

Mercury präsentiert BTO-Strategie für IT Service Management

11.05.2006, 13:11 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Mercury Interactive*

Neuer Ansatz löst zentrale Herausforderungen, mit denen sich Unternehmen konfrontiert sehen, wenn sie das kontrollierte Management von IT-Services auf einen optimalen Ergebnisbeitrag ausrichten wollen

Unterhaching/München, 10. Mai 2006 – Die Mercury Interactive Corporation (OTC: MERQ), der weltweit führende Anbieter von Business Technology Optimization (BTO) Software, hat eine neue Strategie für das IT Service Management (ITSM) entwickelt. Das Konzept erläutert im Detail, wie Kunden die Lösungsfamilie Mercury BTO Enterprise™ nutzen können, um die Geschäftsrisiken von IT zu minimieren, die gesamte IT in Einklang mit übergeordneten Unternehmenszielen zu bringen, effektiver zu gestalten und hinsichtlich ihres Ergebnisbeitrages zu optimieren.

Mercurys neue BTO-Strategie für das ITSM soll Kunden den Übergang von ineffektiven Bottom-up-Ansätzen für das Management von IT Services zu vollständig integrierten, strategischen Konzepten vereinfachen, mit denen sich IT-Organisationen konsequent unter Maßgabe betriebswirtschaftlicher Kriterien managen lassen. Insbesondere versetzt sie Unternehmen in die Lage, die zentralen Herausforderungen beim Aufbau geschäftsorientierter ITSM-Grundlagen erfolgreich zu bestehen. Unter anderem gilt es, folgende Defizite zu beseitigen:

- Unternehmen besitzen häufig nur eine eingeschränkte Fähigkeit, ihre manuellen, zeitaufwändigen und auf Ordern mit Papierdokumenten beruhenden IT Service Management Richtlinien in automatisierte Prozesse zu überführen, die sich nahtlos über Applikations- und Infrastrukturgrenzen hinweg erstrecken.
- Die Möglichkeiten für ein strategisches IT Service Management sind beschränkt, weil Organisationen auf rein reaktive IT-Umgebungen für die Problembehandlung angewiesen sind. Dieses Manko ist die Folge der großen Abhängigkeit von veralteten Legacy Service Desks, denen es bei der Verarbeitung von Anfragen an Workflow-Optionen fehlt. Solche Funktionen sind aber unbedingt erforderlich, um ein Problem- und Änderungsmanagement gemäß ITIL (IT Infrastructure Library) zu realisieren.
- Es mangelt an dem Verständnis, welche Business Auswirkungen geplante IT-Änderungen haben. Dieses Wissensdefizit resultiert aus den unzureichenden Funktionen von CMDB-Technologien (Configuration Management Database), die im Kern lediglich ein Asset-Management realisieren und es dabei belassen, Konfigurationsobjekte ohne jedwede Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Zusammenhänge aufzulisten und zu inventarisieren.
- Aufgrund eines eingeschränkten Funktionsangebots bestehender Produkte für Infrastruktur-Management sind Unternehmen heute oft nicht in der Lage, ihre geschäftskritischen Applikationen und IT Services aus Perspektive der Endanwender zu kontrollieren und zu managen.

„Bottom-up-Ansätze im ITSM scheitern häufig, weil sie sich allein darauf stützen, den Erfolg der IT innerhalb der Grenzen der IT-Abteilung zu messen. So fehlt es an Möglichkeiten, einen konsistenten, messbaren und positiven Ergebnisbeitrag der IT konsequent zu forcieren“, betont Rick Sturm als President von Enterprise Management Associates und führt aus: „Der erste Schritt auf dem Weg zu einer wirklich geschäftsorientierten ITSM-Grundlage besteht darin, dass IT-Organisationen mit Geschäftsprozess- und Anwendungsverantwortlichen aus den Fachbereichen zusammenarbeiten. Gemeinsam identifizieren sie die IT-Aufgaben, die den größten wirtschaftlichen Nutzen haben und deren geschäftlicher Mehrwert unverzüglich aktivierbar ist. Vor diesem Hintergrund werden sich Unternehmen häufig zunächst darauf konzentrieren, Schlüsselprozesse im Problem-, Änderungs- und Service-Level-Management zu automatisieren.“

Mercurys BTO-Strategie für ITSM

Mit der BTO-Strategie für das ITSM legt Mercury dar, wie Unternehmen unter Einsatz von Mercury BTO Enterprise ihre Software- und Rechenzentrums-Teams gleichermaßen mit einem integrierten End-to-End-Ansatz versorgen, so dass die Implementierung von ITSM-Abläufen und die Automatisierung von ITIL-Prozessen aus Geschäftsperspektive heraus erfolgen kann. Darüber hinaus versetzt dieses Konzept Kunden in die Lage, den Wert vorhandener Service-Desk-,

System-Monitoring- und Asset-Management-Lösungen über eine enge Integration mit Mercury BTO Enterprise zu erhalten und zu mehr. So realisieren sie einen vorbildlichen Investitionsschutz und kommen gleichzeitig in den Genuss einer geschäftsorientierten ITSM-Basis. Im Einzelnen bestehen Unternehmen mit Mercury BTO Enterprise ihre Herausforderungen beim Management von IT Services deutlich besser, weil die Lösungsfamilie:

- bisher isolierte Rechenzentrumsabläufe automatisiert und zu hochgradig transparenten, reproduzierbaren und konsequent durchsetzbaren Methoden für das Change-, Konfigurations-, Release-, Problembehandlungs- und Performance-Management für alle Applikationen und Systeme zusammenführt.
- das Service Level Management, Problemlösung und Change Management mit Echtzeit-Analysen der Geschäftsauswirkungen von IT-Maßnahmen unterstützt und die Wechselwirkungen zwischen Applikationen, Services und zugrunde liegenden Infrastrukturen grafisch visualisiert und modellierbar macht.
- automatisch den gesamten IT-Bedarf und alle Änderungsanfragen aus getrennten Service-Desk-Applikationen, Software-Teams und Fachbereichen in einem übergreifenden Erfassungssystem zusammenführt und so einen proaktiven Ansatz für das Change- und Problem-Management verankert, mit dem die Risikobewertung, Prioritätensetzung und Projektmanagement durch IT-Entscheider auf Grundlage der jeweiligen Geschäftsauswirkungen erfolgt.
- durch ein Service Level Management aus Endanwender- und Business-Perspektive alle Applikations- und Infrastrukturfehler vorausschauend und aktiv identifiziert, bevor diese die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen können.

„Unsere BTO-Strategie für das ITSM ist darauf ausgerichtet, Kunden effektive Lösungswege für die größten Herausforderungen aufzuzeigen, die sich bei der Einführung wirklich geschäftsorientierter ITSM-Grundlagen stellen“, unterstreicht Yuval Scarlat, Senior Vice President für Produkte bei Mercury, und ergänzt: „Vergeblich haben Unternehmen versucht, einen wirtschaftlich ausgerichteten ITSM-Ansatz mit bestehenden Tools und Ordnern voller Dokumente zu implementieren, die Prozesse und Methoden auf Papier darlegen. Die Folge war, dass die IT Business Risiken ebenso auf ein untragbares Niveau gestiegen sind wie der Zeitaufwand und die wirkungslos versickernden Ausgaben. Jetzt entscheiden sich mehr und mehr Kunden für Mercury BTO Enterprise, um einen neuen, ganz anderen Ansatz zu verankern, der eine hohe Rendite von ITSM-Initiativen gewährleistet.“

Mercurys Schlüsseltechnologie für ITSM

Mit Mercury IT Governance CenterTM und Mercury Application MappingTM stehen Kunden leistungsstarke Schlüsseltechnologien und -funktionen für das ITSM zur Verfügung. Das Mercury IT Governance Center versetzt Unternehmen in die Lage, Prozess-Workflows über Anwendungs- und Systemgrenzen hinweg zu managen und zu automatisieren und von den Vorzügen zuverlässiger Instrumente für das Anforderungsmanagement zu profitieren. Mercury Application Mapping hingegen bietet eine vollautomatische grafische Modellierung der Abhängigkeiten von IT-Services, die alle dynamischen Wechselwirkungen zwischen Applikationen, Diensten und deren zugrunde liegenden Infrastrukturen sichtbar macht. So stellt diese Technologie also selbsttätig hochaktuelle Informationen bereit, die unabdingbar sind, um bei der Problembehandlung und im Änderungs-Management sinnvolle, an den betriebswirtschaftlichen Auswirkungen orientierte Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus liefert Mercury Application Mapping eine geschäftsorientierte CMDB-Lösung, die als Basis der ITSM-Angebote von Mercury eine Verbund-Integration mit herkömmlichen Konfigurationsdatenbanken für Service-Desks und das Asset-Management sicherstellt.

Automatisierung von ITIL-Prozessen mit Mercury BTO Enterprise

ITIL hat sich auf breiter Front als ein Ansatz etabliert, mit dem Unternehmen über ein integriertes Framework vorbildliche ITSM-Methoden und -Prozesse durchsetzen. Mercurys BTO-Strategie für das ITSM konzentriert sich auf die Automatisierung jener ITIL-Abläufe, die unmittelbar einen hohen Mehrwert aktivieren und Synergieeffekte zwischen Software-Teams und Rechenzentrumsverantwortlichen nutzen. Zu diesen wichtigen Prozessen, die in der ITSM-Strategie von Mercury eine besondere Rolle spielen, gehören vor allem:

- Änderungs-, Konfigurations- und Release-Management: Der Mercury Application Change LifecycleTM automatisiert den gesamten Prozess des Change-Managements von der Anforderungserfassung über das Testing bis hin zur Produktivschaltung und trägt so entscheidend dazu bei, die Business Risiken von IT-Änderungen zu minimieren. Die Lösung versetzt Kunden in die Lage, die Anwendungsqualität ebenso sicherzustellen wie die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben. Darüber hinaus gewinnen sie die Kompetenz, das Risiko aller vorgesehenen Infrastruktur- und Applikationsänderungen für den Unternehmenserfolg bereits im Vorfeld zu bestimmen. Automatisch und in Echtzeit erkennt die Lösung zudem, wie sich geplante und ungeplante Modifikationen von Produktivsystemen auf die Geschäftstätigkeit auswirken.

- **Verfügbarkeits- und Problem-Management:** Der Mercury Application Performance Lifecycle™ ermöglicht es IT-Organisationen, die Problembehandlung und die Performance-Optimierung über Anwendungs- und Plattformgrenzen hinweg zu automatisieren sowie die anstehenden Entscheidungen und Maßnahmen anhand der jeweiligen Geschäftsauswirkungen mit Prioritäten zu versehen. Dank der Mercury-Technologie sind Kunden in der Lage, alle etwaigen Probleme aktiv und vorausschauend zu erkennen, einzugrenzen und zu diagnostizieren. Darüber hinaus können Unternehmen das Anwendungsverhalten der laufenden Applikationen mittels Nachbildung und Echtzeittests aus End-User-Perspektive erfassen und sowohl vor als auch nach der Produktivschaltung alle Verfügbarkeits- und Performance-Engpässe rechtzeitig aus der Welt schaffen.
- **Service-Level-Management:** Mit dem Mercury Business Availability Center™ gelingt es Kunden, technisch oder geschäftlich definierte Service Level Agreements (SLAs) aus Sicht der Anwender zu kontrollieren und zu steuern. Zudem können sie IT-basierende Kennzahlen und Services des Systembetriebs zu betriebswirtschaftlich orientierten SLAs verknüpfen. Das ist entscheidend, um gezielt zu verhindern, dass Applikations- und Infrastrukturfehler die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

„IT-Organisationen streben danach, die Reife von IT Management Prozessen zu steigern. Nach Überzeugung von Gartner rührt dies daher, dass die Geschäftstätigkeit und der Umsatz von Unternehmen in immer stärkerem Maße von der Qualität und Zuverlässigkeit von IT Services abhängen“, erläutert Debra Curtis, Research Vice President von Gartner Inc. und fügt hinzu: „Um auf diesem Weg voranzukommen, haben IT-Organisationen in Initiativen zur Standardisierung von Arbeitsabläufen zum Beispiel nach ITIL investiert.“

Bahnbrechende Innovation für Change Management

Mercury Change Control Management™ (siehe Pressemitteilung „Änderungsprozess ist Hauptursache für geschäftskritische Störungen – Mercury präsentiert erste Change Control Management Lösung“ vom 10. Mai 2006) ist ein innovatives neues Produkt, mit dem Unternehmen den Change Management Prozess automatisieren und das Risiko minimieren, dass Modifikationen von Software-Anwendungen oder IT-Infrastrukturen Business Ergebnisse beeinträchtigen. Als strategischer Baustein von Mercury Application Change Lifecycle beruht die Lösung auf der Konfigurationsdatenbank von Mercury und nutzt durch die Integration zwischen Mercury Application Mapping™ und dem Mercury IT Governance Center™ weitere bewährte BTO-Instrumente.

Über Mercury

Mercury (OTC: MERQ) weltweit führender Anbieter von Business Technology Optimization (BTO) Software, unterstützt Unternehmen bei der Optimierung des Business Value von IT. Das 1989 gegründete Unternehmen mit Niederlassungen weltweit zählt heute zu einem der größten Enterprise Software Unternehmen. Das Angebot von Mercury umfasst Software und Services für IT Governance, Application Delivery und Application Management, mit denen Unternehmen die Qualität, Performance und Verfügbarkeit geschäftskritischer Applikationen erhöhen, die Problemlösung verbessern und gleichzeitig ihre IT-Projekte, Risiken und Kosten sowie die Einhaltung gesetzlicher Richtlinien im Griff behalten können. Technologien und Dienstleistungen zahlreicher internationaler Partner ergänzen das BTO-Lösungsangebot von Mercury. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.mercury.com.

1 Quelle: Gartner, Inc. Optimize Change and Configuration Management With People, Processes and Tools von Ronni Colville, Patricia Adams und Kris Brittain; 3. August 2005.

Pressekontakt:

Harvard Public Relations

Michaela Groß

Kathrin Geisler

Implerstraße 26

81371 München

Tel.: (089) 53 29 57-0

Fax: (089) 53 29 57-888

E-Mail: michaela.gross@harvard.de

kathrin.geisler@harvard.de

News-ID: 86502 • Views: 1844 (Stand: 10.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/86502/Mercury-praesentiert-BTO-Strategie-fuer-IT-Service-Management.html>