

# BMC Remedyforce (ITSM)

Stellen Sie erstklassiges IT Service Management in der Cloud bereit, basierend auf der Salesforce.com-Plattform

## PRODUKTBESCHREIBUNG

Remedyforce ist eine IT Service Management-Lösung, die auf der Salesforce.com-Plattform basiert; sie kombiniert eine an Best Practices ausgerichtete Prozessautomatisierung mit einer einfachen, benutzerfreundlichen Erfahrung und sorgt so für maximale IT-Produktivität und Innovation. Remedyforce wurde entwickelt, um Komplexität zu verringern und Sie bei der schnellen Wertschöpfung zu unterstützen.

## GESCHÄFTLICHE HERAUSFORDERUNGEN

Heutzutage sind Unternehmen vollkommen abhängig von der Technologie, um einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen und aufrechtzuerhalten. Diese erhöhte Abhängigkeit von der Technologie bedeutet mehr Druck für IT-Service-Organisationen, um in nie dagewesenem Maße an geschäftlichen Änderungen mitzuhalten. Viele IT-Organisationen können jedoch diese neuen Anforderungen nicht erfüllen, da vorhandene Technologie und Prozesse nicht flexibel und am Geschäftsbetrieb der Vergangenheit ausgerichtet sind.

Um mit den neu entstehenden Geschäftsanforderungen Schritt zu halten, benötigen IT-Service-Organisationen moderne, flexible und intuitive Service- und Support-Technologie, die den Informationsfluss zwischen Personen, Teams und Abteilungen vereinfacht. Die Lösung muss schnell einsetzbar, einfach zu warten und unkompliziert anzupassen und zu integrieren sein.

## DIE BMC-LÖSUNG

Da Remedyforce hinsichtlich Geschwindigkeit und Flexibilität entwickelt wurde, ist es die ideale Service- und Supportlösung für die moderne IT-Infrastruktur. Für Organisationen, die ihre Infrastrukturen vereinfachen und High-Speed-IT mit Schwerpunkt auf Wertschöpfung einsetzen möchten, ist Remedyforce die perfekte Lösung.



## WICHTIGE FUNKTIONEN

- Mit umfassendem IT Service Management und ITIL®-Funktionen hält IT dem Tempo Ihres Unternehmens stand.
- Vernetzte, mobile und kollaborative Funktionen vereinfachen Verbindungen zwischen Personen und Informationen.
- Die Stabilität der weltweit führenden Cloud-Plattform Salesforce.com unterstützt Sie bei Wertschöpfung und Reduzierung laufender Wartungsaufgaben.
- Standardmäßige Integrationen für aktuelle Kerngeschäftstechnologien, einschließlich BMC-Lösungen und Salesforce.com-Angebote, sowie mehr als 2.500 AppExchange-Lösungen von salesforce.com

## HAUPTVORTEILE

- Verbesserung der Zufriedenheit von Unternehmen um 30 % durch Optimierung der Prozesse und beschleunigte Anforderungserfüllung
- Reduzierung der Audit-Vorbereitungszeit um 96 % durch standardmäßige und automatisierte Berichterstellung
- Schnelle Wertschöpfung und Unterstützung des Unternehmens durch Wertschöpfungsverpflichtung von 60 Tagen von BMC
- Einfache Anpassung an geschäftliche Änderungen durch Nutzen des Branchen-Know-hows und der Anleitung unseres BMC Customer Success Manager

- ◀ Dank der intuitiven Verwaltung und Konfiguration können Sie sich auf die Schaffung eines Unternehmenswerts konzentrieren.

## PRODUKTDDETAILS

Erfüllt Anforderungen dynamischer Unternehmen mit stabilen IT Service Management-Funktionen von Remedyforce.

**Incident- und Problemmanagement:** Höhere Kundenzufriedenheit und Lösungsquoten bei gleichzeitiger Kostenreduzierung mit einem Best-Practice-Ansatz zur Verwaltung von Incidents, Problemen, Serviceanfragen und Aufgaben.

**Change Management:** Verfolgung, Steuerung und Berichterstellung des Prozesses IT Change Management, wobei der Workflow auf Ihren Geschäftsanforderungen basiert. Minimieren Sie das Risiko durch effektive Prozessdurchsetzung und Genehmigungsautomatisierung.

**Configuration Management:** Präzise Asset-Informationen mit integriertem Asset-Bestand in der Remedyforce Configuration Management Database (CMDB) zusammen mit Anzeige von Ursachen- und Auswirkungsanalyse.

**Release Management:** Verwaltung der Prozesse für Planung, Scheduling und Steuerung von Erstellung, Test und Bereitstellung der Releases und neuen Funktionen und gleichzeitigem Schutz der Integrität von bestehenden Services.

**Self-Service und Servicekatalog:** Ein intuitives Portal für Kunden und Mitarbeiter, in dem sie ihre Probleme oder Anforderungen selbst lösen können. Benutzer können neue Serviceanforderungen übermitteln, nach Lösungen für häufig auftretende Probleme in einer umfangreichen Knowledge Base suchen oder den Status bisher übermittelter Incidents anzeigen. Enthält Zugriff auf den Self-Service über Mobilgeräte.

**Mobilapps für IT und Unternehmen:** Unterstützung der Anforderungen von IT und Benutzer im Unternehmen – von unterwegs aus. IT-Agenten können praktisch alle Aufgaben von ihrem Mobilgerät aus durchführen, indem sie die Salesforce-Plattform nutzen. Die Remedyforce-Mobilapp für Unternehmen bietet vollständigen Self-Service-Funktionsumfang von allen Mobilgeräten.

**Service Level Management, Dashboards und Berichterstellung/Analysen:** Sofortige visuelle Anzeige der KPIs mit standardmäßigen und anpassbaren Berichten und Dashboards.

**Zusammenarbeit über Chatter und Chat:** Zusammenarbeit, Incident-Lösung, Genehmigungseinreichung und Crowdsourcing-Informationen über einen Chatter-Post oder eine Chat-Sitzung.

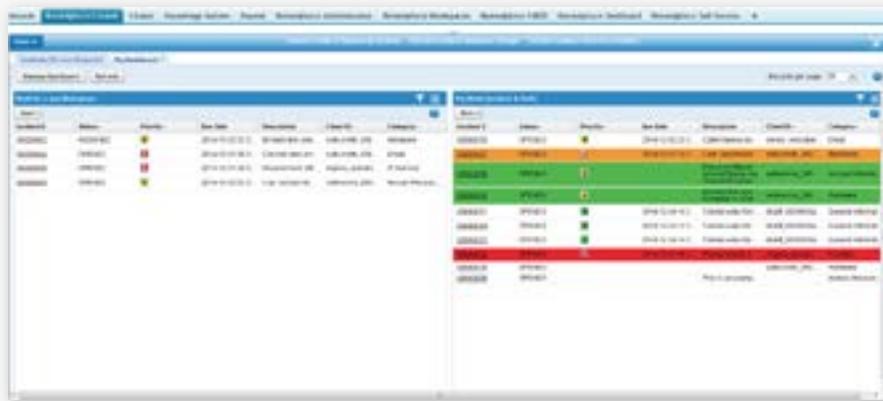
**IT-Best-Practices:** Weniger Schulungsbedarf, schnellere Problemlösung und Minderung des Risikos sowie Compliance/Governance mit standardmäßigem Zugriff auf branchenweite und ITIL-spezifische Best-Practices.

**Knowledge Management:** Suche und Behebung häufiger Probleme über eine solide Knowledge Base.

**Umfragen:** Erstellen, Planen und Verwalten der Verteilung von Umfragen, um die Zufriedenheit Ihres Kundenstamms festzustellen.

## WEITERE INFORMATIONEN

Weitere Informationen zu BMC MyIT erhalten Sie unter [bmcsoftware.de/force](http://bmcsoftware.de/force)



 Remedyforce ist intuitiv, indem alle relevanten Aufgaben in einer einfach zu navigierenden Konsole zentralisiert werden.

**BMC ist ein führendes Unternehmen im Bereich von Software-Lösungen, mit deren Hilfe die IT herkömmliche zu digitalen Unternehmen umgestalten kann, um ihnen so den entscheidenden Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.** Unsere IT-Lösungen der Digital Enterprise Management-Reihe sind darauf ausgelegt, digitale Unternehmen schnell, nahtlos und optimiert arbeiten zu lassen. Ob Mainframe, mobil, Cloud oder darüber hinaus: Bei BMC gehen digitale Innovation und stabile IT-Industrialisierung Hand in Hand. Unsere Kunden können ihren Anwendern dadurch optimierte IT-Performance, Kosten, Compliance, Produktivität und eine intuitive Benutzereinfahrung bieten. BMC-Lösungen werden von mehr als 15.000 Kunden in aller Welt genutzt, darunter 82 Prozent der Fortune 500®-Unternehmen.

**BMC – Bring IT to Life**



BMC, BMC Software, das BMC-Logo und das BMC Software-Logo sowie alle sonstigen Produkt- und Servicenamen von BMC Software sind im Eigentum von BMC Software, Inc. und als solche beim US Patent and Trademark Office oder bei den entsprechenden Behörden anderer Länder registriert oder zur Registrierung angemeldet. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. © Copyright 2007 BMC Software, Inc.

