

Tific utsedd till BMC Software MarketZone-partner för Support Automation – Tific Support Automation Suite utökar självhjälp för BMCs kunder

Oktober 13, 2009 Tific, en ledande leverantör av lösningar för support automation och självhjälp för IT-support, meddelar idag att deras lösningar nu finns tillgängliga via BMC Software (NYSE: BMC). BMC har adderat Tific Support Automation Suite for BMC Remedy IT Service Management Suite (ITSM) till BMCs prislista och gjort den tillgänglig globalt från BMC Software och BMCs kanalpartners. BMCs MarketZone-program är framtaget för teknologipartners med integrerade och kompletterande produkter till BMCs Business Service Management (BSM) plattform.

Tific Support Automation Suite minskar drastiskt kostnaden för IT-support och ökar kundnöjdheten. Nyckelfunktioner är automatiserade lösningar, sk self-healing, intelligent självhjälp samt smart assisterad hjälp för BMC Remedy Service Desk-agenter.

Vi är mycket nöjda över att addera Tifics Support Automation Suite till den exklusiva listan av BMC MarketZone-produkter, säger BMC Vice President of Technology Alliances and MarketZone, Fred Johannessen. Att utöka vårt partnerskap med Tific ger våra kunder tillgång till marknadens bästa teknologi för support automation som levererar betydande affärsvärde.

Tifics lösning är designad för att öka användares adaption och effektivitet inom självhjälp, vilket eliminerar samtal till service desk och ökar kundnöjdhet. Vid kända problem kan Tifics self-healing funktionalitet detektera och lösa problem utan inblandning av användaren, alternativt vägleda användaren genom en enkel och användarvänlig felavhjälpning, steg-för-steg.

Kombinationen BMC-Tific är stort steg framåt jämfört med traditionell självhjälp som till stora delar är baserad på konventionell kunskapshantering säger Bill Keyworth, VP and Research Analyst of Ptak, Noel & Associates. Tifics approach att använda automation baserat på användarens problem och konfiguration förenklar självhjälpsprocessen avsevärt... sammanfattat, en mycket önskvärd paketering som gör det möjligt för slutanvändare att vara delaktiga i IT-supportprocessen.

Tifics applikation för service desk är integrerad med BMC Remedy Service Desk och stödjer agenter i deras arbete att lösa problem för slutanvändare. Applikationen visar realtidsinformation från användarens system och problemets status, vilket minskar den tid som annars kastas bort på att manuellt ta reda på användarens aktuella miljö och situation. Baserat på denna information, visar applikationen lösningar och åtgärder som är specifikt anpassade för den aktuella användarens. Detta minskar tiden det tar att lösa problemet vilket ger minskade kostnader. Kunder som använder Tific har minskat IT-supportkostnaden med 25% till 70% och ökat kundnöjdheten med 15% till 25%.

Vi är väldigt förväntningsfulla över vårt samarbete med BMC Software och vi ser att våra produkter ger ett stort mervärde till BMCs BSM-plattform och självhjälpsinitiativ, säger Pär Ribbner, VD på Tific AB. Vi vet av erfarenhet att man vill lösa sina problem själv eller ännu bättre, att de löses automatiskt. Vår teknologi gör detta möjligt.

Johan Attby – VP Business Development
johan.attby@tific.com
+46 708 688010

Tific är en ledande leverantör av andra generationens lösningar för support automation och självhjälp för IT-support. Sedan starten 2000 har Tifics lösningar hjälpt stora företag och IT-supportleverantörer att minska sina supportkostnader samt öka kundnöjdheten vid leverans av teknisk support mot slutanvändare på företag, konsumenter samt mobilanvändare. För mer

information, gå till www.tifc.com