

Pressemitteilung 02/10

Smart ITSM mit i-doit

Februar 2010
synetics gmbh

Thema: IT-Dokumentation und integriertes IT
Service Management (ITSM)

Smart ITSM vermeidet Kostendruck und Lösungstau. Frischer Wind bei IT Service Management Software. synetics setzt mit i-doit auf Expertise plus Vernetzung.



Düsseldorf, Februar 2010 - Die auf adaptive Netzwerklösungen spezialisierte synetics GmbH positioniert ihr Produkt für IT-Dokumentation i-doit zur CeBIT 2010 als Basismodul für „**Smart ITSM**“. Die Software ist stufenweise jeder betrieblichen Anforderung anpassbar und bietet Schnittstellen zu anderen Tools für IT Service Management (ITSM). Für neue und vereinfachte Abläufe wird die zukünftige Benutzerschnittstelle mit Augmented Reality-, 3D- und Multitouch-Techniken sorgen.

„**Smart ITSM**“ soll unter anderem einen Ausweg aus der aktuellen Situation liefern, dass weder der monolithische Ansatz proprietärer Systeme noch der Weg spezialisierter Einzelkämpfer bisher zu wirklich anforderungsgerechten ITSM-Software-Lösungen am Markt geführt haben“, sagt Joachim Winkler, Initiator und Leiter des i-doit Projekts bei synetics. Vor diesem Hintergrund wurde i-doit zu einer Lösung entwickelt, die praxisorientiert und bedarfsgerecht eingesetzt werden kann. Dieses ermöglicht heute eine große Nutzungsspannweite der Software, die von einer Inventar- oder Asset-Datenbank bis hin zu einer vollwertigen CMDB (Configuration Management Database) gemäß ITIL®-Richtlinien reicht. Sowohl Detaillierungsgrad als auch Ausprägung der Lösung lassen sich vom Anwender ohne großen Aufwand einstellen. Das ermöglicht einen bedarfsorientierten Einsatz und die Option einer stufenweisen Einführung neuer Leistungsmerkmale.

Darüber hinaus sorgt i-doit mit seiner modularen, objektorientierten Struktur für eine einfache und konsistente Integration externer Daten und Prozesse. So sind beispielsweise eine Netzwerküberwachung (Nagios®), ein HelpDesk-System (RT: Request Tracker), Inventarisierungslösungen (hInventory, OCS) oder Protokollierungsfunktionen (syslog) so koppelbar, dass mit i-doit eine zentrale Datenbasis entsteht, mit der diese Prozesse interagieren. Vorteil für Unternehmen: Bisher in getrennten Bereichen eingesetzte Lösungen teilen ihr Spezialisten-Wissen und führen auf Basis von i-doit zu einer konsistenten Datenlage. Die funktionale Tiefe der Gesamtlösung lässt sich nach Bedarf erweitern, anpassen oder reduzieren.

i-doit selber ist darüber hinaus durch Module erweiterbar. Auswertungen und Reports, ein Modul für Kabel- und Patch-Management, sowie passgenaue Im- und Exportfunktionen sind bereits heute verfügbar. In der Entwicklung befinden sich unter anderem Module für Visualisierung, Change Management oder automatisch generierte Betriebshandbücher.

Der smarte Charakter von „**Smart ITSM**“ liegt nicht zuletzt in der Erforschung und Erprobung neuer Benutzerschnittstellen für i-doit. So hat synetics gemeinsam mit der FH Dortmund ein Forschungsprojekt aufgesetzt, bei dem eine neue Benutzerschnittstelle entwickelt werden soll. Technologien wie Augmented Reality, 3D und/oder Multitouch werden bei der Administration

Pressemitteilung

Smart ITSM mit i-doit

und Verwaltung von IT-Umgebungen zu neuen, vereinfachten Abläufen führen. Sie sollen dabei helfen, IT-Services in besserer Qualität und mit weniger Aufwand zu erbringen.

Alle genannten Produkte und Funktionen sind übrigens Open Source Software und können frei verwendet werden. Auch i-doit wird in einer freien, quelloffenen Version bereitgestellt. Parallel dazu bietet synetics kommerzielle Leistungen für das Subskriptionsmodell von i-doit an. Für eine jährliche Gebühr, die sich an der Anzahl der verwalteten Objekte orientiert, erhält der Anwender neben dem eigentlichen Nutzungsrecht einen Update-Service und Zugriff auf Online-Ressourcen wie vorgefertigte Reports, Templates oder ein Info-Center.

Zu synetics und i-doit:

synetics ist Spezialist für Planung, Implementierung und Wartung adaptiver Infrastrukturlösungen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Düsseldorf und Niederlassungen in Berlin und München betreut seit seiner Gründung im Jahr 1996 namhafte Kunden aus verschiedenen Branchen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Die ITIL®-konforme Open Source Lösung für IT-Dokumentation i-doit ist seit Ende 2004 am Markt. Das Produkt hat sich mittlerweile in vielen Unternehmen etabliert. Seit 2009 positioniert synetics i-doit als Basisprodukt für „**Smart ITSM**“. Hierfür bestehen Schnittstellen zu Lösungen aus den Bereichen Netzwerküberwachung (Nagios®), dem HelpDesk-System Request Tracker (RT), verschiedenen Inventarisierungswerkzeugen (hInventory, OCS) oder zu den Protokollierungs-funktionen von syslog.

Weitere Informationen: www.synetics.de und www.i-doit.com

Für Rückfragen und zur Vereinbarung von Rechercheterminen:

Joachim Winkler, synetics GmbH, Düsseldorf,
Mobil: +49-172-2317344
Büro: +49-211-699310
Mail: jwinkler@synetics.de

Diese Presseinformation und weitere Hintergründe finden Sie auch in unserem Pressebereich unter

<http://www.i-doit.de/de/presse>.
