

TiFiC BLIR PARTNER TILL BMC

TiFiC™, en ledande leverantör av lösningar för automatiserad IT support och migrering, meddelar idag att TiFiC Support Automation Suite™ har validerats med BMC® Remedy® Action Request System® (AR System®) Server. TiFiC blir därmed det första nordiska bolaget som uppnår statusen BMC Technology Alliance Partner med en validerad integration. Den integrerade lösningen levererar funktioner för IT support och migreringar till BMC-kunder som vill automatisera ITIL Service Support-processer.

Genom att integrera TiFiC Support Automation Suite med BMC Remedy AR System, kan kunder använda TiFiCs lösning för att bygga automatiserade lösningar på kända problem som proaktivt rättar till fel innan de uppstår för användarna. I de fall där det inte finns någon proaktiv lösning eller där användaren inte kan lösa ett problem genom TiFiCs användarvänliga och intelligenta självhjälp samlar TiFiCs lösning automatiskt in all relevant information om användaren och användarens systemkonfiguration, skapar ett ärende i BMC Remedy AR System och bifogar denna informationen.

TiFiC Support Automation Suite kan också tillföra värde till och dra nytta av en konfigurationsdatabas (CMBD) på flera sätt, till exempel genom att automatiskt säkerställa att alla datorer i organisationen hela tiden är konfigurerade enligt den givna konfiguration som är angiven i CMBDn.

“TiFiC Support Automation Suite adderar en mycket viktig del till vårt Business Service Management (BSM) ekosystem och gör vårt erbjudande än mer komplett,” säger Bill Ridlehuber, Director Business Development på BMC. “TiFiCs lösning är mycket kompletterande till BMCs BSM lösningar. Kunder kan automatisera och strömlinjeforma ITIL Service Support processer genom integrationen med BMC Remedy AR System och också dra nytta av en CMBD för att åstadkomma en väsentlig besparing vad gäller supportkostnader och få nöjdare användare.”

“TiFiC Support Automation Suite är en andra generationens lösning för automatiserad IT-support och självhjälp som adderar funktioner för mass-healing och self-healing till BMCs produktportfölj inom BSM” säger Johan Attby, VP Business Development på TiFiC. Det här området är, enligt en nyligen genomförd Gartner-undersökning, den viktigaste investeringen som teknologileverantörer och deras kunder kan göra inom ramen för IT-support. “TiFiCs lösning innehåller en unik visuell programmeringsmiljö som gör det enkelt och snabbt att bygga automatiserade lösningar på kända problem vilket gör lösningen skalbar även för support av komplexa miljöer.. TiFiC är väldigt glada över partnerskapet med BMC.”

TiFiC är en BMC Technology Alliance Partner. För mer information om TiFiC Support Automation Suite, gå till:
http://www.tific.se/products/support_suite.php.

Johan Attby

johan.attby@tific.com
+46 708 688010

Om TiFiC

TiFiC är ett svenskt mjukvaruföretag som utvecklar och levererar lösningar för automatiserad IT-support och självhjälp. TiFiCs lösningar hjälper företagen att höja kvaliteten och tillgängligheten på sin support och att få bättre information om användarnas beteende, samtidigt som det ger stora minskningar i kostnaderna för support. Bland de företag som idag använder TiFiCs lösningar finner man bland annat Scania, TeliaSonera och Volvo IT.

TiFiC grundades år 1999 och ägs utöver grundare och personal av Slottsbacken och Alliance Venture. Bolaget har sitt ursprung i ett forskningsprojekt om komplexa system vid Chalmers tekniska högskola. TiFiC har huvudkontor i Göteborg.

www.tific.se