



BMC Knowledge Management Express

Identifique as necessidades de informação e solucione os problemas mais rapidamente

COM BMC KNOWLEDGE MANAGEMENT EXPRESS, VOCÊ PODE:

- > Reduzir os custos do serviço e do suporte
- > Oferecer uma experiência consistente aos usuários
- > Aumentar a satisfação dos clientes
- > Manter uma disponibilidade 24x7
- > Escalar conforme a demanda

BMC Knowledge Management Express vai ajudá-lo a proteger e ampliar a implementação de seu Service Desk com ferramentas de conhecimento robustas, que ajudam na identificação das necessidades de informação e a resolver os problemas mais rápida e eficientemente.

Hoje, todas as organizações de suporte, sejam help desk, suporte técnico ou serviço ao cliente, procuram obter as informações certas com as pessoas certas, e na hora certa. Mas, uma operação de serviço típica precisa de um determinado número de funcionários para lidar com as chamadas que chegam. Os recursos fixos, com capacidades fixas, podem ser prejudicados quando há picos na demanda. Durante esses períodos, as equipes perdem tempo com esperas e tempos de resposta, que resultam em um serviço pobre para o cliente e em custos mais altos.

BMC Knowledge Management Express (antigo Magic Knowledge Management) vai ajudá-lo a criar um sistema eficaz para a gestão do conhecimento, integrando-se facilmente com seu atual BMC Service Desk Express Suite. Com a BMC, você pode proteger e ampliar seus investimentos, coletar informações de seus colaboradores mais talentosos, identificar as necessidades de informação, e solucionar problemas mais rapidamente. O módulo self-service pode ser incluído para capacitar usuários e clientes a encontrar soluções para problemas comuns, reduzindo ainda mais os custos e aumentando a satisfação dos clientes.

CORTE CUSTOS, NÃO QUALIDADE

Para os melhores profissionais de TI, BMC Knowledge Management Express é uma ferramenta eficaz para cortar custos de TI sem sacrificar a qualidade dos serviços aos clientes. Auxilia as equipes de TI a enfrentar o desafio de se manterem informadas sobre tecnologias distintas e desafiadoras.

BENEFÍCIOS

Otimização dos Recursos do Service Desk

Com recursos baseados na Web, como self-help e atualizações automatizadas da base de conhecimento, sua equipe de suporte pode reduzir o volume das chamadas e as taxas de escala, acelerar os ciclos de solução dos problemas, e reduzir o custo geral.

Melhoria da Eficiência dos Processos de TI

Melhore a eficiência dos processos com a alavancagem do gerenciamento das melhores práticas de serviço da IT Infrastructure Library (ITIL®). Por exemplo, você pode dar respostas de forma rápida e precisa, determinar qual conteúdo da base de conhecimento já está obsoleto, identificar informações a serem pesquisadas e adicionadas à base de conhecimento, limitar pesquisas duplicadas, e ajudar os novos funcionários e entrar no ritmo mais rapidamente.

Melhoria da Conformidade e da Gestão dos Riscos

Com a gestão automatizada do conhecimento, você pode garantir a integridade de seu banco de dados e cumprir mais facilmente os padrões de conformidade. Também pode reduzir o risco de turnover da equipe, utilizando o BMC Knowledge Management Express para identificar e reter conhecimentos críticos, mesmo depois que algum especialista deixe a Organização.

PRINCIPAIS RECURSOS

Criação de Textos com Qualidade

BMC Knowledge Management Express oferece as melhores práticas para a criação de textos através de amplas ferramentas de editoração em HTML. Suporte para verificação da ortografia, links, gráficos in-line ou via links, e outros recursos para enriquecer os textos. Modelos padronizados pela indústria para a criação de textos garantem que suas informações sejam consistentes e úteis.

Fluxo de Trabalho do Processo de Criação de Textos

Com BMC Knowledge Management Express, você pode colocar o especialista certo no processo de criação. Também pode personalizar esse processo para se adequar aos processos e fluxos de trabalho de sua Organização. Finalmente, pode fazer com que os processos sejam simples ou sofisticados, de acordo com as necessidades de sua Organização.

Web Self-Help

A solução opcional Web Self-Help do BMC Knowledge Management Express oferece uma integração poderosa com o BMC Service Desk Express Self-Service, permitindo que os usuários busquem suas próprias soluções e criem seus próprios "trouble tickets". Os usuários do Self-Help podem usar as "Perguntas Mais Frequentes" para encontrar as soluções mais populares imediatamente. Essas listas são atualizadas dinamicamente, e você pode personalizá-las para diferentes comunidades de usuários. Pode conectar diferentes usuários com as partes da base de conhecimento que mais utilizam.

Watch Lists

Os usuários podem monitorar suas próprias listas de soluções personalizadas, e ser notificados quando uma de suas soluções for atualizada ou modificada. Desta forma, podem determinar quais informações atendem suas necessidades.

Implementação Fácil e Menor TCO

Para atender as necessidades do help desk de empresas de médio porte, BMC Knowledge Management Express é fácil de implementar, manter e personalizar, resultando em menor custo total de propriedade (TCO).

Melhores Práticas de ITIL

Alavanque as melhores práticas de ITIL para reutilizar os conhecimentos e associá-los aos principais problemas, eliminando assim pesquisas duplicadas, pontos fracos na solução de problemas, agilizando as soluções. Estabeleça processos controlados para garantir que seu conteúdo esteja dentro dos padrões. Os documentos recém-criados ficam armazenados com um status "não-oficial", e passam a ser oficiais após um processo de aprovação.

Pesquisa em Múltiplas Fontes

Freqüentemente, help desks e centrais de suporte têm mais de um repositório de informações. Com BMC Knowledge Management Express, os usuários podem pesquisar em muitas fontes, e visualizar as informações em uma lista integrada de resultados. Nosso poderoso mecanismo de pesquisa permite pesquisas simples usando o Natural Language Query, e pesquisas Booleanas sofisticadas.

Notificações

Quando um documento entra em novo processo de criação, a pessoa, ou a equipe correta, pode ser avisada que o documento aguarda entrada ou aprovação. Isto acelera o processo e ajuda a reduzir gargalos no fluxo de trabalho.

Segurança

Sua Organização pode ter mais de uma comunidade de usuários que precise acessar diferentes domínios ou soluções em sua base de conhecimento. Com BMC Knowledge Management Express, você controla quem acessa o conhecimento.

Relatórios de Métricas e ROI

As ferramentas de relatórios ajudam a gravar e reportar como sua base de conhecimento é usada. Por ex., você pode rastrear quais especialistas contribuem com mais informações, e pode identificar seus funcionários mais valiosos. Também pode identificar treinamentos recorrentes, ou questões técnicas para sua Organização, e tomar as medidas adequadas.

PARTE DE UMA SOLUÇÃO ABRANGENTE

BMC Knowledge Management Express faz parte da solução BMC ITSM Express, que permite a você proporcionar maior valor aos negócios através de TI, por meio do melhor gerenciamento da tecnologia. ITSM Express oferece pontos de integração para o link de processos chave de gestão dos serviços com o service desk, incluindo gestão e busca de ativos, gestão de mudanças e configuração, disponibilidade e identidades. Saiba mais sobre BMC ITSM Express visitando www.bmc.com/itsme.

SOBRE A BMC SOFTWARE

A BMC Software fornece as soluções de TI necessárias para aumentar o valor dos negócios por meio de um melhor gerenciamento da tecnologia e dos processos de TI. Nossas soluções líderes de Business Service Management vão ajudá-lo a reduzir custos, diminuir os riscos de interrupção dos negócios, e aproveitar a infra-estrutura de TI para dar suporte ao crescimento e à flexibilidade dos negócios. Somente a BMC oferece as melhores práticas para processos de TI, gestão automatizada da tecnologia, e as premiadas tecnologias BMC® Atrium™, que oferecem uma visão compartilhada de como os serviços de TI suportam as prioridades dos negócios. Conhecida por suas soluções empresariais que englobam mainframe, sistemas distribuídos e dispositivos para o usuário final, a BMC também fornece soluções que atendem os desafios únicos das empresas de médio porte. Fundada em 1980, a BMC tem escritórios em todo o mundo, e apresentou um faturamento superior a US\$ 1,49 bilhões no exercício fiscal de 2006.

ACTIVATE BUSINESS
WITH THE POWER OF IT.
www.bmc.com.



Para saber mais sobre como a BMC pode ajudá-lo a impulsionar seus negócios, visite www.bmc.com ou ligue para (11) 2183-6000

BMC, BMC Software, and the BMC Software logo are the exclusive properties of BMC Software, Inc., are registered with the U.S. Patent and Trademark Office, and may be registered or pending registration in other countries. All other BMC trademarks, service marks, and logos may be registered or pending registration in the U.S. or in other countries. All other trademarks or registered trademarks are the property of their respective owners. © 2007 BMC Software, Inc. All rights reserved.

