



## Integrationslösung zwischen Dynatrace und BMC ITSM



«Die Integrationslösung zwischen Dynatrace und BMC ITSM ermöglicht uns automatisierte Ticketgenerierung und -verfolgung im gesamten Lösungsprozess. FROX hat die Umsetzung und Einführung im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen geliefert und wir sind mit der implementierten Lösung sehr zufrieden!»

**Danya Mattersteig, Head of End2End Monitoring Dynatrace, die Mobiliar**

Branche: [Versicherung](#)

**die Mobiliar**

**Hohe  
Automatisierung**

**Deutlich mehr  
Effizienz**

**Automatische  
Avisierung**

# Integrationslösung zwischen Dynatrace und BMC ITSM

## Ausgangslage

### Wie sah die bisherige Situation aus?

Wenn im Dynatrace Cloud- und Applikationsmonitoring bei einer Infrastrukturkomponente ein Problem festgestellt wurde, konnte bei [der Mobiliar](#) kein Ticket im [ITSM](#) automatisch erstellt werden. Das Dynatrace-Team musste entweder manuell oder per E-Mail ein Ticket im ITSM erstellen. Die Nachverfolgung der ausgeführten Tätigkeiten war nicht dokumentiert und zwischen den beiden Systemen nicht synchronisiert. Dies führte zu Mehraufwand in der Bearbeitung der Probleme und vereinbarte SLAs konnten kaum eingehalten werden.

### Mit dem Projekt sollten folgende Ziele erreicht werden:

- Einführung einer Schnittstelle zwischen [BMC Remedy](#) und Dynatrace
- Medienbrüche zwischen den beiden Systemen verhindern

## Kundennutzen

### Was hat sich durch die Lösung verbessert?

Die Lösung basierend auf dem FROX ITSM-Dynatrace Connector stellt die Datensynchronisation zwischen den beiden Systemen sicher. Im Service Desk werden aufgrund auftretender Events im Monitoring automatisch Tickets generiert und an die entsprechenden Support-Teams weitergeleitet. Der Service Desk ist über den aktuellen Stand der Tickets jederzeit informiert und kann darüber Auskunft geben. Bei sich abzeichnenden Verzögerungen kann aufgrund der hinterlegten SLAs rechtzeitig interveniert und reagiert werden.

### Der erreichte Mehrwert lässt sich folgendermassen zusammenfassen:

- Hoher Automatisierungsgrad in der Bearbeitung von Monitoring-Events
- Effizienzsteigerung und kürzere Durchlaufzeiten der Tickets
- Automatische Avisierung zuständiger Support-Teams
- Auswertungen und Kontrolle der Tickets möglich
- Einhaltung der vereinbarten SLAs kann garantiert werden

## Leistungen

### Welche Leistungen haben wir erbracht?

Basierend auf einer zuvor implementierten Systemanbindung konnte das Projekt in kurzer Zeit umgesetzt werden. Die Mobiliar lieferte ihre Anforderungen und Ziele in elektronischer Form, worauf FROX die erforderlichen Abschätzungen und Ressourcenplanungen definieren konnte. Nach der Freigabe der vorgestellten Aufwände wurde das Projekt agil umgesetzt und der erzielte Fortschritt laufend mit der Mobiliar reflektiert. Nach einer kurzen Testphase durch die Mobiliar konnte die Erweiterung erwartungs- und zeitgerecht eingeführt werden.

### Unsere Leistungen für die Mobiliar:

- [Beratung](#) bei der Definition der Use Cases und Anforderungen
- Agile [Software- und Prozessentwicklung](#) nach SCRUM
- Begleitung der Testphase und Schulung des Personals
- [Implementation](#) der Lösung auf der Umgebung der Mobiliar
- [Betriebssupport](#) und Weiterentwicklung der Lösung

## Plattform und Technologien

- BMC Software
- Camunda
- FROX ITSM-Dynatrace Connector

## Themen/Module

- IT Service Management
  - Incident, Problem, Change
  - Ticketinglösung im Service Desk
- Prozessdigitalisierung
  - Workflow-Engine zur Definition der Synchronisationsprozesse