



CIBER inlocuieste BMC Remedy cu CA Service Desk

Business-ul: CIBER, este o companie IT globala care construiește, integrează și monitorizează aplicații și infrastructuri pentru clienți business și guvernamentali. CIBER are 85 de birouri în 18 țări iar clienții săi fac parte atât din topul Fortune 1000, cât și din piața mijlocie.

Provocarea: CIBER avea nevoie de o soluție de suport prin care să livreze servicii IT mai rapid, cu costuri mai mici și cu o calitate mai bună. Produsul BMC Remedy pe care îl utilizau, necesita o mentenanță costisitoare, customizarile cât de mici însemnau un efort semnificativ iar integrările de tip third-party erau un cosmar. CIBER a căutat o soluție ușor accesibilă, ușor de configurat, care să fie ușor de menținut, care să se integreze și să se automatizeze cu celelalte soluții IT pe care le deține și care să fie compatibilă cu ITIL framework.

Soluția: CIBER a ales **CA Service Desk** pentru a face față provocării. CA Service Desk oferă management pentru incidente, probleme, schimbări, cunoștințe, cereri și configurări, CMDB, toate acestea într-o singură soluție. Compania a integrat Service Desk cu managementul resurselor, livrării softurilor și operațiilor rețelei pentru obținerea unei soluții complete care să îmbunătățească livrarea serviciilor și să ducă la o reducere a costurilor.

Rezultatul: CIBER a avut multe beneficii în urma implementării produsului CA Service Desk. Această soluție a scutit personalul companiei de o muncă inutilă, permitându-le să se concentreze asupra unor task-uri mult mai valoroase. Rezultatul implementării produsului CA Service Desk este faptul că CIBER are acum costuri mai reduse pentru serviciile IT, productivitate a resurselor crescută și satisfacție a clientului îmbunătățită.