

BMC Helix Remedyforce

Ofereça gerenciamento de serviço de TI superior na nuvem, baseado na Salesforce Platform™



Descrição do produto

BMC Helix Remedyforce é uma solução de gerenciamento de serviços de TI construída na Salesforce Platform™ que combina a automação de processos alinhados às melhores práticas com uma experiência simples e fácil de usar para máxima produtividade e inovação de TI. O Remedyforce foi projetado para remover a complexidade e ajudá-lo a obter valor rapidamente.

Desafio dos negócios

Os negócios de hoje são completamente dependentes da tecnologia para obter e manter uma vantagem competitiva. Essa maior confiança na tecnologia significa que há uma pressão maior sobre as organizações de serviços de TI para acompanhar um grau sem precedentes de mudança nos negócios. No entanto, muitas organizações de TI estão lutando para atender a essas novas demandas porque a tecnologia e os processos que eles implementam são inflexíveis e alinhados às operações de negócios do passado. Para acompanhar a evolução das necessidades dos negócios, as organizações de serviços de TI precisam de tecnologia de suporte e serviço moderna, flexível e intuitiva que facilite o fluxo de informações entre pessoas, equipes e departamentos. A solução deve ser rápida de implantar, fácil de manter e fácil de adaptar e integrar.

Solução BMC Helix

Construída com velocidade e flexibilidade em mente, BMC Helix Remedyforce é a solução ideal de serviço e suporte para o moderno ecossistema de TI. Para organizações que procuram simplificar suas infraestruturas e executar TI de alta velocidade com foco no valor, o BMC Helix Remedyforce é a solução perfeita. Ofereça gerenciamento de serviço de TI superior na nuvem, baseado no Salesforce Platform™ BMC Helix Remedyforce.

Características Principais

O **BMC Helix Remedyforce** oferece gerenciamento abrangente de serviços de TI e funcionalidade ITIL® para ajudar a TI a funcionar na velocidade dos negócios.

- **Principais processos ITIL**, incluindo incidente, problema, mudança, gerenciamento de nível de serviço, autoatendimento, descoberta, configuração e gerenciamento de ativos
- **Recursos sociais, móveis e colaborativos** facilitam a conexão de pessoas e informações
- **Recursos inovadores de gerenciamento de ciclo de vida de ativos** para gerenciamento proativo para reduzir custos e melhorar a consistência de dados enquanto mitiga riscos
- **Recursos de descoberta sem agente e gerenciamento de cliente** para descobrir, configurar, gerenciar e proteger seus terminais de TI
- **A estabilidade da plataforma de nuvem líder mundial, Salesforce®**, ajuda você a obter valor e reduzir a manutenção contínua
- **Integrações prontas para uso** com as principais tecnologias de negócios de hoje, incluindo soluções BMC Helix e ofertas **Salesforce®**, bem como mais de 5.000 soluções **Salesforce AppExchange™**

Principais Benefícios

□ **Melhore a satisfação dos negócios** em 30%, simplificando processos e agilizando o atendimento de solicitações

□ **Reduza o tempo de preparação** para auditoria em 96% com relatórios prontos e automatizados

□ **Obtenha valor e suporte o negócio rapidamente** com um gerente de relacionamento comercial dedicado

Detalhes do produto

Ofereça suporte às necessidades de seus negócios dinâmicos com os recursos robustos de gerenciamento de serviços de TI disponíveis no Remedyforce.

Gerenciamento de incidentes e problemas: melhore os níveis de satisfação do cliente e as taxas de resolução enquanto reduz os custos com uma abordagem de melhores práticas para o gerenciamento de incidentes, problemas, solicitações de serviço e tarefas.

Gerenciamento de mudanças: rastreie, controle e reporte o processo de gerenciamento de mudanças de TI, com fluxo de trabalho baseado em seus requisitos de negócios. Minimize o risco por meio da aplicação eficaz do processo e automação da aprovação.

Gerenciamento de configuração: o inventário de item de configuração integrado (CI) mantém informações precisas de CI no banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) Remedyforce, fornecendo visibilidade da causa raiz e análise de impacto.

Gerenciamento de ativos: gerenciamento proativo de ativos em todo o seu ciclo de vida, incluindo recursos inovadores, como normalização e reconciliação de dados, para conduzir a simplificação e automação enquanto otimiza os investimentos e mitiga os riscos. Descoberta e gerenciamento de clientes: descoberta automatizada para uma visão mais completa do ambiente e recursos de gerenciamento de clientes para gerenciar dispositivos de forma protetora, reduzindo o tempo de suporte e aumentando as resoluções na primeira chamada.

Gerenciamento de versões: gerencie os processos de planejamento, programação e controle da construção, teste e implantação de versões e novas funcionalidades, protegendo a integridade dos serviços existentes.

Catálogo de autoatendimento e serviços: dê aos clientes e funcionários um portal intuitivo onde eles podem resolver seus próprios problemas ou necessidades. Os usuários podem enviar novas solicitações de serviço, pesquisar soluções para problemas comuns em uma vasta base de conhecimento,

visualizar o funcionamento dos serviços ou visualizar o status de incidentes enviados anteriormente. Os aprovadores de negócios podem aprovar solicitações sem ter que pagar por licenças. Inclui acesso ao autoatendimento por meio de dispositivos móveis.

Aplicativos móveis para TI e negócios: Dê suporte às necessidades de usuários de TI e negócios em trânsito. Os agentes de TI podem realizar praticamente qualquer tarefa em seus dispositivos móveis, aproveitando o aplicativo Salesforce® móvel. Os usuários de autoatendimento podem realizar o envio rápido de incidentes usando o recurso Superbox, visualizar incidentes e artigos de conhecimento aproveitando o Salesforce Platform™ de qualquer dispositivo móvel. O aplicativo móvel Remedyforce para empresas oferece funcionalidade completa de autoatendimento a partir de qualquer dispositivo móvel.

Gerenciamento de nível de serviço, painéis, relatórios e análises: Fornece exibição visual instantânea dos principais indicadores de desempenho com relatórios e painéis prontos para o uso.

Colaboração via Chatter e Chat: Colabore, resolva incidentes, envie aprovações e recolha informações por meio de uma postagem no Chatter ou de uma sessão de chat.

Práticas recomendadas de TI: Reduza o treinamento, acelere a resolução e mitigue riscos e conformidade / governança com acesso imediato às práticas recomendadas do setor e ITIL. Avalie a adoção da funcionalidade do produto com o Painel de Adoção de Valor.

Gestão de conhecimento: Pesquise e resolva problemas comuns por meio de uma base de conhecimento robusta.

Pesquisa: Crie, programe e gerencie a distribuição de pesquisas para entender a satisfação de sua base de clientes e realizar a melhoria contínua do serviço.



Sobre a Order A Order é uma consultoria de TI com mais de 19 anos de experiência, que oferece soluções personalizadas de automação, compliance e provisionamento para diferentes ambientes de negócios. Pioneira na implementação do Control-M® no Brasil, a empresa conta com um corpo técnico especializado, experiente e desde 2001 é representante e parceira oficial da BMC Software no país.

order.com.br