

BMC HELIX ITSM

Благодаря интеллектуальному управлению ИТ-сервисами рентабельность инвестиций достигает 354%, а эффективность работы сотрудников службы Service Desk растёт на 45%.

ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

BMC Helix ITSM представляет собой мощную платформу управления сервисной деятельностью, которая поможет усовершенствовать работу вашего ИТ-департамента благодаря внедрению интеллектуальных процессов, которые облегчают работу её сотрудников и повышают производительность их труда. **BMC Helix ITSM** предоставляется из облака и может также развёртываться в гибридных и локальных средах.



ЗАДАЧИ БИЗНЕСА

Современный сервис-менеджмент ориентирован на человека и требует значительных ресурсов. Ручные процессы ITSM увеличивают риск ошибок, замедляют работу и повышают затраты. Компании переходят в облака для упрощения модернизации, ускорения обновлений и снижения нагрузки на сотрудников, ожидая сокращения затрат и масштабируемости. Внедрение технологий ИИ, машинного обучения и IoT меняет подходы к управлению сервисами, предоставляя бизнесу конкурентные преимущества.

РЕШЕНИЕ BMC

BMC Helix ITSM помогает трансформировать службу ИТ за счёт внедрения интеллектуальных процессов, облегчающих работу сотрудников и повышающих производительность их труда. Решение предоставляется из облака, но также может быть развёрнуто в гибридной среде или локально.

ВОЗМОЖНОСТИ

В решении BMC Helix ITSM реализованы функции прогнозного управления ИТ-услугами в мультиоблачных средах.



Интерфейс

Современный пользовательский интерфейс на основе ролей (persona), оптимизированный для различных устройств.



Управление услугами

Полный спектр интуитивно понятных функций управления услугами и изменениями.



Мультиоблачное управление

Удобство управления услугами в мультиоблачных средах благодаря инструментарию BMC Helix Multi-Cloud Service Management.



Автоматизация

Средства когнитивной автоматизации, облегчающие работу сотрудников службы поддержки.



Визуализация

Развитые возможности создания отчётов и визуализаций, которые помогают получать полезные сведения на основе доступных данных.



Развёртывание

Helix Remedy развёртывается в контейнере, что позволяет разместить систему в публичном облаке любого типа.

ПРЕИМУЩЕСТВА



Облегчение работы сотрудников службы поддержки благодаря когнитивной автоматизации.



Централизованное управление мультиоблачными средами при помощи единой консоли.



Интегрированные средства взаимодействия, облегчающие сотрудникам службы поддержки разрешение проблем.



Оптимизация для различных устройств: вы сами выбираете, на чем работать.



Создание отчетов с эффектными визуализациями посредством перетаскивания.



Управление услугами по принципу DevOps: повышенная гибкость, улучшение качества обслуживания без замедления темпов работы.

ПРИНЦИП ДЕЙСТВИЯ

В **BMC Helix ITSM** есть все необходимое для внедрения передовых методов прогнозного управления услугами.



Современный пользовательский интерфейс на основе ролей, оптимизированный для различных устройств: система адаптируется в соответствии с вашей ролью в организации, позволяя работать максимально продуктивно. Этот мощный, интуитивно понятный, «умный» пользовательский интерфейс даёт возможность быстро и эффективно решать возникающие задачи.



Средства когнитивной автоматизации, кардинально меняющие принципы работы сотрудников службы.



Интеграция всех функций технической поддержки: интеллектуальные контекстно зависимые средства управления изменениями, активами, уровнями обслуживания, заявками, удостоверениями и знаниями.



Полный спектр интуитивно понятных функций управления услугами и изменениями. Обзор и анализ приоритетных задач бизнеса.



Комплексное управление знаниями: встроенный механизм Knowledge Centered Service (KCS) помогает быстро и точно оценить проблему и оказать необходимые услуги поддержки. Средства управления жизненным циклом статей, имеющихся в базе знаний (в том числе дополненных мультимедиа и внешними материалами), позволяют эффективно их редактировать, обеспечивая актуальность.



Управление сервисами DevOps: интеллектуальная система одноранговой поддержки (Swarming), ChatOps, удобные средства управления сервисами при работе с ведущими инструментами Agile-разработки (Jira и Azure DevOps), повышение качества обслуживания без снижения темпов работы DevOps-групп.



Интеллектуальная система отчётности: развитые возможности создания отчетов и эффектных визуализаций, помогающие получать ценные выводы на основе имеющейся информации.



Справочники и гиды пользователей: контекстно зависимые мультимедиа-руководства, помогающие сотрудникам службы поддержки использовать все преимущества BMC Helix ITSM.