

A man with dark, curly hair and a light beard, wearing a white button-down shirt, stands in front of a server room. The background shows rows of server racks with blue and yellow cables. The lighting is soft, highlighting the man's face.

# IT服务管理

## IT服务管理

IT部门一直在面临一个棘手的问题 - 要少花钱多办事，并及时提供更好的服务。当发生技术性故障时，人们往往需要适应以人工流程处理事故，然而IT团队使用人工方法寻找问题并进行分析和报告非常困难而且耗时。更重要的是，用户希望他们的问题要立即得到解决。

面对著不断增长的需求和更高的要求，IT服务管理（ITSM）需要不断变化。事件和问题管理流程需要实现自动化，使IT团队能够快速、高效地做出响应。

## 提供解决方案，以提高您的业务动力

电讯盈科企业方案的IT服务团队是公认的理想合作伙伴选择，世界一流的专家可以帮助跨国公司和大型企业设计、构建和运行需求日益复杂的IT环境。

作为一个值得信赖的IT服务合作伙伴，电讯盈科企业方案在帮助最终用户实施和管理的ITSM解决方案方面拥有丰富的经验，其ICT专家具备ITIL最佳实践资源和过程经验，帮助客户以预配置提高生产力，并改善基于ITIL®事件和问题管理流程。

## 统一的接口实现更好的管理和更高的生产力

电讯盈科企业方案提供了由其金牌合作伙伴BMC开发的ITSM解决方案。凭藉其超过20年的行业领导能力和经验，BMC解决方案有足够能力管理世界上最先进的技术环境。

BMC Remedy Force和的BMC Remedy On Demand 易于使用、可快速部署、包含创新服务管理，可将ITSM部署在云端，用户只要能够上网，就可以在任何地方使用。BMC Remedy On Premise是可以满足大型企业需求的另一选择。

集所有功能于一身的解决方案拥有统一的服务台、事件、问题、变更、资产生命周期和服务水平管理应用程序，提供一个独立配置的管理数据库（CMDB）、数据模型、工作流平台和用户界面。该解决方案提供IT基础设施的组件和相关业务服务的可用性，让IT员工可以从业务角度管理服务。

该解决方案作为单一窗口接收用户请求、用户提交的事件以及基础设施所产生的事件。其深厚的、灵活的、最佳实践的ITIL流程将加快服务的恢复，有助于防止未来发生的事件对业务造成不利影响，并提高IT人员的工作效率。

## 特点及优势

- **变更管理** - 避免干扰到业务，集成的变更管理日程安排和处理流程
- **服务级别管理** - 创建、管理和衡量服务水平协议，操作级别协议和支持合同，只需要简单的数据输入
- **配置管理** - 通过配置项目资源管理器，可以直观地加快原因分析
- **基于ITIL的最佳实践** - 为帮助台、自助服务、更改和库存管理流程的预配置ITIL最佳实践
- **自助服务** - 充分利用自助服务来提高客户满意度
- **移动接入** - 允许用户通过网络、移动设备和电子邮件等多种方式传达他们的要求

## 关于电讯盈科企业方案

电讯盈科企业方案有限公司(电讯盈科企业方案)是香港和中国内地首屈一指的IT服务企业。我们采用最先进的技术帮助客户在不断变化的经济环境下创造业务价值和取得成功。我们提供广泛的服务，包括软件解决方案、IT与业务流程外包、云计算服务、系统的开发和集成、数据中心服务、托管和管理服务、电子商务和RFID解决方案。电讯盈科企业方案致力于满足客户的需要，帮助企业实现业务目标。

电讯盈科企业方案在香港和中国内地拥有超过3,800名IT专才。凭藉多年来为各行业实施大型项目的服务经验以及备受认可的行业资格，电讯盈科企业方案已经成为政府及众多领先金融机构、电信运营商、零售和消费品牌，以及跨国企业最值得信赖的合作伙伴。