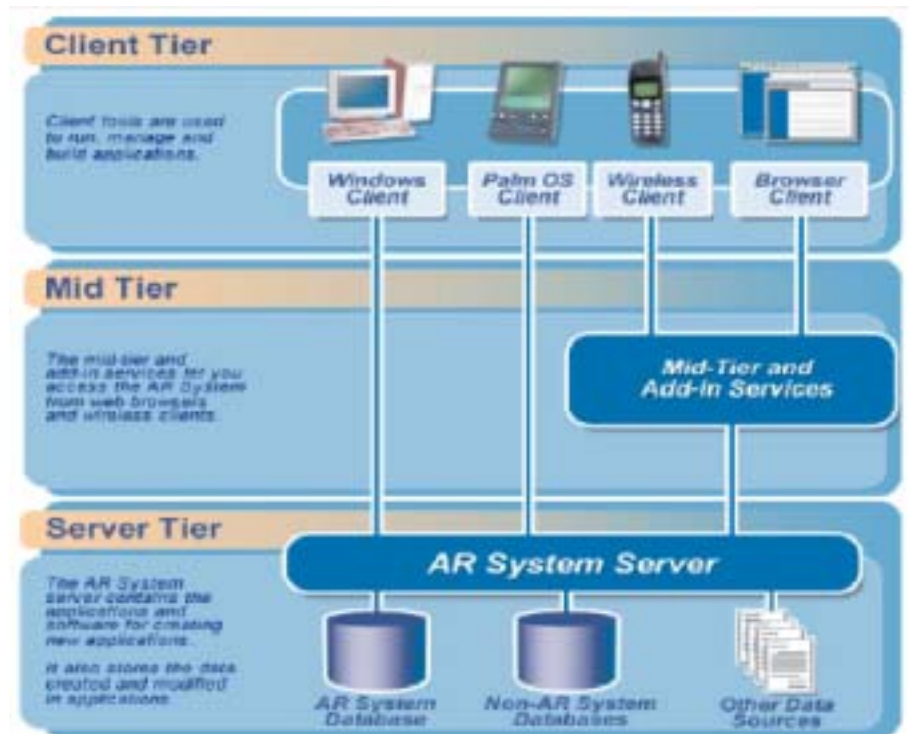


Remedy——完善的服务管理解决方案

概述

Remedy 完善的服务管理解决方案，帮助客户根据企业的商业目标建立服务支持体系，同时提升服务级别、管理企业资产减低投入成本等。所有的 Remedy 应用，包括 Help Desk，资产管理（Asset Management），变更管理（Change Management），服务水平协议（Service Level Agreements），客户支持都是建立在 Remedy 高度灵活的 Action Request System®（AR System）平台基础上。

架构



ARS 帮助平台解决方案基于 ARS 独特的三层结构，提供灵活可测的设计。三层体系结构由一个数据库服务器，一个应用（工作流）服务器和客户端组成。强大的构架提供了许多优势，而这些优势正是帮助平台是否有效和成功的关键。

主要功能

Remedy Help Desk

有效地请求响应 workflow 管理平台，能够有效提升和改善企业商业模式的应用流程。通过改进企业内部支持运作的效率，最快地实施运作，最大程度地降低了 IT 体系中的整体成本。

Remedy Asset Management

用于对企业资产进行有效地配置和管理，通过对资产的管理有效地降低企业的运作成本帮助企业提升投资回报率 (ROI)。

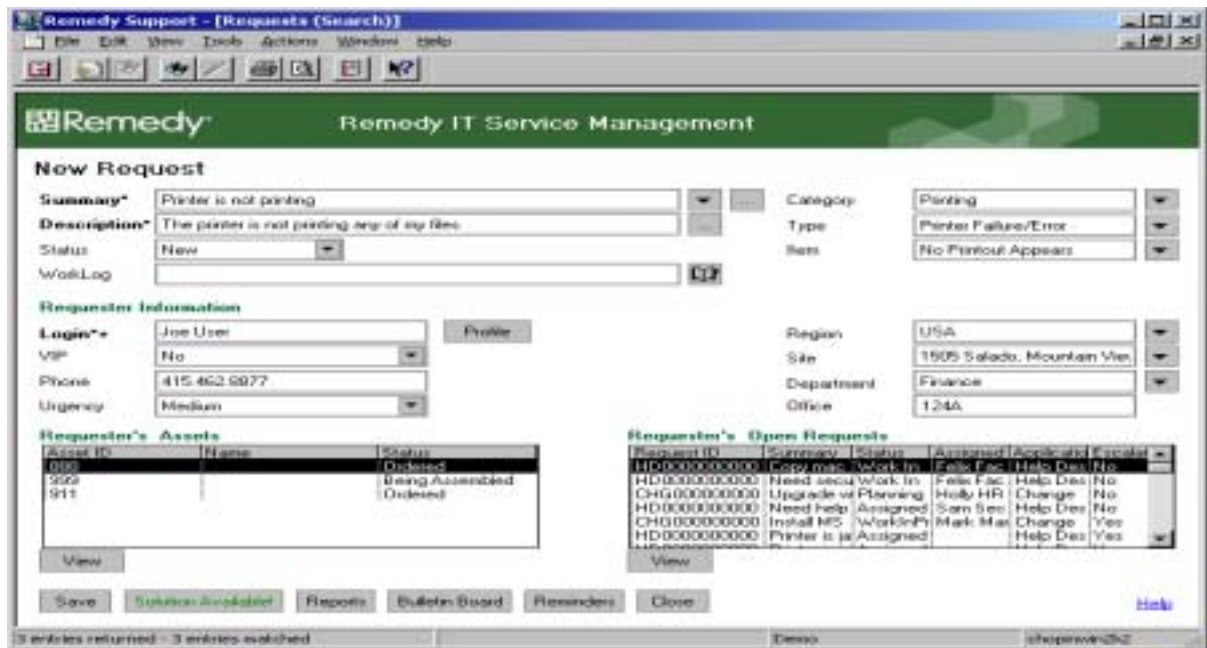
Remedy Change Management

从需求的捕捉到变更执行, 自动完成变更管理流程。能够进行可行性评估和流程、策略调整不断改善对业务的支持能力。

Remedy Service Level Agreement

通过自动管理服务协议，快速建立服务标准。Remedy SLA 支持通过技术管理设定合理的用户期望指标，估计可能的响应时间满足业务需求。

主要功能界面图示



特性

- 符合行业标准

Remedy 的 ITSM 是世界首个被 ITIL 标准认证机构 Pink Elephant 认证的产品。

- **易于修改的基础应用**

Remedy 提供了适合服务管理应用的最畅销的基础流程架构组件以及完善的、易于使用的可视化面向对象的开发工具。通过对基础应用的修改，AR System 可以满足成千上万客户的应用升级要求，从而从中盈利。因此快速修改、升级开发成为 AR System 的优势。

- **具有成本效益的开发环境**

Remedy 提供了完善的解决方案，通过一个平台环境，设计、开发、定制、客户化服务管理应用。

- **快速应用设计和定制**

Remedy 的开发平台 AR System 提供最便捷的原形搭建、定制、维护和重建新服务管理应用的能力。通过面向对象的开发界面，管理员可以快速简单的建立应用。建立易于使用的用户界面，通过桌面点击的方式可以让一个非技术的商务经理自动化设计自己的商业流程。

- **高效集成性**

提供开放的接口模式，方便与其它应用进行集成，包括 NMS（网络管理系统），discovery services，企业应用以及 LDAP。通过 XML 的方式可以实现 AR System 数据和应用架构与其它系统的共享。外部资源可以通过 ARDBC 访问 Remedy 数据。

- **新的WEB服务集成**

Remedy 现在支持 Web 服务用于支持实时的、应用对应用的集成。Remedy 通过常用的界面拖拽方式简化了集成复杂度。实际上，当应用发布为一个 Web 服务，不需要再有额外的编码工作，从 XML 代码到 SOAP 的输入参数和消息，这一切都由 AR System 自动完成。

- **升级性, 全球化定制**

Remedy 提供灵活的配置方案以适应全球化需求。在同一台 AR System 服务器中可以运行多个例程以及运行多个服务环境共享一个数据库。Remedy 是多语言支持的，在不同地点使用 Remedy 应用时，只需要应用不同的应用逻辑。加快了开发速度，简化了应用维护。

博雅思国内成功案例

上海 Siemens SBCS 是著名的交换机生产制造厂商。其客服中心的服务对象为众多的合作伙伴和设备使用的最终用户，主要的客户类型分为：Life Cycle、Managed Service 及 RCC.

ITApps 根据 SBCS 的具体需求为其搭建了基于 Remedy Help Desk 应用基础上的帮助平台，目的是建立完善的需求处理流程，强化企业管理，方便任务跟踪。

目前应用使用对象分为四层：

坐席：负责接听客户来电，填写需求响应清单；回访用户，填写用户反馈意见。

任务派发人员：负责处理坐席填写的需求清单，提供相应的处理意见，并下达任务给工程师。

管理员：根据需求定制人员及其职能，客户数据整理。

经理：负责 SLA 的定制工作，报表审核及意见处理。

项目实施周期：2 个月

Remedy 部分客户清单

Remedy 在全球拥有 7, 000 多用户，其中超过 95%的被调查客户都会推荐 Remedy；97%以上的客户都对 Remedy 的支持和服务感到满意。其全球性部分客户名单如下（其中标*号的是亚洲区域客户）：

| | |
|--|---|
| <p>计算机</p> <p>Compaq Computer Corp. Dell Computer Hewlett-Packard Company Sun Microsystems, Inc. IBM AT&T GIS</p> <p>化工/医药</p> <p>Glaxo/Welcome Hoffman-La Roche Ltd. 3M</p> <p>能源</p> <p>Mobil Oil Corp. *China Light & Power (中华电力) Ontario Hydro Pacific Gas & Electric Co New York State Electric & Gas Osaka Gas</p> <p>金融</p> <p>*Citibank (花旗银行) Goldman Sachs *Bank of China (HK) (中银香港) *Merrill Lynch (美林证券) Union Bank of Switzerland *Bank of East Asia (东亚银行) *Standard Chartered Bank (渣打银行) *Bank of China (Beijing) (中国银行) *CITIC Bank (中信银行)</p> <p>保险</p> <p>Blue Cross/ (Oregon) AIG ITT Hartford</p> | <p>汽车制造业</p> <p>Mercedes BMW Ford Motor Co. SAAB Service Partner AB</p> <p>政府/公用事业</p> <p>White House Communication U.S. Army U.S. Postal Service *HK Airport Authority (香港机场管理局) *Ministry of Railroads *Hong Kong Police Force (香港警务处) *MTRC (香港地铁)</p> <p>高科技</p> <p>Lucent Technology Motorola, Inc. *Siemens Shanghai (西门子上海) *Blue Express (China) (蓝色快车计算机工程技术有限公司) Alcatel Fujitsu Microelectronics, Inc TSMC</p> <p>电信/网络</p> <p>*Hutchison Telecom (和记电讯) *Mandarin Communications *PCCW (电讯盈科) *Asia Global Crossing (亚洲环球电讯) KG Telecom FarEast Tone SingTel TA Orange Eastern Broadband Telecom Telecom Malaysia TelSK</p> |
|--|---|