

# LANDesk® Process Manager 3.0



Effizientes Change Management





# Integriertes Change-, Compliance- und Prozessmanagement

Wandel ist eine der wenigen Konstanten im Geschäftsleben. Alles ändert sich, jeden Tag, jede Stunde. Wie effektiv Ihr Unternehmen diesem ständigen Wandel begegnet, kann über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Sie können versuchen, Prozesse mit viel Zeit, Geld und Aufwand „von Hand“ zu ändern, oder eine einfach zu bedienende Lösung implementieren, die Geschäftsprozesse automatisiert und dazu beiträgt, dass Ihre IT-Services jederzeit den aktuellen geschäftlichen Anforderungen entsprechen. Eine solche Lösung hilft Ihnen, schneller auf geänderte Bedingungen zu reagieren und Ihre Geschäftsprozesse kontinuierlich zu optimieren.

## Schnelles Reagieren auf geänderte Bedingungen

Ganz gleich, in welcher Branche Ihr Unternehmen zu Hause ist – Finanzdienstleistung, Versicherungen, Gesundheitswesen, öffentliche Verwaltung, Fertigungsindustrie oder andere – mit dem LANDesk® Process Manager können Sie eine Vielzahl von Geschäftsprozessen automatisieren:

- Einrichtung neuer Kundenkonten
- Spesenabrechnung
- Fakturierung inkl. abweichender Abrechnung
- Kreditorenbuchhaltung
- Auftrags- und Bestelleingang
- Helpdesk-Anfragen
- PC Lifecycle Management
- Sicherheitsmanagement
- Gefährdungsanalysen
- Vertrags- und Bestandsverwaltung
- Personaleinstellung
- Bearbeitung von Urlaubs- und Reiseanträgen
- Lead-Management
- Angebotserstellung
- Angebotsbearbeitung
- Produkteinführung
- Betriebliches Vorschlagswesen
- Fehler-Reporting

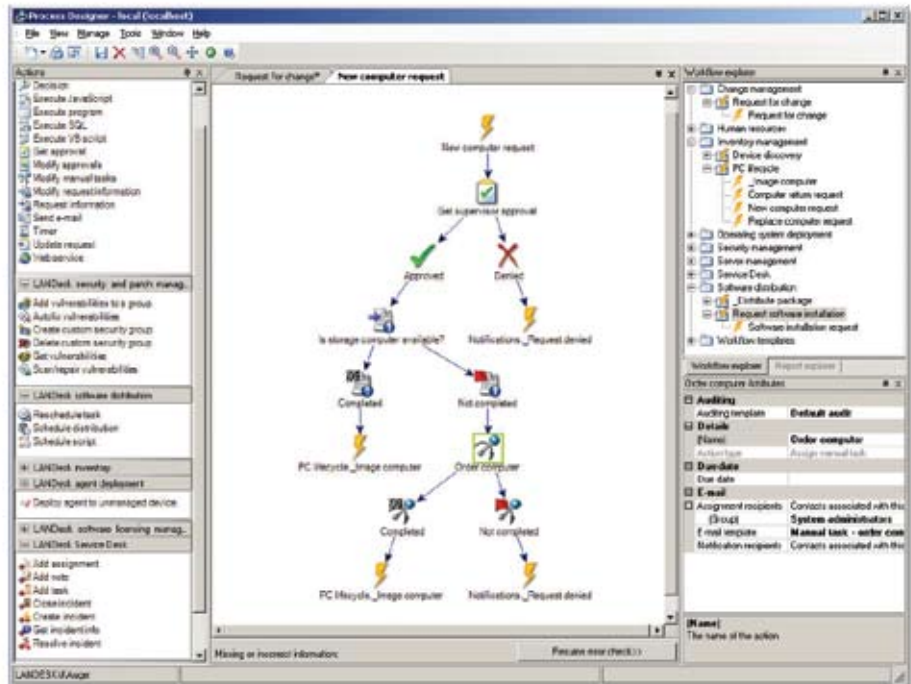
## LANDesk® Process Manager: Effizienz im Tempo des Wandels

Der LANDesk® Process Manager basiert auf einer skalierbaren Technologie, mit der Sie Ihre IT- und Geschäftsprozesse nicht nur schnell und einfach optimieren, sondern auch besser aufeinander abstimmen können. Die Implementierung dieser Lösung ist der erste Schritt auf dem Weg zu eigenen Standards und/oder einem ITIL-orientierten Servicemanagement, das Ihre Benutzer und IT-Mitarbeiter produktiver, das Unternehmen flexibler und IT-Kosten überschaubarer macht.

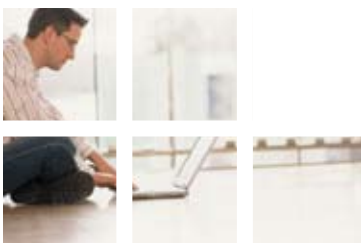
Der LANDesk® Process Manager bietet Ihrem Unternehmen zahlreiche Vorteile:

- Produktivitätssteigerung durch einfache Einrichtung und Pflege eines optimierten Change-Management-Systems
- Nutzung oder Optimierung von ITIL-Verfahren und Abstimmung von Prozessen auf Compliance-Vorschriften
- Senkung der Entwicklungskosten durch geringeren oder gar keinen Ressourcenbedarf
- Stärkung der Mitarbeiterverantwortlichkeit durch Einblick in für sie relevante Prozesse
- Maximale Effizienz durch Automatisierung LANDesk-spezifischer Abläufe mit fertigen Änderungs- und Konfigurations-Workflows

Mit dem LANDesk Process Manager kann jeder Mitarbeiter in Geschäftsprozesse eingebunden werden und eigene Workloads ebenso verwalten wie die seiner Kollegen. Neben Tools, mit denen der Fortschritt von Workflows überwacht werden kann, stehen auch Reporting- und Audit-Funktionen zur Verfügung, die eine fortlaufende Analyse und Verbesserung der Prozesse ermöglichen.



Mit dem LANDesk® Process Manager können Sie vollständige Workflows ganz einfach per Drag & Drop erstellen, bearbeiten und ausführen.



## Zugriff auf ein einfach zu bedienendes Change-Management-System

Mit dem LANDesk® Process Manager automatisieren Sie Geschäftsprozesse ebenso wie das betriebliche Change Management und adressieren ein breites Spektrum geschäftlicher Anforderungen und Funktionen – vom Rechnungswesen über die Beschaffung bis zur Auftragsbearbeitung.

Dank der grafischen Oberfläche mit einfacher Drag & Drop-Steuerung kann praktisch jeder Mitarbeiter schnell, einfach und ohne Hilfestellung der IT einen Geschäftsprozess definieren, in dem alle tatsächlichen Abläufe berücksichtigt sind. Bereits definierte Workflows oder Workflow-Bestandteile können in anderen Prozessen wieder verwendet werden und ermöglichen eine weitere Automatisierung des Prozessmanagements. Durch die Kombination aus Prozess-Designer und Runtime-Engine sinkt der Zeitaufwand für Entwurf und Implementierung automatisierter Prozesse von Tagen oder Wochen auf wenige Minuten bis Stunden. Hinzu kommen praktische Details wie das Auslösen von Prozessen über die Betreffzeile einer internen oder externen E-Mail oder die Fortsetzung von Prozessen über das Handy.

Auf diese Weise sparen alle Beteiligten Zeit und können Prozesse wesentlich schneller bearbeiten und ausführen.

## Nutzung oder Optimierung von ITIL-Verfahren und -Standards

Der LANDesk® Process Manager ist nicht nur einfach zu bedienen, einfach zu implementieren und einfach zu skalieren, sondern bietet Ihnen auch die Möglichkeit, Ihr Änderungs-, Konfigurations- und IT-Servicemanagement nach bewährten ITIL-Verfahren und -Standards auszurichten.

Eingebaute Change-Management-Funktionalität und die Integration mit LANDesk® Service Desk gewährleisten die Einhaltung interner Standards, Abläufe und ITIL-Richtlinien, damit unternehmensweite Änderungen durchgeführt werden können, ohne dass es zu unternehmensweiten Problemen kommt. Mit dem LANDesk Process Manager kann die IT Störungen leichter erkennen, dokumentieren und klassifizieren und betroffene Services rasch reaktivieren, um den gewohnten Verfügbarkeitsgrad und Servicelevel wiederherzustellen. Die Erfassung und Verwaltung vorhandener Konfigurationselemente lässt sich individuell automatisieren, so dass Sie schrittweise die derzeitige, manuelle Lösung durch einen automatisierten, schnellen und effizienten Prozess ersetzen können. Und weil sichergestellt ist, dass IT-Ressourcen aus Technik und Support nach einem Zwischenfall innerhalb einer festgelegten Zeit wieder zur Verfügung stehen, wird das Business Continuity Management Ihres Unternehmens wesentlich gestärkt.

## Einhaltung von Prüfkriterien und Vorschriften

Mit dem LANDesk® Process Manager integrieren Sie Ihre Geschäftsprozesse problemlos mit allen Compliance-Maßnahmen. Außerdem stehen jederzeit aktuelle und historische Daten zu Änderungsanforderungen zur Verfügung.

Ihre IT-Organisation erhält Zugriff auf Funktionalität, mit der unternehmensspezifische Standards und Abläufe zuverlässig eingehalten und unternehmensweite Änderungen effizient umgesetzt werden können. Dies gilt auch für gesetzliche Vorschriften und Vorgaben wie Sarbanes-Oxley (SOX), Combined Code for Corporate Governance, Bilanzreform, HIPAA und andere. Jeder Prozessschritt wird dokumentiert und lässt sich bei Prüfungen zweifelsfrei nachweisen.

Im Finanzbereich muss beispielsweise jederzeit gewährleistet sein, dass Informationen konsistent und hundertprozentig genau von der Entstehung bis zur Offenlegung verfolgt und alle stattgefundenen Änderungen oder Berichtigungen belegt werden können. Mit dem LANDesk Process Manager lassen sich neben Finanz- und betrieblichen Daten auch Compliance-Kennzahlen laufend überwachen. Und Ihre Finanzabteilung kann die eigenen Kontrollmechanismen jederzeit einfach überprüfen, um die Einhaltung von Vorschriften sicherzustellen und/oder Schwachstellen zu beseitigen.

## Mehr Transparenz, mehr Produktivität

Process Designer und Business Monitor geben Ihren Mitarbeitern einen besseren Einblick in Funktion und Ablauf von Geschäftsprozessen, was die kontinuierliche Optimierung dieser Prozesse und des Change Managements wesentlich erleichtert. Diese Transparenz ermöglicht bessere Budgetplanung mit zuverlässigeren Umsatz- und Gewinnprognosen, was wiederum das Vertrauen der Investoren, die Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden und längerfristig den Wert Ihres Unternehmens erhöht.

Die Implementierung einer soliden Prozessmanagement-Lösung kann Durchlaufzeiten verkürzen und reduziert in vielen Fällen den Arbeitsaufwand. Bei gut verwalteten, automatisierten Prozessen und Systemen sinkt auch die Notwendigkeit umfangreicher interner oder externer Prüfungen. Und durch transparentere betriebliche Abläufe lassen sich verlust- oder wenig gewinnbringende Abteilungen, Kunden, Prozesse, Produkte usw. häufig einfacher identifizieren.

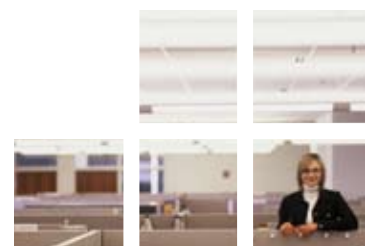
## Handeln und Integrieren

Der LANDesk® Process Manager enthält fertige LANDesk® Funktionalität, mit der Sie schnell und einfach LANDesk®-spezifische Workflows erstellen können – zum Beispiel für folgende Aufgaben:

- Festlegung eines Softwareverteilungstermins
- Erkennen und Beseitigen von Sicherheitslücken – Anwendung von Patches
- Erfassung von Produktlizenzen und Inventardaten
- Installation von Management-Agenten auf neuen Systemen
- Vergabe von Aufträgen, Eröffnen/Schließen von Störfällen und mehr mit LANDesk® Service Desk
- Systemumstellung auf Windows Vista

Durch seine offene Architektur lässt sich der LANDesk® Process Manager vollständig in die vorhandene Infrastruktur einbinden:

- Integration mit Konfigurationsmanagement-Datenbanken (CMDB)
- Ausführung von Java-, VB- und SQL-Skripts aus eingebetteten Workflows
- Ausführung von Web Services über die SOA-Schnittstelle (Service-Oriented Architecture)
- Schnittstellen zu Branchenapplikationen
- Erweiterung der Funktionalität durch PIMs (Process Integration Modules)
- Schnittstellen zu Helpdesks mit integrierten Konnektoren für LANDesk® Service Desk und FrontRange HEAT Help Desk
- Integration durch Konnektoren, WMI-Aufrufe, E-Mail usw



# Wichtige Merkmale und Funktionen

## Flexibilität und einfache Bedienung

- Automatisierung von Änderungs freigabe und -dokumentation durch ein flexibles, einfach zu bedienendes Tool und Zugriff auf alle relevanten aktuellen und historischen Daten zu Änderungsanforderungen
- Bessere Kommunikation und effizientere Zusammenarbeit zwischen Kunden und Arbeitsgruppen; einfacher Datenvergleich durch grafische Reports im Dashboard
- Prozessintegrationsmodule für die Kopplung mit Lösungen anderer Anbieter
- Möglichkeit der Freigabe von Prozessschritten über mobile Geräte
- Automatisierung häufig ausgeführter Aufgaben mit Benachrichtigung bei erfolgreichem Abschluss
- Einbindung manueller Schritte in einen automatisch ablaufenden Workflow
- Zahlreiche Vorlagen für häufige Aufgaben wie Change Management, HR-Prozesse, Betriebssystem-Implementierung usw.
- Einfache Installation durch Autorun-Prozess und unkomplizierte Aktualisierung auf neue Versionen
- Integrierter Terminkalender zum Abrufen von Ausführungsterminen und Detailinformationen
- Problemlos skalierbar – nach Erstimplementierung schrittweise Ausdehnung auf andere Abteilungen und Bereiche
- Weniger Zeitaufwand und Kosten für Telefongespräche und Papierweg durch elektronische Dokumentation von Kommunikationsvorgängen
- Änderungsanträge können direkt und ohne erneute Eingabe von Daten in E-Mails oder Arbeitsaufträge an den Serviceleister gesendet werden
- Proaktive Steuerung und Überwachung von Geschäftsprozessen über eine skalierbare Prozessmanagement-Engine
- Konvertierung von Geschäftsprozessen in implementierbare Lösungen, die mit Datenbanken, elektronischen Formularen, Geschäftsregeln und anderen Prozessen und Systemen integriert sind

## Prozess-Designer

- Entwurf, Modellierung, Dokumentation und Optimierung von Geschäftsprozessen durch Prozesseigentümer und Analysten ohne Verbrauch von IT-Ressourcen
- Einfache Prozesserstellung per Drag & Drop; Änderungen sind jederzeit möglich
- Wiederverwendung von Workflows – ganz oder teilweise – in beliebig vielen anderen Prozessen

## SOA-Webschnittstelle

- Ausführung von Webservices, Senkung von Integrationskosten, mehr Flexibilität und höhere Rendite durch eine serviceorientierte Architektur
- Flexible, kostengünstige und konfigurierbare Benutzerschnittstelle, die Benutzern mit unterschiedlichem technischem Hintergrund ermöglicht, an Geschäftsprozessen teilzunehmen
- Ideal für Unternehmen mit zahlreichen Standorten, unterschiedlichen Systemen und/oder mobilen Mitarbeitern, da nur ein Internet-Anschluss benötigt wird

- Zugriff auf Formulare für die Erfassung und Darstellung geschäftlicher Informationen; integriert mit Thin Forms, ASP .NET, Adobe PDF und Microsoft InfoPath Formularen

## Prüfung und Berichterstellung

- Erfassung aller Prozessschritte; sämtliche Maßnahmen können bei internen oder externen Prüfungen jederzeit belegt werden
- Erfassung verschiedener Prozesskennzahlen in benutzerspezifischen Reports für das Ressourcenmanagement und die laufende Optimierung von Geschäftsprozessen
- Versenden von Reports per Internet oder an E-Mail-Verteiler zur Verbesserung der unternehmensweiten Kommunikation
- Zugriff auf historische Daten zu allen Prozessen und stattgefundenen Maßnahmen: Freigaben, Anträge, Anmerkungen usw.
- Verwendung fertiger Reports für die Analyse von Durchlaufzeiten, Mengen, Termineinhaltung, Prüfergebnissen und Dokumentation

## Integration

- Funktionalität für die schnelle Erstellung und Ausführung LANDesk® -spezifischer Prozesse und die Ausführung von Java-, VB- und SQL-Skripts
- Integrierbar mit PC Lifecycle Management durch automatische Installation von Agenten auf neuen Geräten und Hinzufügen/Löschen von Geräten
- Schnittstelle zu LANDesk® Service Desk für Fallmanagement, automatische Maßnahmenauslösung, Servicelevel und Eskalation sowie Einführung und Einhaltung von ITIL-Standards und Best Practices
- Prozessintegrationsmodule (PIM) für die strukturierte Integration mit Lösungen anderer Hersteller:
  - Listener – empfängt Daten aus externen Quellen, z. B. die Betreffzeile einer E-Mail, durch die ein Workflow-Prozess ausgelöst wird.
  - Activities – bestimmte Aktionen, die als Symbole per Drag & Drop zu einem Workflow oder einer Taskfolge zusammengestellt werden können
  - Libraries – Vorlage- und Beispiel-Workflows für bestimmte Aufgaben
  - Templates – E-Mail- oder Audit-Dialoge, die die Zusammenarbeit der Prozessbeteiligten verbessern
- Schnittstelle zum Front Range HEAT Help Desk
- Schnittstelle zu Branchenwendungen
- Kann mit einer vorhandenen Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB) und führenden ERP- und CRM-Anwendungen wie SAP, PeopleSoft, Siebel, Oracle und Lawson integriert werden
- Kann mit Microsoft Produkten wie BizTalk Server, SharePoint, Visio, Office und Exchange integriert werden
- Integriert mit Thin Forms, ASP .NET, Adobe PDF und Microsoft InfoPath Formularen
- Integriert mit WMI-Aufrufen, E-Mail-Systemen, Handheld-Geräten und Mobiltelefonen
- Unterstützt LANDesk® Connectors für Remedy, Magic und HP OpenView

## Systemanforderungen und Plattform-Support

Eine vollständige Liste unterstützter Hardware-, Software- und Client-Plattformen finden Sie unter [www.landesk.com](http://www.landesk.com).

## Kosten

Preisinformationen erhalten Sie direkt bei LANDesk oder von Ihrem LANDesk Lösungsanbieter.

DIESE INFORMATIONEN STEHEN IN ZUSAMMENHANG MIT SOFTWAREPRODUKTEN VON LANDESK®, DIESES DOKUMENT GEWÄHRT KEINE LIZENZ, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND ODER IN FORM EINER DULDUNGSVOLLMACHT. LANDESK GARANTIERT NICHT FÜR DIE FEHLERFREIHEIT DIESER UNTERLAGEN UND BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, JEDERZEIT UND OHNE ANKÜNDIGUNG AKTUALISIERUNGEN, KORREKTUREN ODER MODIFIKATIONEN AN DIESEN UNTERLAGEN SOWIE AN ALLEN SPEZIFIKATIONEN UND PRODUKTBESCHREIBUNGEN VORZUNEHMEN. DIE JEWEILS AKTUELLEN PRODUKTINFORMATIONEN FINDEN SIE UNTER: [HTTP://WWW.LANDESK.DE](http://www.landesk.de).

COPYRIGHT © 2006 LANDESK SOFTWARE LTD. ODER VERBUNDENE GESELLSCHAFTEN. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. LANDESK IST EINE EINGETRAGENE MARKE ODER MARKE VON LANDESK SOFTWARE LTD. ODER DER MIT IHR VERBUNDENEN GESELLSCHAFTEN IN DEN USA UND/ODER ANDEREN LÄNDERN. FÜR ANDERE PRODUKTNAMEN ODER MARKEN BESTEHEN MÖGLICHERWEISE RECHTSANSPRÜCHE DRITTER.

DIE JEWEILS VON KUNDEN ERZIELTEN ERGEBNISSE KÖNNEN JE NACH INDIVIDUELLEN GEGEBENHEITEN UND UMSTÄNDEN VONEINANDER ABWEICHEN.

LSI-0581G 1106/KM/NH



## Unternehmenssitz

Landsberger Strasse 302

D-80687 München

Tel: +49(0) 89/90405740

Fax: +49(0) 89/90405744

[www.landesk.de](http://www.landesk.de)

## PRODUKTINFORMATIONEN

Brasilien.....	+ (55 11) 5105-5800
Kanada und USA.....	+ 1-800-982-2130
China.....	+ 8610-8518-3138
Frankreich .....	+ 33 0810 000 212
Deutschland .....	+ 49(0) 89/90405740
Irland .....	+ 353 (0)1 809 4268
Italien .....	+ 39 (02) 407 9884
Japan .....	+81 (3) 3435-8261
Korea .....	+ 82-2-706-9510
Mexiko .....	+ 52 (55) 5061-4933
United Kingdom .....	+ 44 (0) 118-902-6200