



ITConcepts und Nexthink geben Integration mit BMC Remedy ITSM bekannt

Anwender IT-Analytik unterstützt Incident, Problem und Change Management im Service Desk

05. Dezember 2013 – LAUSANNE, SCHWEIZ– [Nexthink](#)®, der führende Anbieter für Monitoring und Analyse von IT Services in Echtzeit aus der Anwenderperspektive, und der Partner [ITConcepts](#), ein auf Business Service Management (BSM) Lösungen spezialisiertes Unternehmen, geben heute die Integration von Nexthink in die BMC Remedy ITSM Suite bekannt. ITConcepts entwickelte diese Integration, um gemeinsamen Kunden ein verbessertes Incident-, Problem- und Change- Management bei BMC Remedy ITSM Suite Implementationen zu gewährleisten.

Die Integration von Nexthink in [BMC Remedy](#) ITSM Suite verbindet die Vorteile der flexiblen IT Service Management-Plattform von BMC Software mit der einzigartigen Fähigkeit zur Anwender-Analytik von Nexthink. Das Ergebnis ist eine signifikante Steigerung der Qualität im Bereich [Incident](#)- Problem und [Change Management](#), sowie eine Erweiterung der Assets innerhalb der BMC Atrium CMDB mit wichtigen Client Funktionen.

Anhand der ausführlichen und permanenten Analyse erhalten Support-Mitarbeiter erstmals die Möglichkeit, Ereignisse, Change-Aktivitäten und die Qualität aller am Arbeitsplatz genutzten IT-Services mit einer historischen Relevanz zu betrachten. Dabei können Analytics Daten entweder direkt im Incident hinterlegt werden oder per „cross-launch“ über die Nexthink-Konsole (natürlich Kontextsensitiv) gestartet werden, um detaillierte Analysen durchzuführen. Somit kann eine hocheffiziente Incidentbearbeitung gewährleistet werden.

Weiterhin stellt die Integration sicher, dass von Nexthink erkannte Störungen der Infrastruktur (Applikationsabbrüche, Nichtverfügbarkeit von -Services aus der Anwenderperspektive, o.ä.)



automatisch zu einem Incident führen. Stellt ein Support-Mitarbeiter bei der Analyse im Bereich der Nexthink-Konsole eine Anomalität fest, so kann er einen Incident natürlich auch mit einem einzigen Mouse Click erstellen.

Zusätzlich können die im Rahmen der Client-Analyse erhobenen Daten (Inventarisierung des Clients) mit der [BMC Remedy Atrium CMDB](#) synchronisiert werden. Dort schließt sich dann der Kreis bzgl. der Abbildung eines IT-Services, von den zugrunde liegenden IT-Infrastrukturkomponenten bis hin zu den Arbeitsplätzen, an denen ein IT-Service konsumiert wird.

„Die verkürzte Bearbeitungszeit bis zur Problemlösung und eine verbesserte Support-Erfahrung der Anwender bietet unseren Kunden einen einmaligen Mehrwert,“ so Christian Gerber, Direktor, ITConcepts. „Service Management fokussiert sich auf den Anwender und Nexthink ermöglicht eine Kontrolle der Nutzung von IT-Services aus deren Sicht. Hierdurch wird die BMC Remedy Service Desk Anwendung optimal ergänzt.“

„Die Mitarbeiter stellen immer höhere Erwartungen an den technischen Support. Mit Hilfe der [Nexthink Analytics](#) können Support Mitarbeiter den Qualitätszustand der IT-Infrastruktur in Echtzeit überwachen und auftretende Störungen direkt aus der BMC Remedy Service Konsole erkennen, um eine effektive Problemlösung zu veranlassen,“ sagt Raphael Bolli, VP Customer Success, Nexthink.

Über ITConcepts:

ITConcepts, als spezialisiertes Unternehmen für Business Service Management Lösungen (BSM), automatisiert Ihre IT-Geschäftsprozesse und macht Ressourcen verfügbar.

ITConcepts zählt zu den führenden BSM- (Business Service Management) Integratoren in der Schweiz, Deutschland, und im Raum Asia Pacific.

ITConcepts bietet kundenspezifische Beratung, Planung und technologische Lösungen an. Innerhalb unseres Konzepts für «Strategische Informatikführung» wenden wir zertifizierte Methoden (ITIL V3, ISO 20000) an, um informatische Schnittstellen zwischen Geschäftsprozessen und Technologie zu schaffen



– mit dem Ziel, die Effizienz und damit den geschäftsrelevanten Nutzen der IT Service Providing Organisation zu optimieren.

Unsere Kernkompetenzen sind maßgeschneiderte Lösungen für Ihr Business. Wir entwickeln in enger Zusammenarbeit mit Ihnen aus Standardprodukten individuelle Lösungen, die am Ende eine solide Wertschöpfung versprechen.

ITConcepts begleitet Sie auf Wunsch durch den gesamten Lebenszyklus der Lösung. Ausgehend von der Beratung über Installation, Implementation, Schulung und Support bis hin zum Betrieb in Ihrer IT-Umgebung.

###

Über Nexthink

Nexthink liefert die fortschrittlichste, intelligenteste und bewährteste Lösung für Echtzeit-Monitoring, Darstellung von Zusammenhängen und Ursachenanalyse bei Fehlern und Problemen für alle IT-Infrastrukturkomponenten aus der Perspektive des Anwenders. Die einzigartige Nexthink Lösung hilft IT-Verantwortlichen, ihre Infrastruktur durch die Augen des Anwenders zu sehen und damit schneller und besser zu Ergebnissen zu gelangen, strategische Transformationsprojekte erfolgreicher und sicherer durchzuführen und die Anwendererfahrung zu verbessern. Nexthink ergänzt und erweitert traditionelle Application Performance Management (APM) Lösungen für Netzwerk und Server, Helpdesk Anwendungen, Arbeitsplatzmanagement- und Sicherheitswerkzeuge und erleichtert ITIL basierte Change- und Release-Management-Prozesse.

Nexthink unterstützt große und mittelständische Unternehmen sowie Verwaltungen weltweit über ein bewährtes Kooperationsmodell mit führenden Geschäftspartnern in über 30 Ländern.

Nexthink® ist ein privat geführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Lausanne, Schweiz, und ein eingetragenes Warenzeichen der Nexthink S.A.

Wenn Sie mehr erfahren möchten, besuchen Sie uns unter <http://www.nexthink.com>.



Kontakt:

Melina Mathieu

Sr. Marketing Manager, Nextthink

Email: melina.mathieu@nextthink.com

Tel: +49 151 2351 6419