vorhandenen Diensten einfacher definiert, erstellt und verteilt werden.

Durch das flexible Reporting kann die IT Berichte so anpassen, dass sie für die Entscheider leicht verständlich und gut zu überblicken sind.

Service Manager unterstützt das Compliance- und Risikomanagement durch klare Entscheidungspfade und Rollen sowie entsprechende Überwachungsmöglichkeiten.

AUFBAU EINES ZENTRALISIERTEN UND INFORMATIONSGESTEUERTEN DATENSPEICHERS IN DER SERVICE MANAGER-CMDB

Die CMDB dient als zentraler Speicher für operative Daten, Informationen zu Client-Konfigurationen und Incident-Daten. Alle aus den verschiedenen System Center-Produkten und über AD DS gesammelten Daten werden in einer zentralisierten CMDB gespeichert.

Service Manager speichert außerdem organisatorische Informationen in der CMDB. Diese können von der IT und von den Benutzern dazu genutzt werden, Probleme schneller zu lösen und Risiken für geplante Änderungen zu bewerten.

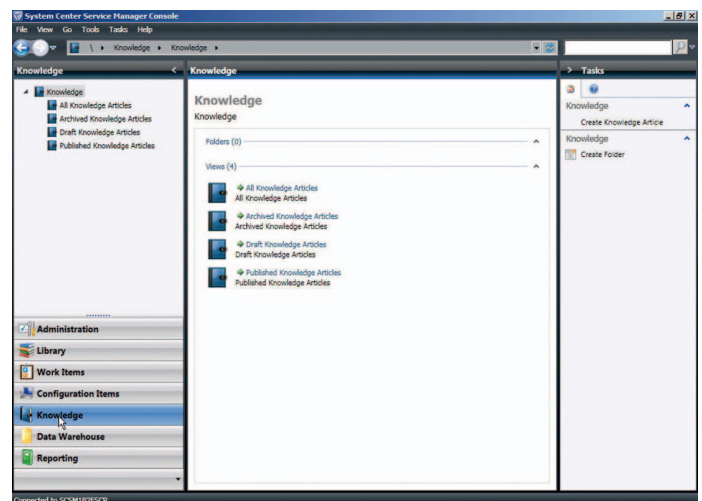
DIREKTER MEHRWERT DURCH STANDARDMÄSSIG BEREITSTEHENDE PROCESS-MANAGEMENT-PACKS

Zu Service Manager gehören verschiedene Process-Management-Packs. Sie enthalten spezielle Workflows, Berichte, Vorlagen, Ansichten, Formulare und Prozessaktivitäten, mit denen verschiedene Verwaltungsaufgaben automatisiert werden können.

Die Process-Management-Packs aus Service Manager sind: Changemanagement (Automatisierung von Change-Requests), Incident-Management (Informationsbereitstellung aus der CMDB zur effizienten Problemlösung) und Problemmanagement (Daten für Analysen und zur Ermittlung von Problemursachen).

Service Manager reduziert den Bedarf und die Kosten für komplexe Anpassungen. Mit dem standardmäßigen Authoring-Tool können Organisationen manuelle Aktivitäten, Workflows und Benachrichtigungen automatisieren. Es ist außerdem ganz einfach, zusätzliche Change- und Incident-Vorlagen zu erstellen. Service Manager kann ohne teure Entwicklung an die Anforderungen des Unternehmens angepasst und für das Unternehmen maßgeschneidert werden.

Durch die Abstimmung und Vereinheitlichung von Informationen aus der System Center Suite sorgt Service Manager dafür, dass die IT sich permanent an die ständig neuen geschäftlichen Anforderungen anpassen kann. Gleichzeitig werden Kosten und Zeitaufwand für die Problemlösung gesenkt.



Weitere Informationen zu System Center Service Manager finden Sie unter

www.microsoft.de/systemcenter

www.microsoft.de/systemcenter/service-manager