

# Service Management Automation X (SMAX)

Service Management Automation X (SMAX) 是第一套適用於 IT 與企業服務管理及 IT 資產管理的軟體解決方案，從零開始打造，以納入機器學習與分析功能。其中包括原生的 UCMDb，並整合了現成可用的 Universal Discovery。它可部署於內部部署或雲端環境中，或是在業務條件改變時在這些環境間移動，且都具有同樣彈性的授權選項。

## 產品焦點

SMAX 提供吸引人的創新使用者體驗，可透過行動裝置、智慧虛擬專員、智慧型電子郵件，或是直覺式的 Web 型自助服務入口網站與 IT 和其他業務服務台互動。這套雲端原生解決方案以容器技術打造，可在公有雲或內部部署中以 Micro Focus 服務的形式提供 (SaaS)。支援的公有雲包括 AWS、Microsoft Azure 和 Google。當業務條件改變時，客戶可輕鬆地將解決方案移動到另一個環境。

SMAX 為任務、工作流程與程序提供自動化功能。它是完全無編碼的應用程式，客戶不用編碼就能快速建立以工作流程為基礎的新應用程式。它具備嵌入式 CMDB，並與領先市場的 Universal Discovery 緊密整合。組態管理可透過即時探查，協助將服務和基礎架構的定義連結到服務和資產。

SMAX 以機器學習與分析平台為基礎，透過智慧虛擬專員、智

慧型支援要求或智慧型搜尋等功能，為處理程序與資料帶來智慧能力，並大幅改善使用者效率並加速解決時間。

SMAX 將 IT 服務管理 (ITSM)、IT 資產管理 (ITAM) 和企業服務管理 (ESM) 三個關鍵應用領域結合在單一解決方案內。SMAX 提供現成可用的 ITSM 與 ITAM 功能，並可透過無編碼的方式輕易擴充。ESM 以現成可用的內容為基礎，例如人力資源工作流程、構想與提案管理，以及產品組合最佳化等。

## 快速檢視

- 專為分析與機器學習所設計的現成最佳實務服務管理程序
- 現代化、全方位且易於使用的自助式服務和智慧虛擬專員，可降低支援要求的數量，並提升客戶滿意度
- 現成可用的無編碼組態與使用者定義程序，能順暢升級，降低整體擁有成本
- 可選擇提供方法：在私有雲或公有雲中的自我管理方，或以服務形式提供 (SaaS)

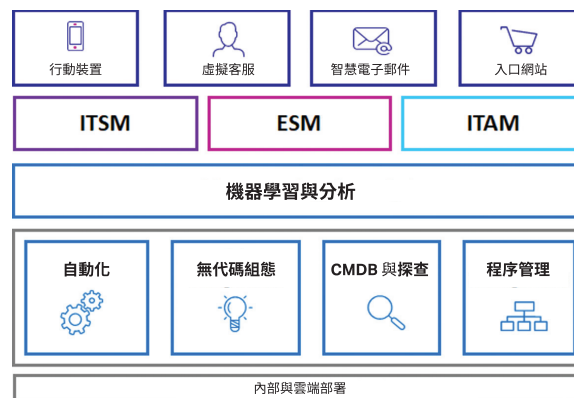


圖 1. SMAX 功能架構

客戶可在 [Micro Focus Marketplace](#) 找到更多 ESM 應用程式。

### 主要優點

- 減少支援要求量與更快的解決時間
- 改善最終使用者的自主性與滿意度
- 提升服務品質與符合的服務等級數量
- 更低的整體擁有成本
- 快速實現價值並持續交付

### 主要功能

#### 具備社交協同作業的智慧型自助服務

服務入口網站可集中管理所有與 IT 或其業務單位相關的員工要求。簡單易用的介面可讓使用者獨立要求支援、搜尋自助式知識庫，以及瀏覽服務目錄。

智慧搜尋功能可在服務管理模組內外進行全域搜尋，為使用者提供自助式解決方案，或為服務台專員提供建議解決方案。

智慧支援要求會使用光學字元辨識和機器學習功能，自動接受、分類服務要求，並以直覺的方式引導。

智慧型虛擬專員提供以目的為基礎的自動化 24 小時全天候協助，並搭配整合式即時交談或電子郵件，加強持續的客戶支援。

社交協同作業功能包括投票、「詢問朋友」或問卷調查，協助最終使用者在社群中取得答案，並提升最終使用者的自主性。

即時翻譯功能可讓使用者以偏好的語言存取入口網站內容和服務台更新。

原生 Android 和 iOS 行動應用程式可搭配 Web 服務入口網站，提供更為精簡的原生介面，著重於處理需要在外管理的重要作業。

目錄彙總功能可讓最終使用者使用 SMA X 服務入口網站，要求在 Micro Focus Service Manager 中定義並完成的型錄產品，以及透過單一使用者介面要求 SMA X 定義並完成之產品項目。它能擷取所有業務需求、回報所有服務的 SMA 狀態，並強化管理功能。

自動化企業應用程式的現代使用者體驗服務台功能包含一系列符合 ITIL 標準的服務管理應用程式，包括服務要求管理、事件管理、知識管理、問題管理、變更管理、版本管理、服務等級管理、組態管理和目錄管理。

企業服務管理包括 IT 資產管理、專案管理、人力資源工作流程、應用程式與服務產品組合管理、財務追蹤，以及構想與提案管理等應用程式。

資產管理提供服務資產與組態管理、供應商管理、合約管理，採購與軟體資產管理等功能。

即時支援為服務台專員提供關鍵資訊與工具，協助有效處理新服務與支援要求，以及透過電話收到的詢問。

#### 分析式服務台

變更分析功能可根據可用的資料提供深入資訊，並針對變更管理提出改善建議。

熱門主題分析使用進階搜尋與分析功能，讓專員能檢視並分析事件、要求與其他記錄的模式，並根據這些模式建立知識文章或問題記錄。

ChatOps 透過提供搜尋、檢視和更新事件的指令，提供人員與工具之間的協同作業，另外也可檢視建議的知識庫文章，這些文章包括連結至知識管理模組中完整知識文章的超連結。它使用 Microsoft Teams、Slack 和 Mattermost 等協同作業工具，透過指令行介面將 SMA X 連結這些工具。

#### 無編碼組態且可簡易升級

Studio 可透過無編碼組態功能建立使用者定義的程序型應用程式和支援表格。因為它容易使用，所以業務程序擁有者可在不需 IT 人員的協助下開發應用程式。

無編碼組態可定義和編輯應用程式的欄位、表單、業務規則、程序和通知，以及匯入資料和定義應用程式自訂動作。無編碼特性使升級更加簡便，讓客戶幾乎能立即使用新功能，降低整體擁有成本。

Marketplace 提供社群來建立和分享以 Studio 建立的應用程式，幫助輕鬆擴展 SMA X。

#### 彈性部署選項

SMA X 以容器部署基礎打造，包括以最短停機時間提供內建更新、內建可處理企業需求的擴充性，並使用可重複使用的微服務和 REST API。這樣的容器化架構也為部署提供彈性，可讓客戶在裸機、虛擬機器

與我們聯絡：

[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

喜歡此內容嗎？歡迎分享。



或公有或私有雲上進行部署。想要降低維護需求的客戶，可以利用 AWS、Azure 及 Google 雲端的受管理 Kubernetes 服務。

SMAX 是一種多租戶解決方案，可在每個安裝中支援多租戶的部署，可用於開發、測試或線上環境。服務供應商也可以使用多租戶部署，在單一安裝中為多位客戶代管環境。多租戶主控台和網格可讓使用這些功能的專員在單一使用者介面中檢視並編輯來自多個客戶的 SMAX 租戶記錄。

### 傳送模式的選擇

SMAX 提供彈性的傳送方法，亦可透過 Micro Focus 的 SaaS 提供，其服務範圍涵蓋美國、加拿大、歐洲、中東、非洲和南美洲，以及全球各地的區域服務供應商。透過 Micro Focus 運用位於 AWS 資料中心設施的基礎架構維護及部署 SMAX 執行個體，通常可降低 IT 投資相關的前期投資成本。

Micro Focus 的 SMAX SaaS 能讓客戶無需再負責日常的營運與維護，提供：

- 由專人負責的 24 小時全年無休服務營運中心 (SOC)，這是解決 SMAX 基礎架構相關問題的單一聯絡窗口
- 相關的 24 小時全年無休基礎架構與支援，包括每季的應用程式更新
- 預先規劃每月四小時的維護時段，並提前通知客戶

- 企業級的可用性、災難備援、備份、保留及安全性政策，搭配年度 ISO 27001 程序認證，以及 99.9% 的服務等級可用性
- 標準服務中有兩個 SMAX 租戶，包括非線上與線上

- 可存取客戶的成功管理服務，以支援他們的 SMAX 體驗
- 透過 SMAX 服務健全狀況頁面，掌握可用性、服務中斷與定期維護狀況

### 系統要求

SMAX 提供兩種套裝軟體版本 (Express 和 Premium)，功能如下表所示。客戶可選擇具名使用者和共同使用者授權；對處理支援要求的專員，自助服務入口網站和核准者使用者已包含在內。

版本	SMAX Express	SMAX Premium
版本使用案例	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 服務管理</li><li>■ 企業服務管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 服務管理</li><li>■ 企業服務管理</li><li>■ 資產管理</li></ul>
功能	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 服務台與服務入口網站</li><li>■ 原生行動應用程式</li><li>■ 智慧分析</li><li>■ ChatOps</li><li>■ Studio</li><li>■ 智慧虛擬專員</li><li>■ 服務等級、變更、版本、知識、事件及問題管理</li><li>■ SACM</li><li>■ Universal CMDB</li><li>■ 廠商管理</li><li>■ 服務目錄管理</li><li>■ 服務產品組合管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ SMAX Express +</li><li>■ 目錄彙總</li><li>■ 合約管理</li><li>■ 採購管理</li><li>■ 構想與提案管理</li><li>■ 應用程式產品組合管理</li><li>■ 專案與計畫管理</li><li>■ 軟體資產管理</li><li>■ 財務管理</li></ul>
傳送格式	容器	容器 SaaS
公有雲支援	AWS、Microsoft Azure、Google Cloud	AWS、Microsoft Azure、Google Cloud
作業系統與資料庫支援	支援矩陣表	支援矩陣表

如需更多資訊，請瀏覽：

[www.microfocus.com/itsm](http://www.microfocus.com/itsm)



網址：<https://www.microfocus.com/zh-tw>

電話：+886-2-5592-4949

電子信箱：[taiwan.sales@microfocus.com](mailto:taiwan.sales@microfocus.com)