

# BMC Remedy IT Service Management Suite

Воспользуйтесь функциями самообслуживания, работы с социальными сетями и мобильными устройствами, управлением облачными сервисами и другими возможностями. Программное обеспечение BMC Remedy ITSM Suite, позволяющее объединить традиционные средства ИТ-поддержки с инструментами для обеспечения операционной деятельности, помогает повысить уровень удовлетворенности клиентов и лучше соответствовать потребностям бизнеса

## БИЗНЕС-ЗАДАЧИ

Современные предприятия работают в условиях, когда средства, направляемые на использование ресурсов, операционные расходы и капитальные вложения, жестко ограничиваются. В то же время сотрудники компаний в своей повседневной деятельности уже привычно опираются на преимущества работы с собственными компьютерами, планшетами и прочими мобильными устройствами, регулярно задействуют возможности социальных сетей и ожидают более высокого качества услуг от ИТ-службы. Их требования сводятся к поддержанию высокой производительности, простоте доступа, наглядности процессов и постоянному наличию «под рукой» удобных инструментов.

К сожалению, взаимодействие служб ИТ-поддержки и обеспечения ИТ-операций зачастую организовано плохо, и обеспечивать необходимое качество обслуживания им не удается. В результате предприятия сталкиваются с дополнительными трудностями, связанными с поиском и внедрением критически важных решений, которые помогли бы им выстроить правильную стратегию управления ИТ-обслуживанием, повысить эффективность своей деятельности и предоставить сотрудникам интегрированные, сложные по составу и в то же время простые в использовании услуги (облачные ресурсы, новые модели предоставления программного обеспечения, например SaaS, и многое другое).

## РЕШЕНИЕ BMC

Являясь мировым лидером в сфере управления ИТ-обслуживанием, компания BMC вносит большой вклад в создание эффективных решений, объединяющих и автоматизирующих такие процессы ИТIL®, как управление инцидентами, проблемами, изменениями, мощностями, уровнем услуг, конфигурациями, каталогом услуг и выполнением заявок. Ни один другой вендор не предлагает столь широкий выбор инструментов, способных обеспечить текущие и будущие потребности предприятия — от управления обычной службой поддержки до интеграции ИТ- и бизнес-деятельности, от контроля за выполнением простых задач до автоматизации готовых процессов ИТIL.

Программное обеспечение BMC Remedy IT Service Management Suite доступно как для установки на территории заказчика (On-Premise), так и в виде SaaS-решения (On-Demand). Оба варианта содержат стандартные средства интеграции, позволяющие стереть границы между традиционной ИТ-поддержкой услуг и управлением производственной деятельностью. Полученное в результате решение IT Operational Management (ITOM) идеально подходит для успешно работающих предприятий, которые ищут способы вывода своих методов управления ИТ-обслуживанием на новый уровень. Они хотят не только контролировать состояние гетерогенной инфраструктуры, включающей в себя сетевое оборудование, серверы, базы данных и приложения, но и осуществлять мониторинг доступности и производительности этой инфраструктуры, а также управлять конфигурациями и обеспечить автоматизацию обработки больших объемов разнородных данных по расписанию. Достоинства решения, предлагаемого BMC, заключаются в упрощении всего процесса управления бизнес-услугами при помощи следующих компонентов:

- автоматизированная интеллектуальная система, регистрирующая инциденты до наступления фактического сбоя в предоставлении ИТ-услуги и действующая на основе проактивных событий, информация о которых поступает из системы мониторинга;
- каталоги услуг, предусматривающих прозрачное ценообразование;
- управление полным жизненным циклом облачных сервисов.

## КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

- Расширение возможностей самообслуживания: простой и легкий в использовании интерфейс, интегрированный с базой знаний, мобильными приложениями и системой электронной почты для выполнения ряда пользовательских действий прямо из email-клиента
- Повышение продуктивности работы сотрудников ИТ за счет интеграции со средствами социального взаимодействия (чат, RSS, Twitter), использования мобильных приложений и функций быстрого обнаружения связанных объектов (окружение услуги; связанные инциденты, проблемы, изменения и т.д.)
- Прозрачность за счет отображения затрат на ИТ
- Обеспечение соответствия всех действий, решений и услуг, выполняемых и оказываемых ИТ-отделами, бизнес-требованиям заказчика
- Ускоренное развертывание и управление приложениями с помощью нового инструмента для проектирования процессов с интерфейсом drag-and-drop (Process Designer)
- Снижение общих трудозатрат и ускоренное администрирование системы при помощи нового стандарта документирования функций в формате wiki и новых возможностей в отношении потоковой загрузки данных

## БОЛЬШЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРИ ТОМ ЖЕ КОЛИЧЕСТВЕ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Поскольку в ИТ-обслуживании 14% бюджетных средств службы поддержки тратится на использование инструментов, а 86% — на оплату труда, необходимо повышать продуктивность работы сотрудников, а не увеличивать штат.

- Более простые инструменты, рассчитанные на пользователей с различным набором навыков
- Самообслуживание и автоматизация, призванные освободить службу поддержки от излишней нагрузки
- Автоматический поиск аналогичных инцидентов, проблем, изменений и т.д., позволяющий эффективно решать похожие задачи с помощью ранее использованных и задокументированных решений и методов
- Мобильность, призванная повысить эффективность труда сотрудников, работающих на выезде
- Использование социальных сетей и прочих современных средств общения, предназначенных для улучшения взаимодействия с конечными пользователями и представителями смежных подразделений внутри организации
- Процедура утверждения запросов на согласование посредством электронной почты, ускоряющая процесс выдачи разрешений на предоставление услуг, внедрение изменений, публикацию справочных статей и выполнение закупок

## ПОНЯТНЫЙ И ПРОСТОЙ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИНТЕРФЕЙС, РАСШИРЯЮЩИЙ ВОЗМОЖНОСТИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Компонент управления запросами на обслуживание (BMC SRM) в составе BMC Remedy IT Service Management Suite обладает удобным интуитивным пользовательским интерфейсом portalного вида, при помощи которого конечные пользователи получают доступ к каталогу услуг, статьям в базе знаний, чату и регистрации запросов. Пользовательский интерфейс с широчайшими возможностями настройки обеспечивает целый ряд преимуществ:

- позволяет организациям, предоставляющим услуги в области ИТ и других сферах деятельности (управление персоналом, материальное обеспечение), перевести пользователей на модель самообслуживания;
- дает очевидные выгоды по величине затрат и времени предоставления услуг;
- уменьшает количество обращений в службу поддержки благодаря наличию статей в базе знаний, при помощи которых пользователи самостоятельно находят подходящее для них решение;
- публикует больше информации на заглавной странице в личном кабинете (новости от службы поддержки, типичные запросы, популярные статьи в базе знаний, наиболее востребованные ссылки и т.д.); в результате пользователь освобождается от выполнения лишних операций, необходимый ему результат предоставляется быстрее, а значит, степень его удовлетворенности становится выше;
- включает в себя преднастроенные шаблоны вариантов запросов для организации и автоматизации предоставления услуг конечным пользователям.

## МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ - ДОСТУП В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ И ИЗ ЛЮБОГО МЕСТА

Компания BMC предлагает полный пакет мобильных приложений для BMC Remedy IT Service Management Suite, с помощью которого предприятие сможет сократить затраты на ИТ, повысить качество услуг и снизить бизнес-риски. Пользователи могут управлять инцидентами, утверждать запросы на внесение изменений и обновлять сведения о конфигурационных единицах со своего смартфона или планшета. Мобильный портал самообслуживания позволяет отправлять, обновлять и отслеживать запросы на услуги, заметно сокращая количество звонков в службу поддержки. Все эти мобильные приложения доступны для большинства наиболее распространенных мобильных операционных систем, в том числе для iOS, Android, BlackBerry и Windows Mobile. Тем самым поддерживаются корпоративные инициативы по использованию личных устройств сотрудников в служебных целях.

## СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ – РОСТ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ И СВЯЗИ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Способность эффективно взаимодействовать крайне важна для повышения производительности ИТ-организации, особенно с учетом повышенных ожиданий со стороны пользователей. При этом поддерживается их лояльность, поскольку гораздо проще получать доступ к информации по уже проверенным и привычным каналам.

Вместо того чтобы загружать службу поддержки рутинными вопросами, пользователи могут общаться с виртуальным агентом в чате портала самообслуживания BMC. Если ответ в справочной системе не найден, этот агент запишет лог по запросу об инциденте. Аналогично организованное общение агентов позволяет повысить эффективность ИТ-организации, так как сотрудники ИТ-отдела совместно занимаются устранением инцидентов и внесением изменений. Кроме того, логи таких чатов автоматически добавляются в соответствующую запись. Имеются следующие дополнительные возможности:

- Функция «Окружение услуги» (Service Context) позволяет всем сотрудникам, участвующим в процессе оказания и/или поддержки услуги, получать контекстную информацию о состоянии дел. По одному нажатию кнопки мыши они получают множество информации, например о связанных с услугой конфигурационных единицах (CIs), открытых инцидентах, доступности услуги, определенных для нее целях и уровне обслуживания и т.д.
- Новый подход к оказанию услуг BMC Concierge Bar дает возможность использовать BMC Remedy ITSM Suite для получения максимального уровня сервиса: обратиться за помощью в любое время и в любом месте и получить желаемый результат.
- Интеграция со службами Twitter и RSS открывает новые каналы удобного общения с сотрудниками ИТ-службы, которые помогут получать и обмениваться нужными сведениями в формате широковещательных сообщений.

## МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГАМИ ОТ КОМПАНИИ BMC

- Содержит инструкции по наиболее оптимальному выполнению работ с использованием средств автоматизации, отсутствующих в ITIL
- Объединяет в себе опыт, полученный при реализации сотен проектов по управлению услугами в более чем 30 странах
- Предоставляет инструкции по началу использования средств автоматизации с минимальным количеством доработок и сразу же после инсталляции
- Не просто указывает, что требуется от сотрудников, но и поясняет, как это сделать
- На 100% совместима с заранее заданными настройками приложений BMC Remedy IT Service Management Suite; включена в комплект поставки и не требует дополнительных лицензий
- Содержит типовые ключевые показатели производительности, предназначенные для обеспечения непрерывного снижения затрат и повышения производительности как отдельных сотрудников, так и процессов оказания ИТ-услуг в целом

## ОСНОВА ДЛЯ ГИБКОЙ, МАСШТАБИРУЕМОЙ И УПРАВЛЯЕМОЙ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Посредством решений BMC Cloud Management ИТ-организации могут создавать и поддерживать гибкие и управляемые облачные структуры, соответствующие бизнес-потребностям и обеспечивающие выполнение интеллектуальных и основанных на политиках текущих операций. С их помощью компания BMC объединяет преимущества традиционного ИТ-управления — высокие стандарты деятельности, автоматизацию и модели поставки услуг — с динамичной мощностью облачной архитектуры. Базируясь на общей платформе, решения BMC Cloud Management позволят продуктивнее использовать инструменты из пакета BMC Remedy IT Service Management. Тем самым гарантируется, что в работе с облаком используются те же наиболее подходящие процессы ITIL, которые уже определены для других бизнес-услуг и инфраструктуры предприятия.

## ПОЛНЫЙ ПАКЕТ ОРИЕНТИРОВАННЫХ НА БИЗНЕС ПРИЛОЖЕНИЙ

Программы BMC Remedy отличаются гибкостью и рассчитаны на решение важнейших задач управления — как ИТ-услугами, так и ИТ-операциями, при этом не важно, сколько модулей будет задействовано в этом процессе — один или несколько.

**BMC Remedy Service Desk** — позволяет использовать полные, основанные на лучших мировых практиках процессы управления инцидентами и проблемами на базе легко осваиваемых и внедряемых масштабируемых технологий. Будучи оптимизированным под нужды современных предприятий, решение BMC Remedy Service Desk может применяться и администрироваться при помощи приложений, поддерживаемых большинством современных мобильных платформ

**BMC Remedy Change Management** — обеспечивает управление изменениями и релизами в масштабе всей инфраструктуры ИТ-подразделения — от центров обработки данных до персональных компьютеров, согласно лучшим практикам ITIL и организационным политикам компании. Упрощает выполнение огромного количества согласований, необходимых для выполнения изменений (особенно в отношении запросов облачных сервисов), благодаря возможности подтверждения с мобильного устройства/по электронной почте, использованию предзаполненных шаблонов и настройкам предварительного согласования. Конфликты планирования/выполнения изменений обнаруживаются с помощью удобного и настраиваемого календаря изменений

**BMC Remedy Service Request Management** — простой в использовании и управлении каталог услуг, позволяет отслеживать и управлять уровнями услуг, их стоимостью, а также спросом и предложением

**BMC Remedy Asset Management** — помогает управлять полным жизненным циклом конфигурационных единиц, существующих на балансе организации (от закупки до списания), и отслеживать нужные данные (от логистики и влияния на бюджет до поддержки в соответствии с условиями контракта). Функции управления лицензиями на ПО можно использовать как при работе с конфигурационными единицами, так и в операционных процессах; тем самым гарантируется, что программное обеспечение (в частности, в облачных средах) используется в рамках лицензионных соглашений

**BMC Remedy Knowledge Management** — предоставляет сотрудникам службы поддержки справочную базу решений с возможностью удобного поиска, а конечным пользователям — доступ к системе самообслуживания, где они могут самостоятельно находить ответы на различные вопросы

**BMC Virtual Agent** — эффективная помощь для конечных пользователей в виде чата с виртуальным специалистом или сотрудником службы поддержки

**BMC Remedy IT Service Management — Process Designer** — разрабатывайте и интегрируйте в автоматизированную среду BMC Remedy ITSM Suite новые процессы обработки пользовательских запросов, решения для специфических инцидентов, планирования и внедрения сложных изменений с помощью инструмента для создания графических диаграмм, что позволяет избежать лишних изменений в среде разработки BMC Remedy Developer Studio либо существенно уменьшить их количество

## ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА

Единая платформа и надежная масштабируемая архитектура помогают добиваться реальных результатов в короткие сроки и гарантируют успех в будущем:

**BMC Remedy Action Request System** — отлично зарекомендовавшая себя при использовании самыми крупными предприятиями платформа управления процессами обработки заявок на оказание услуг. Она позволяет расширять существующие процессы и разрабатывать новые без необходимости использования программирования, предоставляет богатые возможности по интеграции с внешними системами и источниками данных. Начиная с версии 7.6.04 существенно упрощен и ускорен переход на новые выпуски системы, даже если ее модули были доработаны с учетом специфических нужд заказчиков

**BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping** — набор инструментов, автоматически выявляющий физические и виртуальные конфигурационные единицы и программные приложения. При этом определяются и связи между ними. Поставляется в виде готовой к эксплуатации виртуальной машины; необязателен к использованию, но существенно

повышает выгоду от применения других модулей системы

**BMC Atrium CMDB** — лучшая в отрасли база данных управления конфигурациями, обеспечивающая «единый источник достоверных данных» для ИТ-инфраструктуры и объединяющая разрозненную информацию о конфигурационных единицах в общую для предприятия структуру, которая отображает физические и логические связи как между конфигурационными единицами, так и между этими единицами и бизнес-услугами. Автоматически заполняется данными из BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping (при условии ее использования)

**BMC Atrium Service Level Management** — обеспечивает определение, отслеживание и измерение в реальном времени характеристик и соответствий SLA установленным нормам, что дает возможность контролировать тенденции в предоставлении услуг, выявлять проблемные области и минимизировать нарушения в работе ключевых бизнес-сервисов

**BMC Atrium Dashboards and Analytics** — графическое представление ключевых показателей производительности ИТ-организации, которое дополнено функциями всестороннего и глубокого анализа в виде отчетов, выполненных в различных разрезах, и возможностью редактирования/форматирования

## BMC SOFTWARE. IT'S AMAZING WHAT I.T. WAS MEANT TO BE.

BMC Software помогает ведущим компаниям по всему миру повысить уровень предоставления и потребления цифровых услуг и эффективно использовать ИТ-технологии для трансформации бизнеса. Компания предоставляет инновационные решения по управлению ИТ, от мейнфрейма до облачных сред и мобильных устройств, при помощи которых свыше 20 000 клиентов уже смогли добиться колоссальной производительности и сделать свой бизнес более динамичным, при этом достигнутые результаты превысили их ожидания.

## ДОВЕРЬТЕСЬ КОМПАНИИ ЭКСПЕРТОВ РЕШЕНИЯ. ОПЫТ. СООБЩЕСТВО

Компания BMC, обладая огромными ресурсами и уникальным опытом, способна обеспечить успешную реализацию любого проекта по управлению ИТ-услугами. Заказчикам предоставляются все преимущества крупнейшей в мире экосистемы по управлению ИТ-услугами — это обширная сеть, в рамках которой работают наши партнеры: системные интеграторы, технологические подразделения, профессиональные и образовательные службы, а также большое количество онлайн-сообществ и пользователей решений BMC. Компания всегда идет навстречу потребностям своих заказчиков — будь то обучение или сертификация ITIL, проектирование процессов или архитектуры, услуги по развертыванию и внедрению или сопутствующие технологии.

Пакет BMC Remedy — это часть лучшего в отрасли портфеля продуктов по управлению ИТ-услугами, из которого можно выбрать наиболее подходящие для конкретных задач решения, соответствующие текущим и будущим потребностям предприятия.

**BMC Remedy IT Service Management Suite** — решение для управления ИТ-услугами/ИТ-операциями для крупных предприятий, состоящее из простых, но мощных приложений, созданных на основе гибкой и масштабируемой системы BMC Remedy AR System

**BMC Remedy OnDemand** — все преимущества пакета BMC Remedy IT Service Management Suite (без затрат на обслуживание, администрирование и инфраструктуру) в виде SaaS-решения

**BMC FootPrints** — интегрированное, простое при внедрении и использовании решение для управления ИТ-услугами и ИТ-активами, адресованное организациям средних размеров

**BMC Remedyforce** — доступное SaaS-решение для управления ИТ-услугами (создано на базе платформы Force.com); быстро развертывается, более простое в использовании, чем BMC Remedy OnDemand, не требует аппаратного обеспечения

**BMC Track-It!** — готовое решение для автоматизации процессов оказания ИТ-поддержки и учета ИТ-активов, доступное предприятиям малого и среднего бизнеса

BMC, BMC Software и логотипы BMC Software являются исключительной собственностью компании BMC Software, Inc., зарегистрированы Патентным ведомством США и могут быть зарегистрированы или ожидать регистрации в других странах. Все остальные торговые марки, знаки обслуживания и логотипы BMC могут быть зарегистрированы или ожидать регистрации в США или других странах. ITIL® является торговой маркой, зарегистрированной в Управлении государственной торговли и Патентном ведомстве США, и используется BMC Software, Inc. по лицензии и с разрешения OGC. Все прочие торговые марки или зарегистрированные торговые знаки являются собственностью их владельцев. © 2015 BMC Software, Inc. Все права защищены.