

# theGuard! Business Service Manager



Geschäftsprozesse effizient überwachen  
und nachhaltig sichern.



# theGuard! Business Service Manager

„Durch den Einsatz der theGuard! Software (...) haben wir eine höhere Verfügbarkeit unserer IT-Systeme und eine schnelle Fehlerbehebung erreicht.“

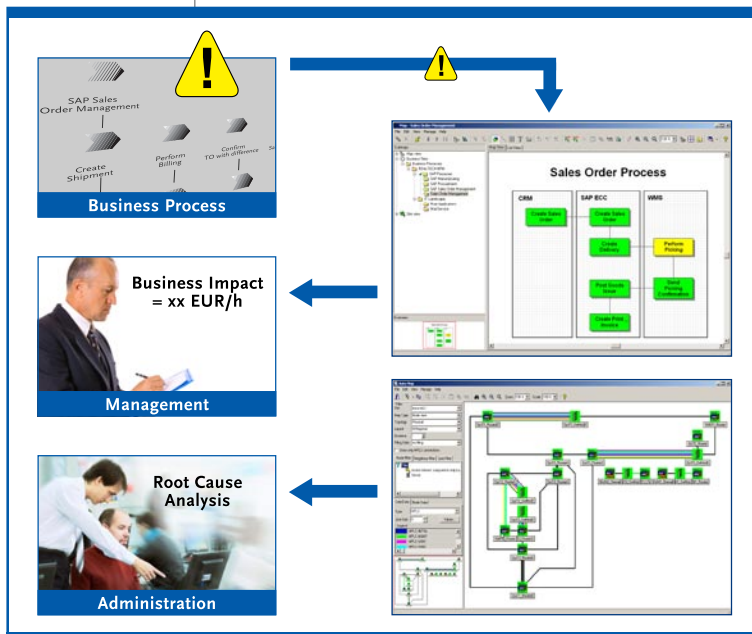
Helmut Goetz, Manager IT Infrastructure bei OSRAM

## Business ohne Stillstand

■ Eine leistungsfähige IT-Organisation hilft Unternehmen, übergeordnete Geschäftsziele zu erreichen. Die Leistungsfähigkeit der IT-Infrastruktur muss daher kontinuierlich erfasst, dokumentiert, analysiert und systematisch verbessert werden. Die Integration eines übergreifenden Business Service Managements, kombiniert mit einem anwenderfreundlichen Netzwerk-, System- und Applikations-Management, bildet die Basis für die Überwachung von IT-gestützten Geschäftsprozessen. Ebenso ermöglicht sie die zielgruppenspezifische Bereitstellung von Informationen.

Mit theGuard! Business Service Manager überwachen und analysieren Unternehmen ihre Applikationen und Systeme in beliebig großen Netzwerken in Echtzeit. Das Eskalationsmanagement alarmiert im Fehlerfall automatisch und zielgerichtet, wodurch sich die Reaktionszeiten verkürzen.

*Rollenbasierte Ansichten unterstützen jeden Unternehmensbereich optimal.*



## Herstellerunabhängiges Netzwerk- und System-Management

■ theGuard! Business Service Manager nutzt Standard-Managementprotokolle wie beispielsweise SNMP, WMI und WBEM, um IT-Infrastrukturdaten vollständig zu erfassen. Als weltweit einzige Softwarelösung ist theGuard! in der Lage, herstellerunabhängig sämtliche Komponenten wie Router, Server, USV- oder Storage-Systeme eines Netzwerks automatisiert zu erkennen. Dies erfolgt mit Hilfe selbst entwickelter produktspezifischer Module (PSMs), von denen aktuell über 350 Stück für theGuard! verfügbar sind. Eine komplette Liste finden Sie unter: [www.realtech.de/psm](http://www.realtech.de/psm).

Die Überwachung der Komponenten erfolgt über eine zentrale Bildschirmoberfläche. Hier werden unabhängig vom Hersteller alle Geräteattribute einheitlich dargestellt. Selbst in extrem heterogenen Netzwerken wird so ein umfassendes Netzwerkmanagement möglich.

## Intelligentes Applikations-Management

■ Mit theGuard! Business Service Manager haben Sie Ihre Anwendungen, Betriebssysteme, Server und Datenbanken jederzeit im Blick. Die Lösung erfasst und analysiert in Echtzeit Systemzustände, Ereignisse und Performancedaten. Die Daten fließen in Langzeitstatistiken ein oder können in Reports aufbereitet werden.

Die Integration erfolgt über spezielle Business Connectors. Derzeit existieren Schnittstellen für eine Vielzahl gängiger Applikationen (Microsoft Exchange, IIS,...), Datenbanken (MS-SQL, Oracle,...), Betriebssysteme (UNIX, Microsoft,...), Managementsysteme (Virtual Center, Oracle Enterprise Manager,...) und ERP-Lösungen (SAP,...).

## Das ABC der intelligenten Oberflächen

■ Die neue Oberfläche der theGuard! Komponente „Adaptive Business Cockpit“ vereint die Vorteile eines umfassenden normalisierten Datenbestands mit einer automatischen Erkennung von Applikationen. Wird beispielsweise Microsoft Exchange genutzt, erkennt die Software automatisch, welche Art der Überwachung für den Email-Server am sinnvollsten ist.

In einer übersichtlichen Bildschirmmaske sind alle relevanten Parameter in Form eines Dashboards komprimiert dargestellt. Solche adaptiven Sichten bietet theGuard! für verschiedenste Applikation wie beispielsweise SAP oder VMware. Auch lassen sich eigene Dashboards individuell definieren.

## Zentrale Verwaltung von Konfigurationen

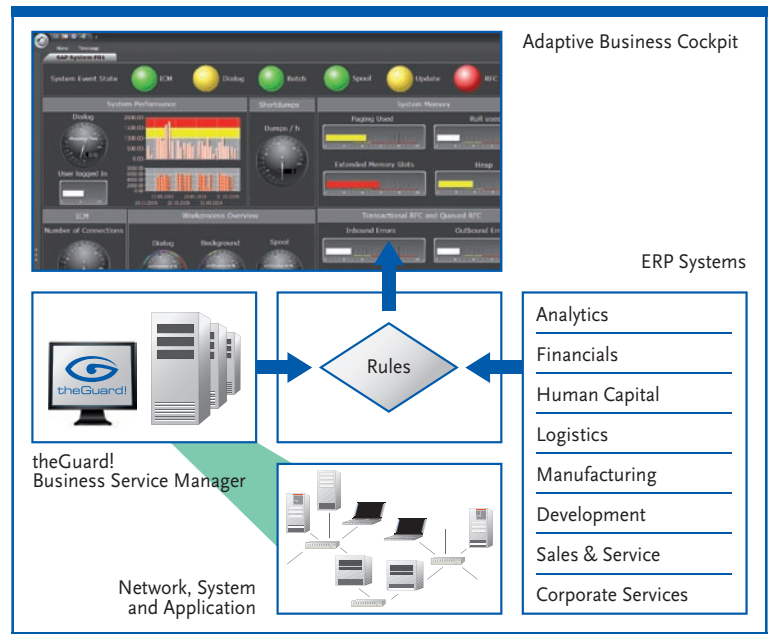
■ In komplexen Systemlandschaften ist es nur mit erheblichem Aufwand möglich, Konfigurations- und Softwarestände manuell zu erfassen. Eine automatische Softwareverteilung sowie ein Release-Management automatisieren diese Aufgaben. Hierfür bietet theGuard! Business Service Manager ein herstellernertrales Provisioning Modul, welches die Konfigurationen beliebiger CLI-Geräte zentral verwaltet. Der Funktionsumfang umfasst das Auslesen der Konfigurationsdaten, die Erstellung von Konfigurationsmakros und -skripten sowie die Softwareverteilung – unabhängig davon, von welchem Hersteller die Geräte stammen.

## Abbildung von IT-Prozessen

■ Mit der in theGuard! integrierten „Correlation Engine“ bilden Unternehmen sehr flexibel ihre IT-Prozesse ab. Dieses Modul wird ergänzt um die „Workflow Engine“. Sie bildet den Grundbaustein, um dokumentierte Reaktionsschemata oder Change Prozesse abzubilden. theGuard! Business Service Manager enthält bereits vorkonfigurierte Templates, die sich individuell an die eigenen Betriebsabläufe anpassen lassen.

## Analysen auf Knopfdruck

■ Mit der Datenvisualisierung lassen sich komplexe Zusammenhänge sichtbar machen. Die von REALTECH entwickelte Methode VAA (Visual Assisted Analysis) stellt die automatisch erfassten Netzwerktopologien mit Hilfe einer so genannten AutoMap grafisch übersichtlich dar. Zu einem angewählten Netzwerksegment projiziert die AutoMap automatisch alle zugehörigen Knoten. Verschiedene Zustände wie Duplex-Status, MOS, Antwortzeitverteilung der Applikation, MPLS oder VLAN-Zugehörigkeit werden als Statusinformationen farbig dargestellt. Dadurch lassen sich logische und physikalische Relationen zwischen Komponenten und deren Betriebszustand grafisch erfassen.



## Messbare Anwenderzufriedenheit

■ Um die von einer IT-Abteilung angebotenen Dienstleistungen objektiv messen und bewerten zu können, liefert REALTECH ein Werkzeug zur Simulation von Anwendereingaben.

Mit Hilfe eines GUI-Roboter ist es möglich, die Nutzung einer Anwendung zu simulieren und die Antwortzeiten zu messen. So kann die von einem Anwender „gefühlte“ Systemleistung objektiv bewertet und anschließend gezielt optimiert werden. Auch lässt sich über diese Funktion ein End-to-End Monitoring (E2E) kompletter Prozessketten umsetzen. Im Störfall leisten diese Informationen einen wertvollen Beitrag bei der Ursachenforschung (Root Cause Analysis).

*Intelligente Zusammenführung erhobener Daten in einer zentralen GUI.*

## Auf einen Blick

■ theGuard! Business Service Manager unterstützt IT-Mitarbeiter bei Routinetätigkeiten und beschleunigt so IT-Serviceabläufe. Bei Performanceproblemen oder Fehlersituationen bietet theGuard! Lösungsvorschläge und leitet Maßnahmen zur Systemstabilisierung ein. Der Systemverantwortliche wird auf dem jeweils bevorzugten Kommunikationsweg über relevante Ereignisse benachrichtigt – auch mobil via E-Mail, Pager, SMS oder WAP-Service.

- ▶ Überwachung IT-gestützter Geschäftsprozesse
- ▶ Schnelle Einbindung externer ERP-Systeme
- ▶ Herstellerneutrales System und Netzwerk Management
- ▶ Intelligentes Applikationsmanagement
- ▶ Automatisierte Alarmierung mit Workflows für alle Betriebsarten
- ▶ Topology- und VLAN-Management
- ▶ End-to-End Analyse (auch für VoIP)
- ▶ Entwicklung in Deutschland, weltweiter Support

## theGuard! Produkte und Themen

	Business Process Management	Business Service Management	IT Service Management	Application Lifecycle Management	Configuration Management	CMDB
<b>theGuard! Service Management Center</b>						
theGuard! Business Process Manager	●					
theGuard! Business Service Manager		●	●		●	●
theGuard! ServiceDesk			●			
theGuard! CMDB		●	●		●	●
<b>theGuard! Change &amp; Configuration Management</b>						
theGuard! ChangePilot				●		
theGuard! TransportManager				●		
theGuard! SyncAssist				●		
theGuard! InterfaceManager	●					

SWBSM-047-1004-01de

## Über REALTECH

Die international tätige REALTECH AG ist als Holding auf SAP-Technologieberatung sowie die Entwicklung und den Vertrieb von IT Service Management Software spezialisiert.

Die REALTECH Software Products GmbH ist **Europas führender Softwarehersteller von System Management Produkten**. Mit der Produktfamilie theGuard! bietet REALTECH das weltweit einzige hoch integrierte Softwareportfolio für **unternehmensweites IT-Management und sichere Geschäftsprozesse**.

**theGuard! Service Management Center** umfasst dabei Software für das Business Process und Business Service Management, unterstützt alle Service-Management-Disziplinen nach ITIL V3 und bietet umfassende Monitoring-, Analyse- und Alarmierungsfunktionen. Die Produkte des **theGuard! Change & Configuration Management** stellen darüber hinaus sicher, dass system- und applikationsübergreifende Entwicklungs- und Change-Prozesse sicher durchgeführt werden können. Sie erhöhen damit die Qualität der Applikationen (z.B. SAP) und garantieren zusätzlich System- und Revisionsicherheit.

Seit mehr als 10 Jahren vertrauen über 1000 Unternehmen und Einrichtungen aus aller Welt auf theGuard! Software, z.B. OSRAM, John Deere, Atos Origin, EnBW, diverse Sparkassen und die Deutsche Bundeswehr.

### REALTECH Software Products GmbH

Industriestraße 39c · 69190 Walldorf · Germany

Tel. +49.6227.837.0 · Fax +49.6227.837.837

customer-services@realtech.de · www.realtech.de