

Service Management Automation X (SMA X)

Service Management Automation X (SMA X) – это первое программное решение для управления ИТ и корпоративными услугами, а также управления ИТ-активами, созданное с нуля для включения машинного обучения и аналитики. В интеграцию из коробки уже входят ведущие решения UCMD B и Discovery. Его можно развернуть используя свою инфраструктуру или облачные решения или переместить из одного в другое при изменении бизнес-задач, используя гибкие варианты лицензирования.

Основные характеристики продукта

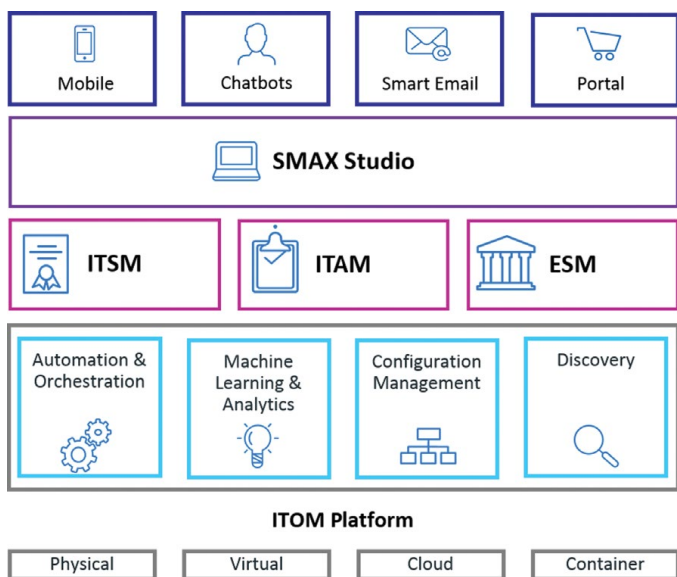
SMA X обеспечивает привлекательный и инновационный пользовательский интерфейс для взаимодействия с ИТ-отделом и другими службами поддержки через мобильные устройства, чат-боты, интеллектуальную электронную почту или интуитивно понятный веб-портал самообслуживания. Решение построено на платформе ITOM, что позволяет ему работать в различных средах - от реализации на своих серверах, до виртуальной среды, а также в облачных решениях AWS и Microsoft Azure. Опираясь на контейнерные технологии, заказчики могут легко перемещать решение из одной среды в другую при изменении условий бизнеса. Платформа ITOM предоставляет собой множество общих служб как в SMA X, так и в других решениях ITOM, таких как управление идентификацией, управление лицензиями и доступом, жизненный цикл DevOps, автоматизация задач, Discovery и UCMD B, машинное обучение, аналитика, и модуль отчётности.

SMA X объединяет три ключевых области применения в одном решении: управление ИТ-услугами (ITSM), управление ИТ-активами (ITAM) и управление корпоративными услугами (ESM). ITSM и ITAM поставляются «из коробки» в SMA X и могут быть легко расширены без написания кода используя только функционал SMA X Studio. ESM основан на готовом контенте,

таким как управление персоналом, управление идеями и предложениями, а также оптимизация портфеля. Эти модули также могут быть легко расширены или дополнены новым контентом с помощью SMA X Studio.

Краткий обзор

- Актуальный функционал в версии из коробки, включающий в себя лучшие практики реализации, а также процессы управления сервисами, разработанные с нуля для анализа больших данных и машинного обучения.
- Современный, с широким функционалом, но простой в использовании, с удобным модулем самообслуживания для сокращения количества обращений и повышения удовлетворённости клиентов.
- Конфигурация без использования кода коробочных и настраиваемых пользователем процессов, обеспечивающая простые и менее затратные обновления системы.
- Гибкость автоматизации, многопользовательского режима и развёртывания для сокращения времени внедрения и снижения совокупной стоимости содержания.
- Распределённая микросервисная архитектура, созданная для управления операциями ИТ.



Ключевые преимущества

- Низкое количество обращений и быстрое время решения;
- Пользователь самостоятельно может решить большое количество задач;
- Повышение качества обслуживания и соблюдение метрик SLA;
- Низкая совокупная стоимость содержания системы;
- Лёгкость использования системы;

Ключевые особенности

Умное самообслуживание интегрированное со сторонними сервисами.

Сервисный портал является централизованной точкой доступа для всех запросов сотрудников, связанных с ИТ или их частью бизнеса. Его простой в использовании интерфейс позволяет пользователям самостоятельно запросить поддержку, провести поиск в базе знаний и просмотреть каталог услуг.

Интеллектуальный поиск сочетает поиск внутри модулей управления услугами, а также внешний поиск, помогает найти решения как для пользователей самообслуживания, так и для сотрудников службы поддержки.

Умный инцидент использует Оптическое Распознавание Символов и машинное обучение для автоматической обработки, классификации и выбора дальнейшего процесса работы над инцидентом.

Виртуальные агенты предоставляют автоматизированную помощь 24x7. Они включают в себя возможность чата в реальном времени или работу по электронной почте, что позволяет оказывать непрерывную поддержку пользователям.

Функции социального сотрудничества включают в себя возможность голосовать, попросить помощь или оставить отзыв, что позволяет пользователям использовать опыт других людей и повысить автономию пользователя.

Перевод на лету предоставляет пользователям доступ к контенту портала и обновлениям службы поддержки на их предпочитаемом языке.

Мобильное приложение на Android и iOS, ориентированное на ключевые задачи, которые нужно решать на ходу, является дополнением к веб-порталу.

Агрегирование каталога позволяет пользователям использовать портал услуг SMAX для запросов по каталогу предложений как из Micro Focus Service Manager, так и из SMAX, - для этого служит единый пользовательский интерфейс.

Современная реализация для автоматизированных корпоративных приложений:

функционал службы поддержки включает в себя полный набор разработанных в соответствии с ITIL приложений Service Management, включающий в себя Управление запросами на обслуживание, Управление инцидентами, Управление знаниями, Управление проблемами, Управление изменениями, Управление релизами, Управление уровнем сервиса, Управление конфигурациями и Управление каталогами.

Enterprise Service Management включает в себя приложения для управления ИТ-активами, Управление проектами, Управление персоналом, Управление портфелем приложений и услуг, Финансы, Идеи и Управление предложениями.

Управление активами предоставляет функционал для Управления сервисными активами и конфигурациями, Управления поставщиками, Управления контрактами, Закупки и управление программными активами.

Модуль Live Support предоставляет агентам службы поддержки ключевую информацию и инструменты, которые помогают эффективно обрабатывать новые запросы по оказанию услуг и поддержки, а также запросы, полученные по телефону.

Опирающаяся на Аналитику Служба поддержки.

Функция аналитики изменений предлагает информацию на основе доступных данных и сообщает о возможных улучшениях в управлении изменениями.

Hot Topic Analytics использует расширенный поиск и аналитические возможности, позволяющие агентам просматривать и анализировать закономерности в инцидентах, запросах и других записях и создавать статьи знаний или отчеты о проблемах, основанные на этих закономерностях.

ChatOps обеспечивает взаимодействие между людьми и набором инструментов, предоставляя команды поиска, просмотра и обновления инцидентов, а также возможность дополнительно

просмотреть предлагаемые статьи знаний, которые включают в себя гиперссылки на полные версии статей в модуле управления знаниями. Модуль использует инструменты для совместной работы, такие как Microsoft Teams, Slack, и Mattermost, связывая SMAX с этими инструментами через интерфейс командной строки.

Конфигурация без использования кода и Простота обновления.

Studio позволяет создавать основанные на определенных пользователем процессах приложения и связанные таблицы с помощью возможностей конфигурации без использования кода. Он прост в использовании, так что владельцы бизнес-процессов могут разрабатывать приложения без помощи ИТ-персонала.

Конфигурация без использования кода позволяет задать и редактировать поля приложения, формы, бизнес правила, процессы и уведомления, а также импорт данных и определение пользовательских действий. С помощью реализации “без использования кода” достигается простота апгрейда, а также возможность практически мгновенного доступа к новым функциям и возможностям, что обуславливает низкую общую стоимость содержания приложения.

Гибкие варианты развертывания

SMAX может быть развернут на голем железе, виртуальных машинах или в облаке. Для SMAX поддерживаются технологии AWS и Microsoft Azure и он доступен через AWS Marketplace. Многие поставщики услуг по всему миру предлагают SMAX в качестве услуги.

Использование SMAX через облако или сторонний хостинг позволяет удостовериться в целостности и безопасности данных, что часто является требованием для отдельных стран, регионов или отраслей. SMAX построен на платформе ITOM, которая позволяет автоматизировать развертывание на основе развертывания контейнеров и предварительно интегрированных вариантов использования. Преимуществами такого подхода являются обновления с минимальным временем простоя, встроенная масштабируемость с автоматическим масштабированием, доступные для многократного использования микро-сервисы и REST API.

SMAX является многоклиентским решением и поддерживает развертывание нескольких клиентов на инсталляцию, – эти клиенты могут быть использованы для разработки, тестирования или производства сред. Реализация с несколькими клиентами может также использоваться поставщиками услуг для размещения сред для нескольких заказчиков в рамках одной инсталляции. Многоклиентская консоль и сетка позволяют операторам просматривать и редактировать записи от нескольких клиентов используя единый пользовательский интерфейс.

Системные Требования

SMAX доступен в двух версиях (Express и Premium) с функциями, описанными в таблице ниже.

Edition	SMAX Express	SMAX Premium
Edition use case	Service Management Enterprise Service Management	<ul style="list-style-type: none"> Service Management Enterprise Service Management Asset Management
Features	<ul style="list-style-type: none"> Service Desk and Service Portal Native mobile app Smart analytics ChatOps Studio Service Level, Change, Release, Knowledge, Incident, and Problem Management SACM Universal CMDB Vendor Management Service Portfolio Management 	<ul style="list-style-type: none"> SMAX Express+ Catalog Aggregation Contract Management Procurement Management Idea&Proposal Management Application Portfolio Management Project&Program Management Software Asset Management Financial Management
Delivery format	CDF	CDF
Public cloud support	AWS, Microsoft Azure	AWS, Microsoft Azure
OS&database	Support Matrix	Support Matrix

Дополнительную контактную информацию
и адреса представительств см. по адресу
www.microfocus.com

www.microfocus.com