

# BMC Helix IT Service Management

Transforme o ciclo de vida dos serviços de TI com inteligência integrada, automação e processos com certificação ITIL® 4



## Descrição do produto

BMC Helix IT Service Management (ITSM) é uma solução SaaS com certificação ITIL® 4 que moderniza e transforma a central de serviços de TI, utilizando a inteligência para automatizar independentemente de a operação ser na nuvem, em um modelo híbrido ou em um data center, reduzindo riscos e evitando pontos de falha.

## Desafio dos negócios

Os processos tradicionais de ITSM envolvem tarefas manuais que consomem tempo e recursos valiosos, como no uso de e-mails para enviar ou gerenciar solicitações de serviços, no acompanhamento de projetos em planilhas e em complicados ciclos de desenvolvimento de novos serviços de TI. Esses desafios são ainda maiores por conta de forças de trabalho distribuídas em todo o mundo, pelo aumento do volume de dados e pelas altas expectativas dos usuários, que exigem a resolução imediata de incidentes ou problemas. A pressão para fornecer serviços de TI de altíssima qualidade em um cenário de arquiteturas diversificadas faz com a transformação digital seja uma estratégia essencial, com a central de serviços de TI no centro dessa jornada.

## Solução BMC

O BMC Helix ITSM é uma solução com abordagem low-code que permite construir, implementar e gerenciar ativos e aplicativos de TI com rapidez. Saiba como:

Primeiro, o BMC Helix ITSM é integrado na plataforma BMC Helix for ServiceOps, que unifica o gerenciamento de serviços e operações em bancos de dados tradicionais. Em segundo lugar, o BMC Helix ITSM integra inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) para automatizar fluxos de trabalho em toda a empresa. E, finalmente, o BMC Helix ITSM integra dados e processos de forma inteligente para acelerar o gerenciamento de mudanças, mitigar riscos e avançar no ciclo DevOps.

## Características Principais

BMC Helix ITSM acelera a transformação dos serviços de gestão

### Arquitetura em contêineres:

Modelo SaaS que oferece suporte em ambientes de nuvem híbrida, privada e multinuvm com economia e atualizações Zero-Touch.

### Ampla integração de API abertas:

Impulsiona o rápido desenvolvimento de aplicativos e implementação de componentes de terceiros.

### Reutilização de código:

Reaproveitamento de conteúdo e configuração para otimizar DevOps, melhorar a confiabilidade/eficiência do serviço e acelerar o desenvolvimento de software.



## Detalhes do produto

**Gerenciamento de serviços de IA (AISM):** aproveite recursos inteligentes e roteamento automatizado de casos; automatize fluxos padrões de trabalho de TI ou estenda as definições para agilizar a criação de novos serviços ou suporte de linha de negócios (LoB), preveja incidentes e mitigue riscos com isolamento/análise de causa raiz.

**Registro automatizado de problemas:** use o BMC Helix Innovation Suite para criar e automatizar processos de negócios e aplicativos na nuvem e no data center sem ter que aprender programação, linguagens ou ferramentas de desenvolvimento complexas. Melhore a eficiência, capacidade de resposta e resolução com rastreamento, roteamento e notificações de tickets alimentado por IA.

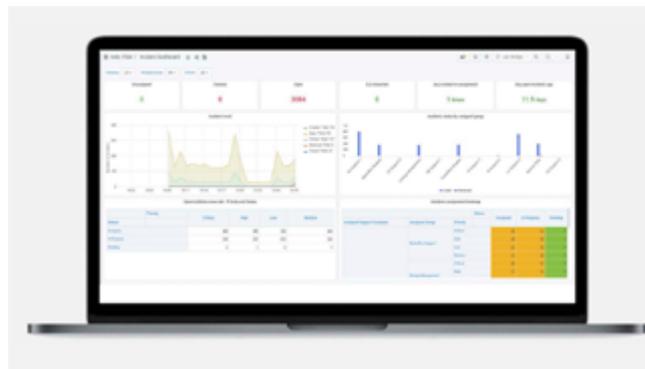
**Gerenciamento de ativos de TI:** identifique ativos de TI em todo o ambiente - com ou sem agentes - para mapear dependências em componentes físicos, virtuais, em nuvem e efêmeros e popular no banco de dados do BMC Helix Configuration Management (CMDB). Otimize a gestão de ativos de TI com a inserção de dados on-demand ou programados, incluindo a entrada manual de notificações sobre o fim da vida útil do produto e informações de terceiros, e garanta atualizações contínuas de ativos e modelos de serviço de suporte.

**Integrações abertas e sem código:** aproveite conexões nativas ou a integração pré-construída do BMC Helix iPaaS com o ITSM para emissão de tickets de terceiros, DevOps, operações, operações de segurança, gerenciamento de atendimento ao cliente e soluções de alertas.

**Gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças com certificação ITIL®4:** aproveite para integrar soluções com as melhores práticas para otimizar o valor de TI e serviços digitais. Assegure que as interrupções de serviço (incidentes) sejam resolvidas o mais rápido possível, determinando, isolando e removendo a causa (problema). Aumente a taxa

de sucesso de qualquer alteração (mudança) na infraestrutura, processos, serviços, aplicativos ou produtos em toda a empresa.

**Catálogo de serviços unificado:** melhore as experiências digitais dos funcionários com a integração do BMC Helix Digital Workplace, plataforma única de gerenciamento de solicitações que oferece portal intuitivo para promover a colaboração entre equipes, criando microsites LoB exclusivos e jornadas personalizadas. Gerencie solicitações no catálogo de serviços de forma eficiente por meio do processamento de linguagem (PNL) e fluxos de trabalho de atendimento automatizados que podem ser programados com ações predefinidas.



## Principais Benefícios

- **Ative o autoatendimento multicanal** usando qualquer dispositivo conectado ou móvel dentro da rede.
- **Automatize fluxos de trabalho** para encaminhar casos recebidos para a equipe certa sem intervenção humana.
- **Antecipe os problemas** antes que eles ocorram com insights baseados em dados, economizando tempo e recursos.



**Sobre a Order** A Order é uma consultoria de TI com mais de 20 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](http://order.com.br)