

BMC MyIT (ITSM)

Transformez l'expérience informatique grâce à un système de résolution automatique de nouvelle génération

DESCRIPTION DU PRODUIT

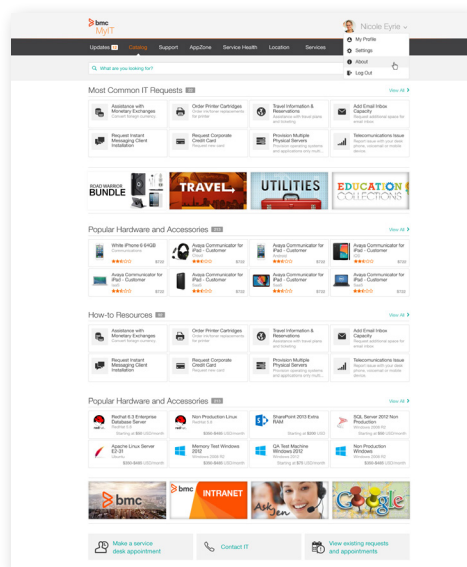
MyIT est une application en libre-service moderne qui réduit les conflits informatiques et les coûts d'assistance, tout en améliorant la satisfaction du client. Imaginez la simplicité d'une informatique sans formulaires, d'une productivité de services avec connaissance du contexte et d'une liberté de collaboration : c'est ce que propose MyIT.

UN DÉFI À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

De nos jours, les organisations informatiques font face à un problème commun : les utilisateurs se sont habitués à la simplicité de Facebook, à la vitesse de Twitter et aux services d'Amazon, si bien qu'ils veulent retrouver les mêmes performances au travail. Si l'informatique ne peut pas répondre à ces attentes, les utilisateurs se tourneront vers d'autres solutions, ce qui augmentera les risques et rendra le centre de services inefficace. Parallèlement, les services informatiques se battent pour rester dans la course. Ils ont peu de temps et de ressources à consacrer aux projets essentiels de transformation informatique.

SOLUTION BMC

MyIT exploite l'emplacement, le rôle et les préférences des employés pour les guider vers les réponses et les outils dont ils ont besoin au moment et au lieu opportuns. Vous constaterez ainsi l'augmentation de la productivité de vos employés car ils pourront collaborer au lieu de perdre du temps sur des problèmes technologiques. Vous réduirez les coûts liés au support en transférant les appels de niveau un au centre de services. En outre, vous pourrez observer une amélioration de la satisfaction client grâce à la réduction des conflits informatiques et à une expérience utilisateur exceptionnelle.



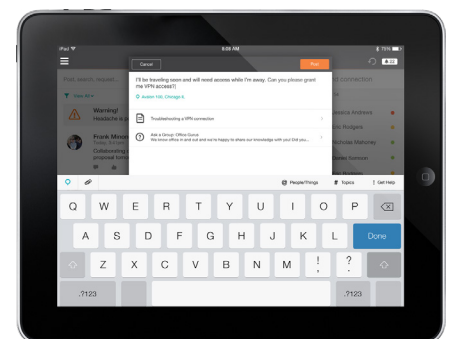
PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Les utilisateurs MyIT entrent dans une nouvelle ère de libre-service.

- **Rapide et facile** : rédigez une publication ou une demande de service et balayez l'écran pour voir les alertes et les mises à jour de services
- **Personnalisé** : convenez de rendez-vous avec des experts au moment et dans le lieu qui vous conviennent
- **Partout** : en plus des applications mobiles iOS et Android(TM), MyIT est aussi disponible sur tous les dispositifs équipés d'un navigateur HTML5

PRINCIPAUX AVANTAGES

- **Réduction des coûts des tickets de premier niveau de 33 %** grâce au transfert des appels courants du service d'assistance.
- **Réduction de 25 % des temps d'indisponibilité dus à l'informatique** en connectant les utilisateurs professionnels aux services informatiques en tout lieu, à tout moment et sur n'importe quel appareil.
- **Possibilité de libérer du temps et des ressources** à consacrer aux projets essentiels de transformation informatique.



MyIT est sans formulaires, vous pouvez donc effectuer une demande de service, fixer des rendez-vous ou rapporter des incidents par simple publication de textes.

Dans le catalogue unique, vous trouverez les applications, matériels et services dont vous avez besoin pour travailler.

DETAILS DU PRODUIT

Informatique sociale : quand vous ouvrez MyIT, un instantané de votre journée affiche votre programme d'activités, y compris vos rendez-vous à venir, vos demandes en attente, vos problèmes non résolus et les alertes systèmes que vous utilisez dans votre travail quotidien.

Informatique sans formulaires : plus de formulaires, plus de difficultés. Quand vous avez besoin d'aide, au lieu de remplir un formulaire exhaustif, décrivez simplement vos besoins dans un message bref.

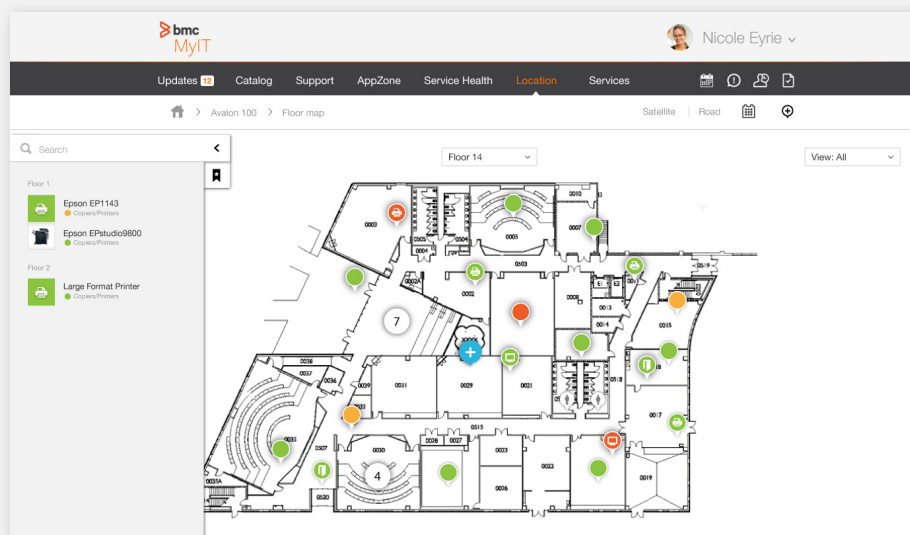
Informatique enrichie par le crowd-sourcing : désormais, tout le monde peut aider les services informatiques à découvrir et à gérer l'environnement informatique. Les utilisateurs peuvent ajouter des actifs aux cartes de localisation par un simple glisser-déplacer.


Catalogue unique : proposez du matériel, des logiciels et des services de différents catalogues regroupés en une seule application, désormais disponible avec l'adaptateur BMC Cloud Lifecycle Management.

Rendez-vous : pour obtenir de l'aide, vous pouvez programmer une assistance sur site ou des sessions virtuelles par messagerie instantanée, téléphone, Skype ou Google+.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur BMC MyIT, rendez-vous sur myit.bmc.com



-  MyIT possède une connaissance du contexte, ce qui vous permet de trouver des personnes et des ressources à proximité. Par exemple, lorsque vous avez besoin d'une salle de conférences, la carte du bureau indique les salles et l'équipement disponibles.

BMC est un éditeur de solutions logicielles de gestion de l'informatique, qui permet aux entreprises de réaliser, à la fois la transformation digitale de leur informatique, mais aussi de toute l'entreprise, leur conférant ainsi un réel avantage concurrentiel. Notre ensemble de solutions « Digital Enterprise Management » répond aux besoins d'agilité, de réactivité et d'optimisation des entreprises. De nos solutions pour mainframe aux solutions mobiles, en passant par le cloud, nous associons rapidité avec innovation et robustesse à l'industrialisation de l'informatique offrant à nos clients des expériences utilisateurs intuitives, alliant performance, conformité, productivité et réduction des coûts. Les solutions BMC sont utilisées par plus de 15 000 clients dans le monde, dont 82 % des sociétés du classement Fortune 500®.

BMC – Bring IT to Life