

Service Support Manager

改善 IT 服务的交付并充分提升 IT 运营的业务价值,是当今企业首席信息官面临的巨大挑战。

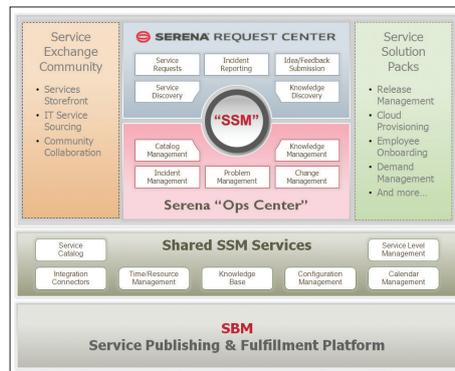
除了拥有成本居高不下和服务台解决方案缺乏灵活性外,公司还面临着以下挑战:

- 服务交付需求不再局限于中断或修复事件,已延伸至由 IT 或企业履行服务请求。
- IT 运营团队无法实现员工自助服务、优化请求处理流程或跟踪 IT 服务请求从发起到履行的状态。
- 服务台经理和其他 IT 管理人员无法监视资源利用率、成本和交付 IT 服务的服务水平。

产品亮点

Service Support Manager: 让企业和 IT 携手并进

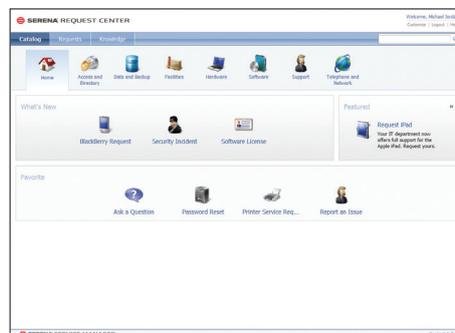
OpenText Service Support Manager 为 IT 服务管理 (ITSM) 提供了一种革命性的基于流程的新方法,有了它,企业和 IT 人员可以携手合作,使传统 ITSM 解决方案内在的灵活性、可视性和可用性迎刃而解。



功能和优点

统一的服务请求中心

Service Support Manager 与称为 OpenText 服务请求中心的直观网站门户协作,使所有企业用户可以通过一个中枢位置浏览可用的服务、提交事件和查看知识库文章。从一系列预构建的服务请求开始。然后在服务目录内快速创建和管理您自己的服务请求。



亮点

- 企业级服务目录
- Service Request Center
- 上下文知识库
- 基于流程的解决方案
- ITIL 流程应用程序包
- 服务发布和履行
- 可视化仪表盘、报告和 SLAs
- 发布管理集成

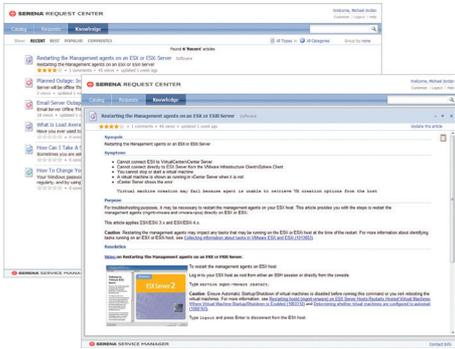


部署选项

- 基于云的解决方案
- 本地解决方案
- 混合云和本地解决方案

上下文知识库

使用上下文知识库，用户可以与请求中心的所有用户分享 IT 知识和信息。特别的知识提醒功能可以在用户提交事件报告或向 IT 支持团队发起呼叫前，自动显示潜在的解决方案。



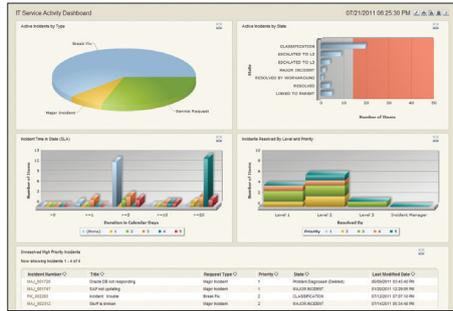
符合 ITIL 的流程应用程序

对于想要符合 ITIL 规范的公司，Service Support Manager 提供功能完善且易于使用的应用程序，包括请求、事件、问题、更改和配置管理。核心流程经过 Pink Elephant 验证，证明其可以根据 ITIL 最佳实践来有效改进 IT 流程和提升工作效率。



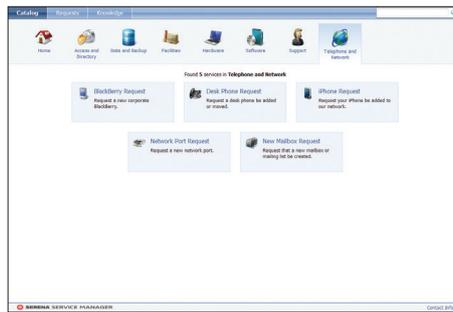
可视化仪表盘、报告和 SLAS

有了 Service Support Manager，IT 运营团队就可以轻而易举地定义和跟踪服务级别协议 (SLAs)。可视化仪表盘和报告可以提供与成本、服务和资源利用率相关的可行指标。



发布管理集成

传统 ITSM 系统无法同时管理和发布开发和运营变更。Service Support Manager 与 Release Manager 双剑合璧，将在前者中识别到的变更轻松添加到发布链中，然后在发布链中进行管理。通过将运营和开发变更纳入同一个应用程序版本，原本分散的开发和运营小组就可以更好地协同工作。



与我们联系
OpenText 首席执行官
Mark Barrenechea 的博客



如需了解更多信息，请访问
www.microfocus.com/opentext