

BMC Helix ITSM

透過智慧型預測性 ITSM 實現 354% 的投資報酬率 (ROI)、服務台資源效率提高 45%

產品描述

BMC Helix ITSM 是一個強大、領先業界的服務管理平台，可透過以人為中心的智慧型使用者體驗推動 IT 轉型，協助您以更智慧化的方式工作。BMC Helix ITSM 是在雲端交付，或以混合或內部部署解決方案的形式交付。

業務挑戰

現今的服務管理是由人力驅動，資源密集度較高。ITSM 系統和流程仍為手動，不準確與緩慢，而導致成本較高和生產力較低。企業將工作負載移轉至雲端，以減少升級的時間，並實現隨需增加運算能力的靈活性。企業希望可以輕鬆與順利地進行移轉，並大幅減少升級需要的時間和精力。他們也希望可以在降低成本的同時，進行彈性擴充。

人工智慧 (AI)、機器學習 (ML)、聊天機器人、虛擬代理程式、物聯網 (IoT) 等技術，正在顛覆服務管理類別，徹底改變企業未來提供服務的方式。精明的商業領袖會率先投入及應用這些技術，解決實際的業務挑戰，並獲得市場競爭優勢。

BMC 解決方案

BMC Helix ITSM 透過以人為中心的智慧型使用者體驗推動 IT 轉型，協助您以更智慧化的方式工作。在雲中交付前所未有的選擇，或混合或內部部署選項 - 由您決定。

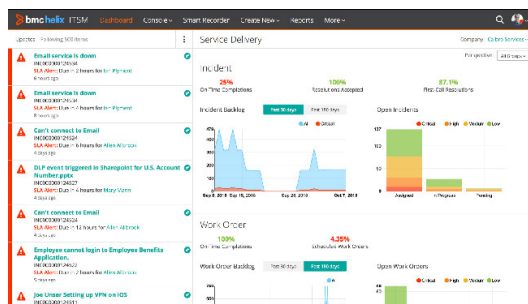
主要特色

BMC Helix ITSM 跨多雲端環境提供預測性 ITSM

- 跨裝置最佳化，以角色為基礎的現代使用者體驗
- 全面與直覺化的服務以及變更管理功能
- BMC Helix Multi-Cloud Service Management 提供跨多雲端環境的無縫服務體驗
- 改變代理程式體驗的認知自動化功能
- 強大的視覺化報表，從數據中了解營運狀況
- 容器部署讓您可以在任何類型的公用雲端上執行 BMC Helix ITSM

主要效益

- 透過認知自動化，改變代理程式體驗
- 跨多雲端環境進行中央單一窗口管理
- 整合式協作工具可以協助代理程式有效解決問題
- 跨裝置最佳化，讓您選擇適合的選項
- 建立拖放式報表以及令人讚嘆的視覺效果
- 利用開箱即用 ITIL®、最佳實務報告和 KPI 快速創造價值



實現跨裝置認知自動化的智慧型預測性 ITSM

產品詳細資訊

BMC Helix ITSM 擁有為您的組織提供出色、預測性和領先業界的服務管理所需的重要功能。

跨裝置最佳化，以角色為基礎的現代使用者體驗：依據您在組織中的角色將體驗個人化，以最大化有效性。可以跨裝置存取強大、直覺化與智慧化的使用者介面，協助快速、準確地解決問題。

改變代理程式體驗的認知自動化功能：透過事件、表單及傳入電子郵件的自動分類、指派和傳遞，進行預測性服務管理。

所有 IT 服務支援功能整合：智慧型情境感知整合支援功能，包括：變更、資產、服務水準、服務要求、身分和知識管理。

全面與直覺化的變更管理功能：獲得業務優先順序的直接可見性和資料驅動洞見。

開箱即用的 ITIL 流程：透過專家服務和訓練，您可以快速及以符合成本效益的方式，遵循 ITIL 最佳實務。

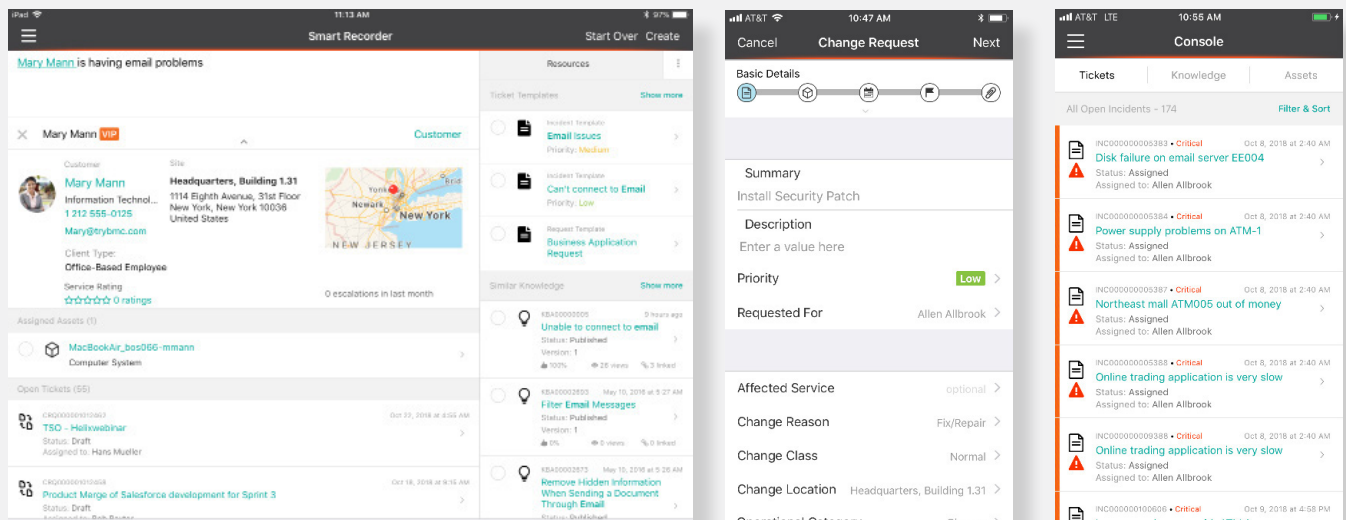
全面的知識管理：內建以知識為中心的服務 (KCS)，協助提供快速、準確的服務和支援。知識文章（包括多媒體強化 and 外部素材）的生命週期管理，確保有效的策劃和提供最新的知識資訊。

BMC Helix Multi-Cloud Service Management：跨多雲端環境提供無縫服務體驗。靈活與可配置的雲端多服務、多供應商事件、變更和問題管理代理，包括與主要的敏捷式開發工具整合。

智慧報告：強大、令人讚嘆的報告和視覺化允許資料驅動洞見。

需要更多資訊

欲深入瞭解 BMC Helix，請造訪 bmc.com/helix



跨裝置，以角色為基礎的現代使用者體驗

關於BMC

BMC 提供軟體、服務和專業知識，協助 10,000 多個客戶（包括 92% 的 Forbes 全球百大企業）滿足不斷升高的數位需求，並將 IT 創新最佳化。從主機到行動，再到多雲端等領域，我們的解決方案使各種規模的企業能夠以高效、安全和面向未來的營運並重塑其業務。

BMC – Run and Reinvent

www.bmc.com



BMC、BMC Software、BMC 標誌和 BMC Software 標誌為 BMC Software Inc. 的專屬財產，已在美國專利暨商標局註冊或等待註冊，且可能已在其他國家註冊或等待註冊。所有其他 BMC 商標、服務商標和標誌可能已在美國或其他國家註冊或等待註冊。所有其他商標或註冊商標均為其各自所有者的財產。© 版權所有 2020 BMC Software, Inc.

