

BMC Remedyforce (ITSM)

Offrez une gestion supérieure de services informatiques dans le cloud sur la plate-forme Salesforce.com

DESCRIPTION DU PRODUIT

Remedyforce est une solution de gestion de services informatiques intégrée à la plate-forme Salesforce.com. Elle propose l'automatisation de processus alignés sur des pratiques optimales ainsi qu'une utilisation simple et conviviale pour une productivité et une innovation informatiques maximales. Remedyforce est conçu pour éliminer les tâches complexes et vous aider à réaliser rapidement de la valeur.

UN DÉFI À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Aujourd'hui, une entreprise ne peut réussir et rester au sommet qu'à travers la technologie. Cette dépendance accrue à la technologie implique davantage de pression pour les sociétés de services informatiques qui doivent faire face à un degré de transformation sans précédent. Malheureusement, beaucoup de ces sociétés ne parviennent pas à répondre à la demande car la technologie et les processus mis en place sont rigides et adaptés à des opérations business obsolètes.

Pour suivre le rythme des besoins en constante évolution des entreprises, les sociétés informatiques doivent accéder à une technologie de service et de support moderne, flexible et intuitive facilitant l'échange d'informations entre les personnes, les équipes et les services. La solution doit être rapide à déployer, facile à entretenir et simple à adapter et à intégrer.

SOLUTION BMC

Développé dans un souci de vitesse et de flexibilité, la Remedyforce est la solution de service et de support idéale pour tout écosystème informatique moderne. Pour les organisations souhaitant simplifier leurs infrastructures et fournir des services informatiques ultra-rapides à forte valeur ajoutée, Remedyforce est la solution dont ils ont besoin.



PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

- Gestion des services informatiques complète et **fonctionnalité ITIL®** permettant de fournir des prestations informatiques adaptées au rythme effréné du marché
- Capacités **sociales, mobiles et collaboratives** aidant à connecter les individus et facilitant l'échange d'informations
- Stabilité assurée par la **plate-forme cloud numéro un dans le monde, Salesforce.com**, permettant de réaliser de la valeur ajoutée et de réduire les besoins en maintenance
- **Intégrations clés en main** aux principales technologies du métier actuelles, comme les solutions BMC et les offres Salesforce.com, ainsi que plus de 2 500 solutions AppExchange salesforce.com

PRINCIPAUX AVANTAGES

- **Augmentation de 30 % de la satisfaction des entreprises** grâce à la rationalisation des processus et à l'accélération de l'exécution des requêtes
- **Réduction de 96 % du temps de préparation des audits** grâce à des rapports automatisés clés en main
- **Réalisation de valeur ajoutée et résultats rapides** avec la garantie BMC de réussite en 60 jours
- **Facilité d'adaptation aux changements métier** grâce à l'expertise et aux conseils de votre conseiller en réussite client BMC

← L'administration et la configuration intuitives vous permettent de vous concentrer sur la création de valeur métier.

DETAILS DU PRODUIT

Répondez aux besoins de votre entreprise dynamique grâce aux fonctionnalités efficaces de gestion des services informatiques, disponibles dans Remydforce.

Incident and Problem Management : augmentez les niveaux de satisfaction de vos clients et vos taux de résolution tout en réduisant les coûts grâce à une approche adaptée de la gestion des incidents, problèmes, demandes de service et tâches.

Change Management : suivez, contrôlez et effectuez des rapports sur le processus de gestion du changement informatique, avec des workflows basés sur vos exigences métier. Minimisez les risques à travers l'automatisation de l'approbation et de l'exécution des processus.

Gestion de la configuration : maintenez les informations de vos ressources à jour grâce à l'inventaire intégré de la base de données de gestion des configurations (CMDB) de Remydforce, et à l'aide d'une visibilité optimale des causes premières et des analyses d'impact.

Release Management : gérez les processus de planification et de contrôle de la création, des tests et du déploiement des versions ainsi que des nouvelles fonctionnalités tout en protégeant l'intégrité des services actuels.

Catalogue de services et libre-service : mettez à la disposition de vos clients et de vos employés un portail intuitif sur lequel ils peuvent résoudre eux-mêmes les problèmes et trouver les solutions dont ils ont besoin. Les utilisateurs peuvent soumettre de nouvelles demandes de services, rechercher des solutions à des problèmes courants dans une grande base de données ou consulter l'état d'incidents soumis précédemment. Inclut un accès au libre-service via des appareils mobiles.

Applications mobiles informatique et business : répondent aux besoins des utilisateurs informatique et business, où qu'ils soient. Les agents informatiques peuvent exécuter presque n'importe quelle tâche depuis leur appareil mobile grâce à la plate-forme Salesforce¹. L'application mobile Remydforce pour les professionnels offre une fonctionnalité de libre-service totale depuis n'importe quel appareil mobile.

Service Level Management, tableaux de bord, rapports et analyses : aperçu instantané des indicateurs clés de performances par le biais de rapports et de tableaux de bord clés en main et personnalisables.

Collaboration via Chatter et chat : collaborez, résolvez des incidents, soumettez des validations et rassemblez des informations par l'intermédiaire d'un message sur Chatter ou d'une session de chat.

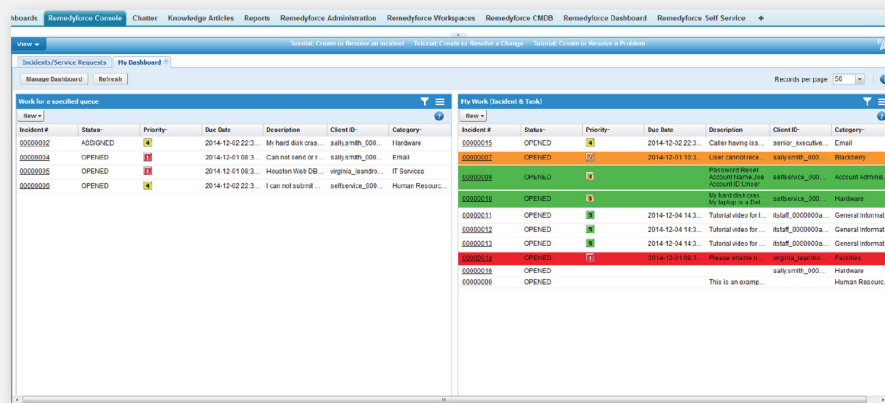
Meilleures pratiques informatiques : réduisez les besoins en formation, accélérez la résolution de problèmes et limitez les risques et les problèmes de conformité/gouvernance grâce à un accès instantané aux meilleures pratiques du secteur d'activité et d'ITIL.

Knowledge Management : cherchez des solutions et résolvez des problèmes courants grâce à une base de connaissances développée.

Enquête : créez, planifiez et gérez la distribution d'enquêtes pour comprendre les tendances de la satisfaction de votre clientèle.


POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur BMC MyIT, rendez-vous sur bmcsoftware.fr/force



| Incident # | Status | Priority | Due Date | Description | Client ID | Category |
|------------|----------|----------|-----------------|----------------------|-------------------|------------------|
| 0000000 | ASSIGNED | 3 | 2014-12-02 22:3 | My hard disk crea... | sally.vmb_000 | Hardware |
| 0000004 | OPENED | 1 | 2014-12-01 08:3 | Can not save re f... | sally.vmb_000 | Email |
| 0000005 | OPENED | 1 | 2014-12-01 08:3 | Houston Web DB... | virginia_landr... | IT Services |
| 0000000 | OPENED | 4 | 2014-12-02 22:3 | I can not submi... | selfservice_000 | Human Resourc... |

| Incident # | Status | Priority | Due Date | Description | Client ID | Category |
|------------|--------|----------|-----------------|---|---------------------|---------------------|
| 0000005 | OPENED | 3 | 2014-12-02 22:3 | Caller having issa... | senior_innovativ... | Email |
| 0000002 | OPENED | 2 | 2014-12-01 10:1 | User connection | sally.vmb_000 | BlackBerry |
| 0000003 | OPENED | 1 | | Problem Report Account Information Account/ET/Unlog | selfservice_000 | Account Admin... |
| 0000010 | OPENED | 1 | | My hard disk crea... My laptop is a file | selfservice_000 | Hardware |
| 0000011 | OPENED | 3 | 2014-12-04 14:3 | Tutorial video for... | itstaff_0000000a... | General Internat... |
| 0000012 | OPENED | 3 | 2014-12-04 14:3 | Tutorial video for... | itstaff_0000000a... | General Internat... |
| 0000013 | OPENED | 3 | 2014-12-04 14:3 | Tutorial video for... | itstaff_0000000a... | General Internat... |
| 0000014 | OPENED | 1 | 2014-12-01 08:3 | Please update th... | virginia_landr... | Hardware |
| 0000008 | OPENED | | | This is an exam... | sally.vmb_000 | Human Resourc... |

 Remydforce est une solution intuitive qui centralise toutes les tâches pertinentes dans une même console ergonomique.

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



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 2007, 2008, 2009, 2015 BMC Software, Inc.

