

BMC Remedy with Smart IT (ITSM)

Offrez un service client rapide et personnalisé grâce à une expérience utilisateur intelligente, mobile et intuitive

DESCRIPTION DU PRODUIT

Basé sur la solution de BMC leader du marché Remedy IT Service Management Suite, Remedy with Smart IT de BMC offre une expérience en gestion de service en temps réel et structurée autour des rôles informatiques, non des modules d'application.

UN DÉFI À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Les applications non intuitives, les processus complexes et les solutions n'offrant pas une bonne visibilité des données empêchent les utilisateurs informatiques d'être totalement productifs. Il est souvent demandé aux équipes du centre de services de travailler plus dur pour palier des solutions inadaptées, ce qui réduit la satisfaction client, allonge les temps de réponse et augmente le coût par appel. De plus, **la satisfaction personnelle de chaque client dans l'environnement du centre de services diminue car le travail orienté technologies ne correspond pas à l'expérience technologique à domicile.**

Les solutions actuelles ne permettent pas une communication simple entre les utilisateurs. Les connaissances déclinent, la formation demande trop de temps et d'argent et, souvent, les tickets ne respectent pas les contrats de niveau de services à cause d'une mauvaise attribution en amont.

SOLUTION BMC

La solution Smart IT orientée personnes responsabilise tous les professionnels et offre à tous les utilisateurs Remedy un accès facile et la capacité de rationaliser la prestation de service, quelle que soit leur emplacement. Smart IT permet d'acquérir des connaissances et encourage l'adoption utilisateur pour favoriser des engagements significatifs de la clientèle et augmenter les taux de résolution au premier appel. Menez une transformation stratégique de l'entreprise grâce à une expérience client incroyable.

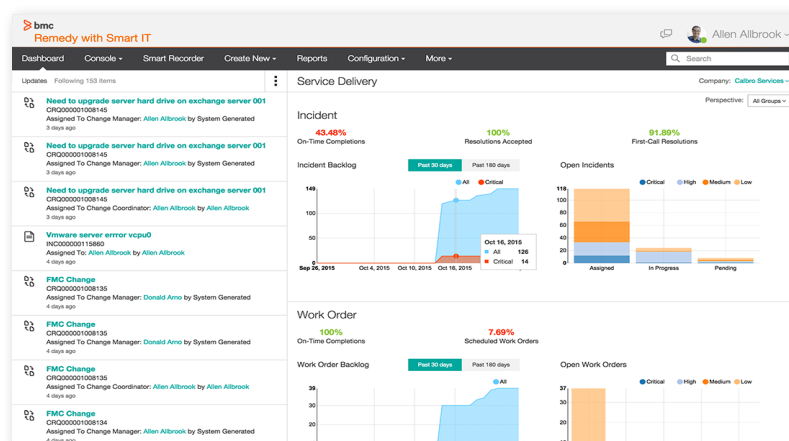
PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Répondez aux exigences métier : une expérience adaptée aux consommateurs et destinée aux fournisseurs de services et aux clients.

- **Une expérience utilisateur exceptionnelle** : une interface esthétique, simple d'utilisation et « orientée application »
- **Services de connaissance du contexte** : orientés sur la personne, le rôle, l'emplacement, l'historique et le dispositif
- **La conception sociale et participative** : permet une prise en charge des problèmes en temps réel pour développer la communauté informatique et le transfert de connaissances

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Permet un enregistrement des incidents et des demandes de service **20 % plus rapide** et améliore la satisfaction client de 20 %
- Offre au client une résolution au premier appel **30 % plus souvent**
- Avec la mise à jour des rapports ITSM, faites gagner entre **30 minutes et 1 heure par jour** aux techniciens de support terrain



← L'efficacité de Remedy associée à l'expérience

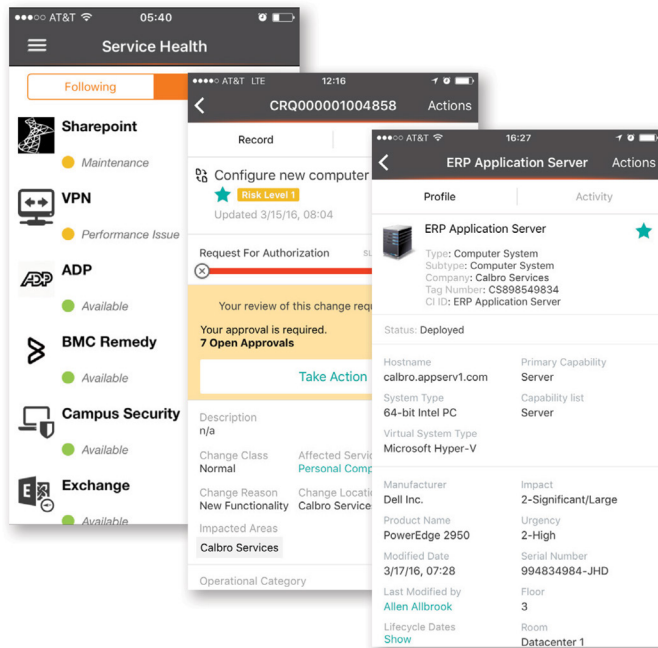
DÉTAILS DU PRODUIT

Interactions intelligentes

Les processus ITSM traditionnels force l'agent informatique à basculer d'un champ, d'un formulaire ou d'un écran à l'autre pour pouvoir collecter des informations et chercher des réponses au fur et à mesure. Smart IT apporte intelligence et visibilité à ce processus en réunissant des profils clients, des données historiques et des suggestions de ressources dynamiques dans une vue unique. Optimisez les compétences et la productivité de votre personnel grâce à des informations orientées données.

Accès mobile

De nos jours, les solutions en gestion des services informatiques sont conçues pour que les techniciens de terrain puissent récupérer et mettre à jour des informations, et ce, même en déplacement. Toutefois, ces solutions ne sont pas suffisantes en termes d'amélioration des connaissances en temps réel ou de compréhension du contexte du service distant. Conçue pour un accès mobile plutôt que pour des fonctions de bureau accumulées dans un environnement mobile, la solution Smart IT constitue un avantage indéniable pour le personnel informatique. Le personnel distant peut désormais profiter d'une prestation de service plus précise et plus satisfaisante.



- Une fonctionnalité mobile complète qui vous offre un support, partout et à toute heure

Collaboration et visibilité

Les équipes informatiques ont tendance à travailler dans des silos, ce qui prive de la contribution et de l'expertise d'autres membres de l'équipe. Les tickets peuvent être mal redirigés, ne pas inclure certains contrats de niveau de services ou encore être adressés à des membres du personnel sélectionnés mais surchargés de travail. Grâce à Smart IT, les membres d'équipe profitent d'une plateforme sociale leur permettant un partage de connaissances instantané. Ils peuvent créer leurs propres profils, partager des articles, accéder à des discussions informatiques en ligne et utiliser des outils sociaux pour suivre ou « aimer » des personnes de l'équipe ou leurs commentaires. En facilitant la collaboration et le travail d'équipe, vous encouragez l'innovation et diminuez les conflits.

Un Service Desk plus malin

Souvent, les entreprises ne portent pas assez d'attention sur la façon dont les utilisateurs interagissent avec les solutions informatiques, aussi bien dans un service informatique que dans un autre secteur d'activité. Les méthodes libre-service, la mobilité et les processus IT sont fragmentés. Par conséquent, la facilité d'utilisation et l'accès en pâtissent, le transfert de connaissances devient difficile et les procédures sont excessivement compliquées. En associant l'intelligence Smart IT au service de connaissance du contexte en libre-service de BMC MyIT, vous obtenez une expérience utilisateur exceptionnelle des deux côtés du centre de services. L'accès, les données et les informations constituent un seul et unique flux de part et d'autre du centre de services. Ainsi, le service informatique peut fournir des services adaptés et l'entreprise conserve son avantage concurrentiel.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur BMC Remedy with Smart IT, rendez-vous sur bmcsoftware.fr/it-solutions/remedy-smart-it.html

Éditeur de solutions logicielles innovantes, BMC permet aux entreprises de réaliser la transformation digitale de leur informatique traditionnelle, et de toute l'entreprise également, en 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 sur les environnements mainframe et mobiles mais aussi sur le cloud. Les services d'informatique numérique BCM sont utilisés par 82 % des entreprises du classement Fortune 500® et aident plus de 10 000 clients dans le monde.

BMC – Bring IT to Life



BMC, BMC Software, le logo BMC, le logo BMC Software et tous les autres produits et services de BMC Software sont la propriété de BMC Software, Inc., et sont enregistrés ou en attente de l'être auprès de l'Office Américain des Brevets et des Marques ou auprès des offices des marques d'autres pays. Toutes les autres marques déposées appartiennent à leurs sociétés respectives. © Copyright 2016 BMC Software, Inc.

