

BMC Transaction Management

DER FUNDIERTE EINBLICK ZUR STEIGERUNG
DER ANWENDERZUFRIEDENHEIT



ERFÜLLT IHRE IT *WIRKLICH* DIE ANFORDERUNGEN IHRES GESCHÄFTS?

Im Bestreben einer besseren IT-Ausrichtung für die Prioritäten eines Geschäfts muss eine IT-Abteilung bei ihrem IT-Service auch die Erfahrungen der Endanwender berücksichtigen.

Ein Beispiel: Bekommen Vertriebsmitarbeiter Informationen über die Produktverfügbarkeit schnell genug, um sie aktuell ihren Kunden anbieten zu können? Können Account Manager blitzschnell auf kundenrelevante Daten zurückgreifen und einen neuen Service gleich mitverkaufen? Können Kunden Geschäfte auf der Website eines Unternehmens genauso schnell abwickeln wie auf der Website eines Konkurrenten?

Das Management von Applikationen aus der Anwenderperspektive — und die oben erwähnte Unterstützung für Geschäftsprozesse — ist einer der besten und offensichtlichsten Wege, um sicherzustellen, dass eine IT-Umgebung den Geschäftsanforderungen gerecht wird.

“Der reibungslose Ablauf von Transaktionen ist die Grundlage unseres Geschäfts. Es ist wichtig für uns, eine direkte Datenverarbeitung in Echtzeit zu haben, die uns unmittelbar Aufschluss über die Erfahrungswerte der Endanwender liefert und mit der wir unsere Transaktionen unternehmensweit steuern können.”

Gary Lu

Senior Architect und Vice President

Citigroup

TRANSAKTIONEN UNTERNEHMENSWEIT MANAGEN

Bedingt durch die zunehmend komplexere Infrastruktur von IT-Systemen und Applikationen wird die Überwachung und Steuerung von Transaktionen immer schwieriger.

Weil eine Transaktion Subsysteme innerhalb von Mainframes und N-Tier-Umgebungen durchläuft, wird eine umfassende End-to-End-Abbildung zu einer echten Herausforderung. Es nimmt zu viel Zeit in Anspruch, die genaue Stelle eines spezifischen Problems zu finden; noch dazu bindet diese Fehleranalyse ganze Teams von Experten, die sich gegenseitig die Verantwortlichkeiten zuschieben. Nach Auffassung des zuständigen IT-Managers laufen einzelne Komponenten oder ganze Applikationen reibungslos, während Endanwender weiterhin Probleme haben oder mit einer schlechten Performance ihrer Transaktionen kämpfen müssen. Während dieser ganzen Zeit läuft das Geschäft nicht richtig, Umsatz geht verloren, Kunden werden verschreckt und der Ruf des Unternehmens leidet erheblich.

Die Lösung für dieses Problem heißt End-to-End-Transaction-Management.

End-to-End-Transaction-Management integriert und verbindet Transaktionsdaten, Endanwender-Erfahrung sowie das Monitoring der Infrastruktur und stellt damit Serviceverfügbarkeit in Echtzeit sicher.

Hierbei leistet es mehr als nur die einfache Überwachung von Transaktionen, wie es Management-Tools individueller Systeme und Monitoring-Tools für die Antwortzeiten von Anwendern ermöglichen, um:

- > Transaktionsabläufe durch das gesamte Unternehmen hindurch zu gewährleisten
- > die Fehlerbehebung zu beschleunigen und den Zustand zu beenden, dass sich alle Mitarbeiter sofort dieser einen Aufgabe widmen müssen, in dem nur eine Fehlerquelle lokalisiert und das entsprechende Tool eingesetzt wird, um das Problem zu lösen
- > die genaue Stelle eines spezifischen Problems aufzuzeigen (Root-Cause), quer durch die komplexe IT-Infrastruktur — sogar in den Tiefen einer Mainframe-Architektur
- > ein durchgängiges Service-Level-Management von Transaktionen zu ermöglichen, bei dem die Performance von Transaktionen auf die Anforderungen der Business Services und der jeweiligen Service Level Agreements (SLAs) abgestimmt ist.

End-to-End-Transaction-Management verbessert die Qualität von Geschäftsprozessen, indem Performance-Probleme bei Transaktionsabläufen schneller beseitigt werden. Es verringert die Anzahl unvollständiger oder abgebrochener Transaktionsvorgänge und die damit verbundenen Kosten, wie z. B. entgangener Umsatz, höhere Betriebskosten und verlorene Kunden.

End-to-End-Transaction-Management stellt sicher, dass:

- > die Verfügbarkeit des Kundenservice den Geschäftszielen und den SLAs entspricht
- > Kunden ihre Transaktionen in einem akzeptablen Zeitrahmen durchführen
- > Probleme schnell behoben werden
- > Unternehmen verstehen, wie und warum Transaktionen nicht durchgeführt oder abgebrochen werden



INTEGRIEREN UND AUTOMATISIEREN SIE IHR END-TO-END-TRANSACTION-MANAGEMENT

SORGEN SIE FÜR EINE HOHE QUALITÄT IHRER IT-SERVICES — VON DER EINZELKOMPONENTE BIS HIN ZUM MAINFRAME

BMC bietet die erste umfassende, integrierte Softwarelösung für End-to-End-Transaction-Management.

BMC® Transaction Management liefert unternehmensweit eine multidimensionale Sicht auf sämtliche Transaktionen, sowohl synthetische als auch echte, einschließlich Mainframe-, DS- und N-Tier-Umgebungen. Diese multidimensionale Sicht ist integriert mit automatisierten Problemlösungs- und Lösungsfunktionen, die die betreffenden Probleme in der IT-Infrastruktur identifizieren und beheben. BMC® Transaction Management konsolidiert und korreliert Transaktionsinformationen, Kontrollinformationen aus Endanwenderperspektive und Kontrollinformationen über die Infrastruktur, indem es Best-of-Breed Komponenten für die Monitoring-Technologien und ganz neue Diagnosemöglichkeiten in der Mainframe-Architektur verwendet. Dies gewährleistet Service-Verfügbarkeit in Echtzeit, auch innerhalb komplexer heterogener IT-Umgebungen.

Mit dem Einsatz von BMC® Transaction Management ist Ihre IT-Abteilung in der Lage, die Erfahrungen von Endanwendern nachzuvollziehen und gleichzeitig die mit der jeweiligen Transaktion verbundenen Komponenten im Auge zu behalten.

Im Ergebnis können Ihre Mitarbeiter Probleme früh erkennen, analysieren und beheben, bevor sich diese kritisch auf Ihre Geschäftsprozesse auswirken. Ihre IT-Abteilung erkennt schnell, ob aus Kundensicht ein Problem auftritt, kann bestimmen, ob es sich um ein Problem im Netzwerk oder beim Host handelt und durch den Einsatz von BMC®MAINVIEW und BMC® Performance Manager sowie weiteren Softwaretools IT-Probleme untersuchen.

BMC® Transaction Management sorgt für den reibungslosen Ablauf Ihrer Geschäftsprozesse und verhindert Auswirkungen, die zu Geschäftsausfall und Kundenunzufriedenheit führen.

GESCHÄFTS-SZENARIO

Ein Beispiel aus der Praxis: Eine große Versicherung verfügt über eine Vielzahl an Versicherungsprodukten. Wie viele etablierte Unternehmen nutzt sie eine IT-Landschaft, in die auch Legacy-Hardware und –Software eingebunden ist.

Sobald sich ein potenzieller Kunde auf der Website der Versicherung anmeldet, um die Kosten für eine Kfz-Versicherung zu erfragen, wird diese Abfrage im Hintergrund mit der IMS-Datenbank verbunden, die das Unternehmen bereits seit 27 Jahren verwendet. Die Verbindung läuft jedoch nicht mehr von einem 3270-Terminal an das CICS und von dort aus zum IMS wie in guten alten Zeiten. Heutzutage durchläuft diese Abfrage 19

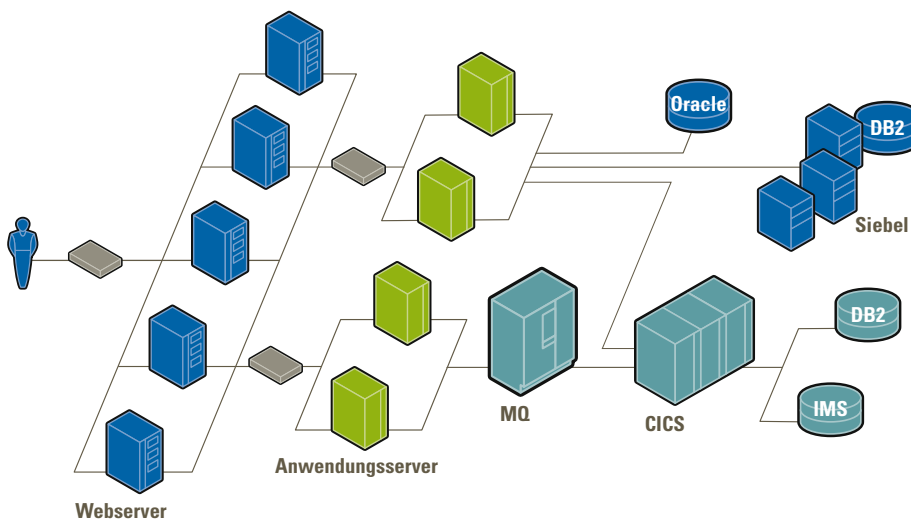


Stationen und passiert dabei unterschiedlichste Infrastrukturen — eingeschlossen den Webbrowser, das Netzwerk, den Webserver und einen Applikationsserver, bevor sie die IMS-Datenbank erreicht. Und wenn die Transaktion diese 19 Stationen nicht in Sekundenschnelle durchlaufen kann, mag sich der potenzielle Kunde fragen, ob er nicht vielleicht besser bei einer anderen Versicherung anfragt, was den Verlust dieses Geschäfts zu Folge hätte.

Pech für unser Beispielunternehmen, dass dies in einem nicht mehr akzeptablen Maße passiert. Immer wieder gibt es Beschwerden wegen schlechter Antwortzeiten, und es gibt eine hohe Anzahl abgebrochener Anfragen. Mit anderen Worten: Das Unternehmen zahlt einen sehr hohen Preis für seine inadäquate Transaktionsverarbeitung.

BMC® Transaction Management:

- > Verkürzt die Fehlerbehebungszeit von identifizierten Problemen
- > Trägt zur Entdeckung von Problemen in Applikationen bei, die den Endanwender beeinträchtigen
- > Steigert die Anwenderakzeptanz von neuen Applikationen
- > Vermeidet unnötige IT-Kosten durch verbesserte Kapazitätsplanung
- > Liefert einen sichtbaren Beweis für eine bessere Abstimmung von IT-Ressourcen mit den Unternehmenszielen



Heutzutage durchläuft eine Geschäftstransaktion, wie z. B. eine Tarifabfrage bei einer Versicherung über das Internet, einen komplexen Weg durch unterschiedlichste Komponenten innerhalb der IT-Landschaft. Ohne eine End-to-End Sicht auf diesen Transaktionspfad ist es äußerst schwierig, die Transaktionsperformance zu optimieren und Probleme, die eine Transaktion beeinträchtigen, zu lokalisieren.



VERBINDEN UND AUTOMATISIEREN SIE AUFGABEN DES TRANSACTION MANAGEMENT INTELLIGENT MITEINANDER

DIE LÖSUNG

End-to-End-Transaction-Management kann derartige Probleme verhindern helfen, indem es Ihrer IT-Abteilung in Echtzeit einen Einblick in die Verfügbarkeit und die Performance einer Transaktion gewährt — angefangen beim Auslöser einer Transaktion, wie beispielsweise dem Webbrowser eines potenziellen Kunden. Ihre IT-Abteilung wird in die Lage versetzt, die Ursache für ein Transaktionsproblem detailliert zu erfassen, zu isolieren und lokalisieren, ganz egal, wo es sich befindet — auf dem Server, im Netzwerk oder in der IMS-Datenbank.

Mit dem End-to-End-Transaction-Management werden diese Fähigkeiten zu einem einzigen integrierten Prozess miteinander verbunden. Es vermeidet zudem die Notwendigkeit, dass Ihre IT-Abteilung manuell Performance-Informationen aus verschiedenen Quellen zusammenstellen muss, bevor sie das Problem erkennen, isolieren und beheben kann.

BMC® Transaction Management integriert und automatisiert die wesentlichen Aufgaben des Performance-Managements komplexer Transaktionen innerhalb einer IT-Infrastruktur:

- > **Erfassen:** Extrahiert Transaktionsinformationen aus den Schlüsselkomponenten Ihrer IT-Landschaft für die Überwachung synthetischer und echter Transaktionen
- > **Isolieren:** Analysiert den vollständigen Pfad einer Transaktion und ermittelt den Ausfall einer Komponente
- > **Diagnose:** Führt eine automatisierte Root-Cause-Analyse für die Komponenten durch, die Transaktionen fehlschlagen lassen. Hierdurch können IT-Spezialisten und Entwickler die Fehlerquelle eines Problems bei der ersten Überprüfung erkennen.

IT-Fachpersonal erhält komplexe Transaktionsinformationen in einem leicht verständlichen Format. Hierdurch kann die richtige Person durch den Einsatz des am besten geeigneten Tools der Situation angemessen handeln.

BMC® Transaction Management schafft zusätzlich Wert, indem es Managementinformationen über die Performance von Transaktionen liefert, die dann in Ihre Managementprozesse eingebunden werden können. Es nutzt bereits getätigte IT-Investitionen in Infrastruktur und Managementprozesse, ohne dass vorhandene Technologien

“Mit mehr als 19 Millionen verarbeiteten Transaktionen am Tag besteht unsere oberste Aufgabe darin, die brasilianische Regierung mit Informationstechnologie-Dienstleistungen zu versorgen. Um den bestmöglichen Service zu bieten, verlassen wir uns hierbei auf unseren Großrechner. Wir glauben, dass uns der BMC® MAINVIEW Transaction Analyzer dabei helfen könnte, Mainframe-Transaktionen nachzuverfolgen und Probleme somit schneller zu lösen wären.“

Luiz Riberto Pettinari

Technical Support Manager

SERPRO São Paulo

ausgetauscht werden müssen. Außerdem ermöglicht es Einsparungen, indem es Sie in die Lage versetzt, Entscheidungen darüber, wo Kapazitäten zu erhöhen sind, besser informiert zu treffen — weil Sie ein klares Bild davon haben, wie Transaktionen ablaufen und an welcher Stelle Engpässe bestehen.

BMC® Transaction Management bietet einen schnellen, wirtschaftlichen und sehr sichtbaren Weg, die jeweilige IT-Infrastruktur stärker auf die Geschäftsziele des Unternehmens abzustimmen.

BMC® Transaction Management integriert und automatisiert wesentliche Aufgaben an des Managements komplexer Transaktionen:

- > Erfassen
- > Isolieren
- > Diagnose



BMC® Transaction Management integriert und korreliert Informationen über die Performance von Transaktionen, sodass Ihre IT-Abteilung das Problem schnell identifizieren und die Ursache hierfür isolieren kann – wo immer dieses innerhalb der IT-Landschaft auch auftritt



BEWERTEN SIE DIE SERVICEVERFÜGBARKEIT AUS KUNDENSICHT

VERWALTEN SIE SYNTHETISCHE UND ECHTE TRANSAKTIONEN

Die BMC® Transaction Management-Lösung umfasst zunächst zwei Softwareprodukte für das Transaction Management:

- > **BMC® Transaction Management Application Response Time** — verwaltet die Antwortzeiten der Endanwender
- > **BMC® MAINVIEW Transaction Analyzer** — isoliert und untersucht echte Transaktionen auf dem Mainframe

In Zukunft wird BMC zusätzliche Produkte für das Echtzeit-Transaktionsmonitoring entlang verteilter und Mainframe-basierter Umgebungen anbieten, die somit eine Isolierung in Echtzeit und eine schnelle Lösung innerhalb Ihrer gesamten IT-Infrastruktur ermöglichen. Zusätzlich wird BMC eine zentrale Verwaltungskonsole für alle Transaktionen anbieten.

BMC® Transaction Management Application Response Time sorgt über eine große Bandbreite von Applikationen hinweg für die zuverlässige Verfügbarkeit und Durchführung von Transaktionen, einschließlich Internet, ERP/CRM,

E-Mail und kundeneigener Applikationen, indem Transaktionen simuliert werden, um entsprechende Eindrücke und Ergebnisse aus Anwendersicht nachzuvollziehen. Mit dem Einsatz dieser browserbasierten Software kann Ihre IT-Abteilung synthetische Transaktionsmonitore leicht definieren, eine Referenztransaktion erzeugen, diese ausführen und mit der gewünschten Performance vergleichen. Automatisierung reduziert die Zeit, den Aufwand und die Kosten für die Erstellung von synthetischen Transaktionen; zum Beispiel durch die automatische Aktualisierung, Einplanung (Scheduling) und Veränderung von Skripten. Hintergrundverarbeitungen machen eine dedizierte Maschine, auf der die Skripten ausgeführt werden, überflüssig. Zusätzlich überwacht die Software auch die End-to-End-Servicequalität im Produktivbetrieb, indem sie in regelmäßigen Intervallen Stichproben nimmt, um Performance-Probleme vorherzusagen.

BMC® MAINVIEW Transaction Analyzer verfolgt die Transaktionen in ihrem logischen Ablauf durch das „IT-Universum“. Die Software korreliert und konsolidiert dabei echte Transaktionsinformationen aus den unterschiedlichsten Subsystemen, einschließlich CICS, IMS und DB2,

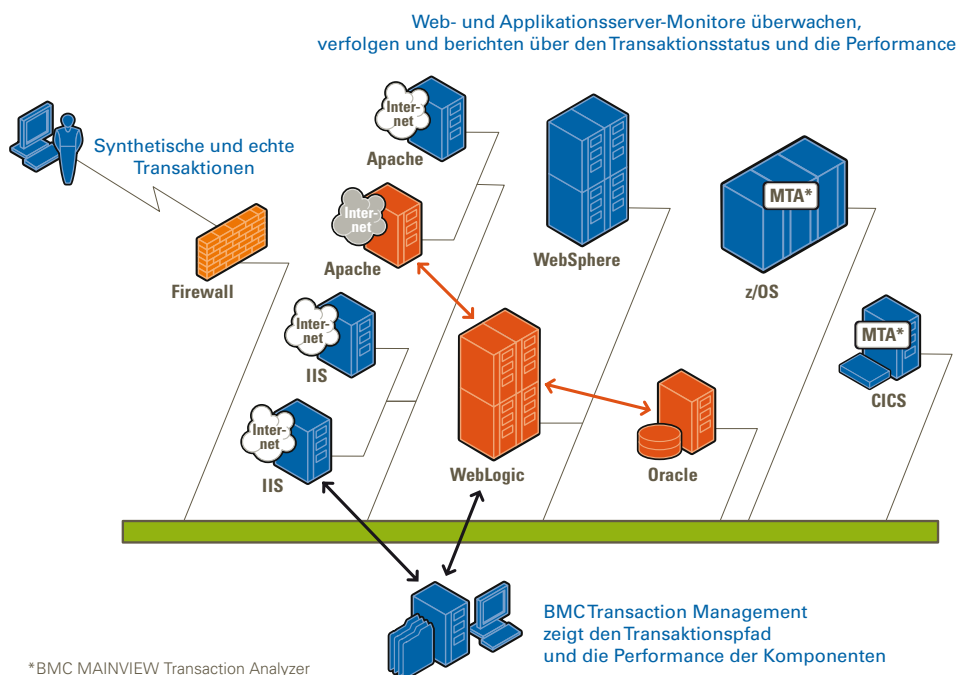
um Fehlerstellen zu isolieren und Performance-Probleme im Bruchteil einer Sekunde nach Transaktionsabschluss genau aufzuzeigen. In der Zukunft wird diese Funktionalität für WebSphere MQ und WebSphere-Application Server erweitert. Weil BMC® MAINVIEW Transaction Analyzer Informationen verwendet, die bereits von den BMC MAINVIEW-Monitoren gesammelt wurden, ist der zusätzliche Aufwand minimal und die Lernkurve verkürzt. Systemadministratoren erhalten alle Informationen über eine Transaktion in einer Übersicht und müssen somit nicht länger verschiedene Monitoring-Tools durchsuchen, um die Ursache eines Problems zu ermitteln. Im Ergebnis profitieren Ihre IT-Administratoren von einem leicht verständlichen und dennoch sehr detaillierten Einblick in die jeweiligen

Transaktionspfade, einschließlich der Applikationseinheiten und der logischen Reihenfolge, in der sie aufgerufen wurden.

Transaction Management ist ein kritischer Bestandteil von Business Service Management (BSM). BSM stellt sicher, dass alles was IT macht, entsprechend seiner jeweiligen Auswirkung auf Geschäftsprozesse priorisiert wird. Gleichzeitig wird die IT in die Lage versetzt, Geschäftsprozessanforderungen proaktiv anzugehen, um Kosten zu sparen und Risiken zu begrenzen. Transaction Management trägt zu einem erfolgreichen BSM bei, indem es die IT-Mitarbeiter in die Lage versetzt, die Verfügbarkeit des Business Services basierend auf der Qualität von Anwendererfahrungen zu messen und optimieren.

Mit BMC® Transaction Management können Sie:

- > Die Antwortzeit des Endanwenders managen
- > Echte Transaktionen auf Ihrem Mainframe bestimmen, isolieren und überprüfen
- > Echte Transaktionen innerhalb verteilter und Mainframe-Umgebungen überwachen
- > die Fehlerbehebung innerhalb der gesamten IT-Infrastruktur beschleunigen

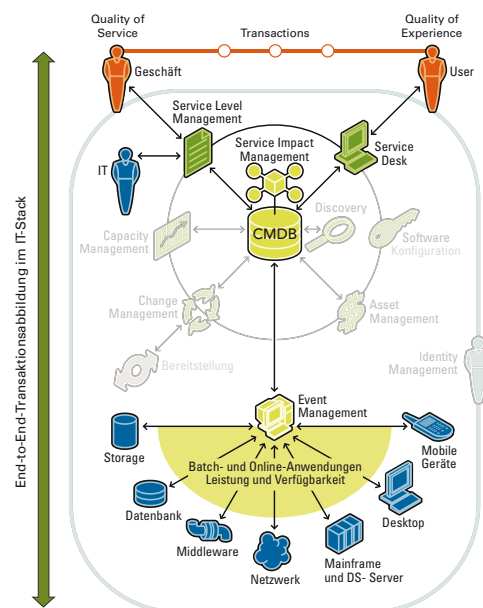


Um ein Gesamtbild der Transaction Performance zu erhalten, können IT-Mitarbeiter den Pfad von synthetischen und echten Transaktionen überwachen, während die Transaktionen das Unternehmen durchlaufen.

HIER KOMMT IHR CRASH-KURS IN BUSINESS SERVICE MANAGEMENT

Die BMC® Transaction Management-Lösung unterstützt BSM durch eine horizontal durchgängige Übersicht der Transaktionen entlang der Applikationskomponenten, aus denen Business Services bestehen. Sie verknüpft diese Übersicht mit detaillierten vertikalen Diagnosemöglichkeiten zur Problemlösung bei Transaktionen. Im Ergebnis kann Ihre IT-Abteilung Probleme bei der Verfügbarkeit von Business Services schnell beheben und vor allem vermeiden. Mit dem Einsatz unserer Transaction Management-Lösung verbessern Sie automatisch Ihre Business Service-Verfügbarkeit.

BMC® Transaction Management verbessert die Problemerkennung und -behebung, unabhängig von der Komplexität Ihrer IT-Infrastruktur oder Reifegrad Ihrer IT Infrastructure Library (ITIL).



BMC Transaction Management liefert Ihrer IT-Abteilung einen direkten Überblick, durch den sie die Business Service-Verfügbarkeit Ihres Unternehmens, basierend auf der Qualität von Erfahrungen des Endanwenders, bewertet und optimiert.

BMC® Transaction Management bietet einen Überblick der Transaktionen innerhalb der BMC Atrium™-Lösung, einer Basistechnologie, die IT-Ressourcen und Geschäftsziele miteinander verbindet und somit ein erfolgreiches Business Service Management gewährleistet. Darüber hinaus bringt diese Lösung Wissen über Transaktionsabläufe in Ihre Service Level Management Prozesse mit ein. Beispielsweise können Sie — basierend auf der Performance von Transaktionen — neue Service Level Agreements (SLAs) definieren oder bereits bestehende SLAs auf Transaktionsbasis verfeinern. Die Software führt bei der BMC® Atrium Configuration Management Database (CMDB) ein automatisches Update der Transaktionsdefinitionen durch und aktualisiert die Verknüpfungen zum Business Service und den Komponenten Ihrer IT-Infrastruktur, sodass andere BSM-Funktionen vom Transaktionskontext gleichermaßen profitieren.

Sie erhalten einen kontinuierlichen "top-down"-Überblick, wie gut Ihre bisherigen SLAs sind, wenn Geschäfte abgewickelt werden und die Möglichkeit, spezifische IT-Komponenten zu isolieren, die den Ablauf von Transaktionen beeinträchtigen, die Ihre Kunden anfordern und erwarten. Sie können auf Basis dieser Informationen handeln, denn der Blick auf Transaktionen ist verknüpft mit Ihrer IT-Infrastruktur, den Applikationen und Service Management Tools, inklusive BMC® MAINVIEW und BMC® Performance Manager.

Ihre IT-Abteilung sieht die Anforderungen und Erwartungen Ihrer Kunden. Daher bietet Ihnen die BMC® Transaction Management-Lösung einen der effektivsten und sichtbarsten Wege, durch Ihre IT Ihre Geschäfte erfolgreich auszuweiten.

Erfahren Sie mehr — besuchen Sie www.bmc.com/transactionmanagement



ÜBER BMC SOFTWARE

BMC hilft mit Lösungen für die optimierte Technologieverwaltung IT-Organisationen, den Erfolg ihres Unternehmens deutlich zu steigern. Mit unseren marktführenden Business Service Management-Lösungen können Sie sicher sein, dass sich Ihre gesamten IT-Aktivitäten immer am geschäftlichen Ziel Ihres Unternehmens orientieren. Handeln Sie proaktiv, um notwendige Kostensenkungen zu realisieren, den Umsatz zu steigern und Risiken von vornherein zu vermeiden. Mittels der in den BMC Lösungen eingesetzten Technologien von BMC Atrium ist die IT jederzeit in der Lage, die komplexen Systeme und Prozesse erfolgreich zu managen — vom Mainframerechner über verteilte Datenbanken und Anwendungen, bis hin zum Service und Sicherheitsaspekten. BMC wurde im Jahre 1980 gegründet und ist heute weltweit tätig. Im Geschäftsjahr 2005 erzielte BMC einen Umsatz von über 1,4 Milliarden Dollar. BMC Software. Activate your business with the power of IT. www.bmc.com. Besuchen Sie BMC im Internet unter www.bmc.com/germany

