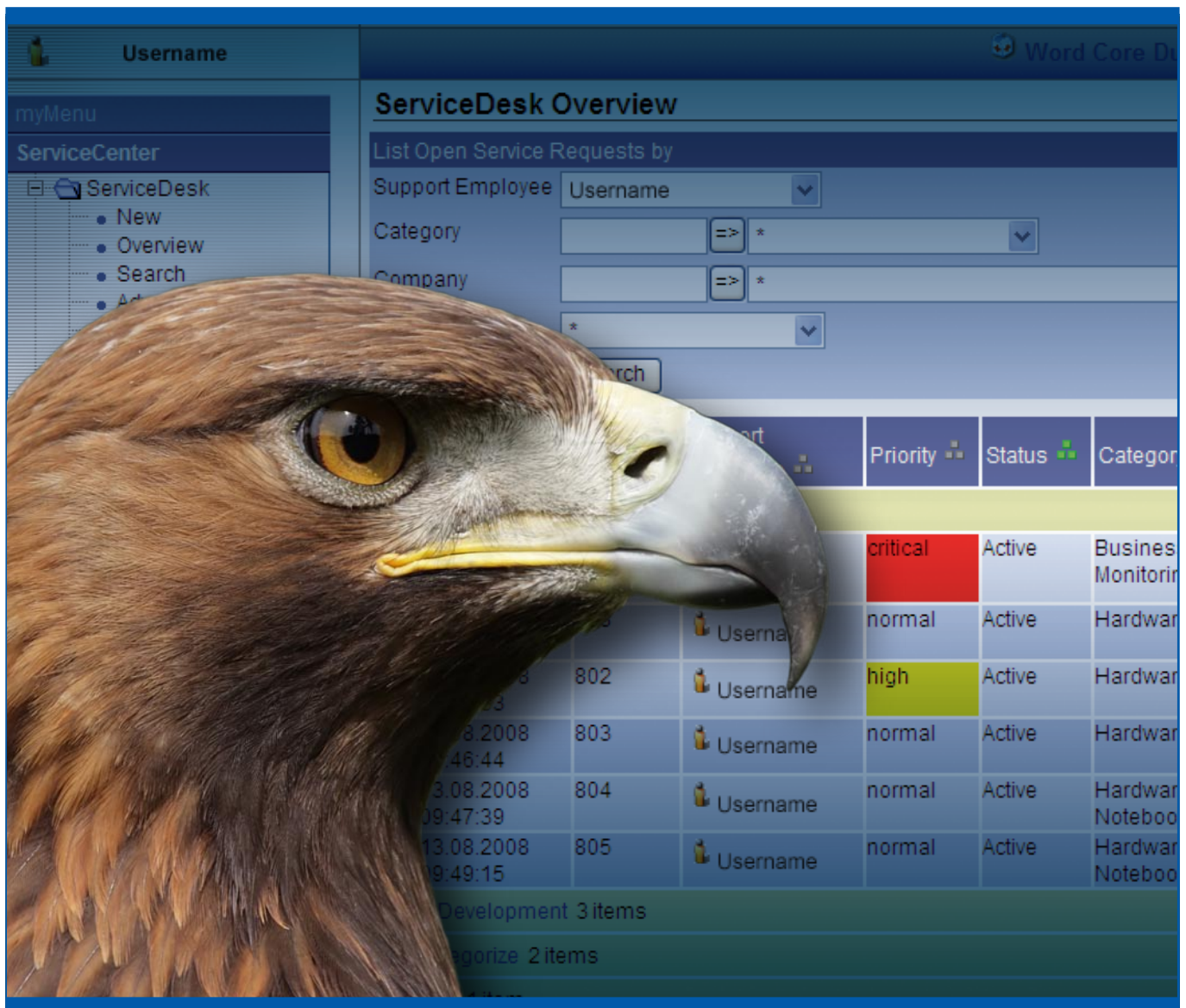


# theGuard! ServiceDesk



The screenshot displays the 'ServiceDesk Overview' page. On the left is a navigation menu with 'ServiceCenter' and 'ServiceDesk' (containing 'New', 'Overview', 'Search', and 'Ad...'). The main area shows search filters for 'Support Employee', 'Category', and 'Company'. Below the filters is a table of open service requests. A large eagle image is overlaid on the left side of the screenshot.

Priority	Status	Category
critical	Active	Business Monitorin
normal	Active	Hardware
high	Active	Hardware
normal	Active	Hardware
normal	Active	Hardware Noteboo
normal	Active	Hardware Noteboo

IT-Service und Support-Prozesse  
zukunftsicher ausrichten.



# theGuard! ServiceDesk

„Mit theGuard! ServiceDesk haben wir innerhalb kürzester Zeit signifikante Einsparungen im Bereich IT-Operations erzielt.“

Michael Nogger, IT Operations Manager Europe bei Checkpoint Systems

## Optimierte Service- und Support-Prozesse

■ Als IT-Verantwortlicher sind Sie gefordert, unternehmensweite Geschäftsprozesse nachhaltig zu sichern. Gleichzeitig müssen Ihre Administratoren die technischen Zusammenhänge zwischen Geschäftsprozessen und einwirkenden Objekten ganzheitlich erfassen können. Hier gilt es, Störungsmeldungen schnell zu erfassen, zu bearbeiten und betroffene Geschäftsprozesse zu optimieren.

Mit theGuard! ServiceDesk steigern Sie die Effizienz und Transparenz Ihrer IT-Service- und Support-Prozesse. Das optimal an Ihre Anforderungen und Prozesse anpassbare und ITIL-konforme Service-Desk-System bietet Ihnen alle Möglichkeiten, auf Störungsmeldungen schnell und effizient zu reagieren. Praxisorientierte und vorkonfigurierte Standard-Workflows in theGuard! ServiceDesk unterstützen Sie dabei zusätzlich.

theGuard!  
ServiceDesk  
unterstützt alle  
ITIL Disziplinen.

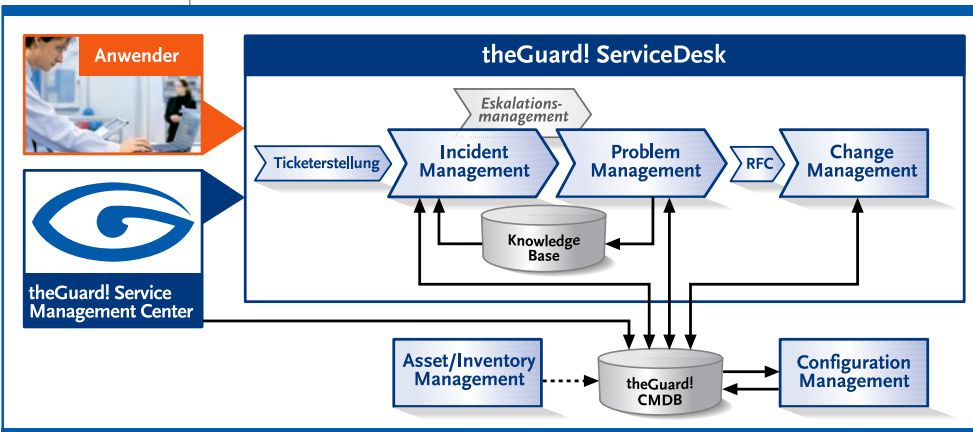
Geschäftsprozesse. So sichern und dokumentieren Sie den Beitrag der IT zur Erreichung übergeordneter Geschäftsziele.

## ITIL-konformes IT-Service Management

■ theGuard! ServiceDesk unterstützt durch Mehrsprachigkeit und die komplett web-basierende Oberfläche einen 24-Stunden-Support gemäß den Empfehlungen der IT Infrastructure Library (ITIL).

## Incident Management

■ theGuard! ServiceDesk lässt sich komfortabel an vorhandene Arbeitsabläufe im Incident Management anpassen. Workflows und Service-Prozesse sind frei definierbar, spezifische Ticketformulare können einfach hinterlegt werden. Dies alles unter Berücksichtigung verschiedener Rollen und Skill-Level in der Bearbeitung von Incidents.



Nach der Erfassung von Störungen und Anfragen können Tickets automatisch der jeweils verantwortlichen Supporter-Gruppe zugewiesen werden. Für die Eröffnung stehen dabei verschiedene Wege zur Verfügung: E-Mail, integriertes Self-Service-Desk, externe Tools oder Supporter-User-Interface.

In Kombination mit dem theGuard! Business Service Manager können darüber hinaus

Leistungsfähige offene Schnittstellen ermöglichen ein umfassendes Customizing. Vereinbarte Service Levels lassen sich über automatisch generierte Analyseberichte zur zeitlichen Verteilung von Anfragen und Störungsbehebung überprüfen. Dadurch profitieren Sie von mehr Kostentransparenz, lösen wiederkehrende Probleme schneller und räumen mit ineffizienten Arbeitsweisen auf.

In Verknüpfung mit weiteren Modulen des theGuard! Service Management Center erhalten Sie eine umfassende Softwarelösung für den ITIL-konformen Betrieb Ihrer IT-Organisation und die Überwachung kritischer

Störungen im System automatisiert erkannt und als Ticket direkt an theGuard! ServiceDesk übergeben werden. Der sogenannte SAP-User-Exit erlaubt sogar die Anreicherung von Tickets mit transaktionsrelevanten Daten einer SAP-Applikation.

Die Bearbeitung von Tickets lässt sich sogar noch weiter vereinfachen: Durch Verwendung der integrierten Known-Error-Databank (Wissensdatenbank) stehen alle wichtigen Informationen für den First-Level-Support zu betroffenen Komponenten und Systemen über einen einzigen Klick zur Verfügung.

## Problem Management

■ Über komfortable Such- und Klassifizierungs-Möglichkeiten können in theGuard! ServiceDesk Störungen oder Hinweise mit den jeweiligen Configuration-Items (CI) bzw. Hinweisen aus der Wissensdatenbank verknüpft werden. Dadurch erhält Ihr Unternehmen einen zentralen Überblick über vergleichbare Störungsarten und -quellen. Dies ermöglicht eine sehr strukturierte und effiziente Ursachenforschung (Root Cause Analysis) und hilft mögliche Problemursachen proaktiv anzugehen. Ein eventuell daraus resultierender RFC (Request for Change) wird automatisch an das Change Management übergeben.

Durch separierte Tasks kann an der Lösung und der Ursachenklärung eines Problems parallel gearbeitet werden.

## Change Management

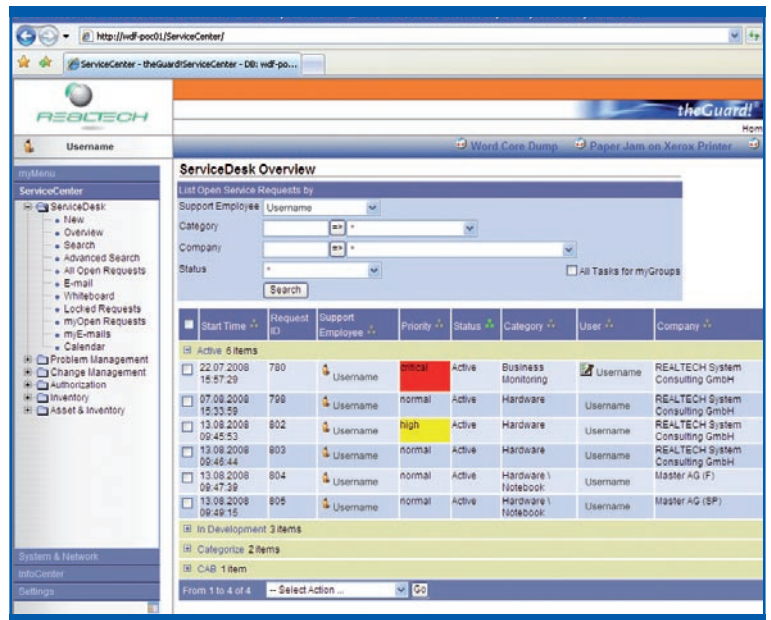
■ Die im theGuard! ServiceDesk vorinstallierten Workflows für das Change Management orientieren sich streng an den Empfehlungen der ITIL und des Sarbanes Oxley Acts (SOX). Diese können jedoch auch jeweils an die Anforderungen eines Unternehmens angepasst werden.

Jeder Prozess beinhaltet dabei das „Vier-Augen-Prinzip“. Unterschiedliche Rollen und daraus resultierende Abhängigkeiten werden berücksichtigt. Die Aufteilung eines RFC in einzelne Sub-Changes (Arbeitspakete) ermöglicht eine parallele und optimierte Abarbeitung.

## Flexibles Reporting und Überwachung definierter SLAs

■ In theGuard! ServiceDesk werden sämtliche Daten wie z.B. Reaktions- und Lösungszeiten zur Ticketbearbeitung dokumentiert. Diese können danach für die Überwachung vereinbarter Service Levels oder für die Erstellung individueller Reports verwendet werden.

Vorkonfigurierte Reports für die wichtigsten Aufgaben und Analysen stehen in der Software standardmäßig zur Verfügung. Zusätzliche, individuelle Reports können einfach hinzugefügt werden.



## Synergien durch Kombination mit weiteren theGuard! Produkten

■ theGuard! ServiceDesk kann sowohl als Stand-Alone Help-Desk Lösung als auch als integrativer Baustein des theGuard! Service Management Center betrieben werden. Durch diese Kombination lassen sich weitere Optimierungspotentiale für Ihr IT-Management ausschöpfen.

Die Verknüpfung mit der Configuration Management Database (CMDB) auf der einen und dem Business Service Management (BSM) auf der anderen Seite liefert eine durchgängige und konsolidierte Sicht auf Ihre Configuration-Items, Ihre Geschäftsprozesse und der damit verbundenen IT-Infrastruktur.

So hat Ihr Unternehmen alles im Blick: Ihre Prozesse und Configuration-Items, deren Beziehungen zueinander, die Wechselwirkungen mit aktuellen Workflows (z.B. geplante Change Prozesse) und die daraus resultierende Verfügbarkeit Ihrer Geschäftsprozesse (Monitoring und Visualisierung durch theGuard! Business Service Manager).

*Detaillierte Informationen zu allen offenen Tickets auf Knopfdruck.*

## Auf einen Blick

- ▶ Vorkonfigurierte, ITIL-konforme Prozess-Abbildung in Workflows
- ▶ Individuelle Workflow- und Prozess-Anpassung
- ▶ Regelbasierte Zuordnung von Zuständigkeiten
- ▶ Service Level Management
- ▶ Wissensdatenbank (Known-Error-Database)
- ▶ Frei konfigurierbare Eskalationspfade
- ▶ Umfangreiche Berichts- und Analyse-Werkzeuge
- ▶ Komplett web-basiert

# 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	●					

SWSD-044-1004-01de

## 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