



BMC Software révolutionne la gestion des services informatiques d'entreprise en lançant Remedy ITSM On Demand

BMC Remedy ITSM Suite On Demand : une solution d'entreprise phare via un modèle de mise à disposition particulièrement flexible et rentable.

PARIS, le 21 janvier 2009 – Le modèle SaaS (Software-as-a-Service, ou logiciel-service) n'a jamais été aussi populaire parmi les services informatiques des entreprises. Cet attrait provient en grande partie de la flexibilité et de la rentabilité de ce modèle de mise à disposition et de la possibilité de développer rapidement de nouvelles caractéristiques, solutions et meilleures pratiques sans investissements supplémentaires ni accroissement du personnel informatique.

Aujourd'hui, BMC Software (NASDAQ : BMC) annonce que sa suite logicielle phare Remedy IT Service Management (ITSM) est proposée aux clients en mode SaaS.

La solution [BMC Remedy ITSM Suite On Demand](#) est basée sur la suite logicielle de gestion des services de BMC, qui intègre naturellement les processus ITIL® avec la gestion du centre de services, des incidents, des problèmes, des modifications, des mises à jour, des actifs, des demandes d'intervention et des niveaux de service. Cette approche permet aux services informatiques de résoudre rapidement les incidents critiques, de réduire les risques et d'appliquer les accords de niveaux de service sans pour cela nécessiter une assistance ou des infrastructures sur site.

« Nos clients comptent sur nous pour leur proposer une offre complète et diversifiée de conseils et de services en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) », explique Steve Loubser, responsable hébergement de GijimaAST, l'un des principaux fournisseurs de services TIC d'Afrique australe. « De la même manière, nous comptons sur BMC Remedy ITSM pour nous fournir les fondations qui nous permettent d'ajouter de nouveaux services informatiques et d'accélérer la restauration du service en cas d'incident. En disposant de ces capacités à la demande, nous pourrions activer le déploiement de nouveaux systèmes informatiques et garantir un accès constant aux outils, aux meilleures pratiques et aux informations au sein de notre entreprise. »

Contrairement aux autres offres SaaS, BMC Remedy ITSM Suite On Demand est la seule solution en nuage à proposer une suite logicielle de gestion des services d'entreprise pleinement intégrée et un modèle complet en libre service générant une augmentation spectaculaire de la rentabilité de l'exploitation et de la qualité du service. Comme pour la suite BMC Remedy ITSM sur site, cette solution à la demande s'intègre naturellement à la base de données de gestion des configurations BMC Atrium (CMDB), en plus du reste de la plateforme Business Service Management (BSM). Les clients perçoivent ainsi immédiatement l'apport des composants technologiques au profit des services d'entreprises les plus critiques.

« BMC Remedy ITSM est le cœur de notre implémentation de gestion des services et fournit un point d'entrée unique pour les milliers d'incidents quotidiens et de demandes d'intervention qui parviennent au centre d'assistance », précise Steve Carrell, directeur de la division soutien des services d'Intermountain Healthcare. « Une application Remedy à la demande qui offre la possibilité de passer du modèle « sur site » au SaaS tout en maintenant le flux BSM, ça nous intéresse beaucoup. »

Etroitement intégrée à la plateforme BSM de BMC, BMC Remedy ITSM Suite On Demand est également la seule solution suffisamment flexible pour permettre aux clients de passer en douceur d'une gestion des services sur site à un modèle SaaS, et de revenir ensuite à la solution sur site si la

conjoncture l'exige. Le résultat est une véritable solution d'entreprise SaaS qui offre l'évolutivité et la latitude fonctionnelle réclamées par les clients très avertis, tout en procurant une flexibilité et une protection des investissements sans égales.

« Pendant des années, nos clients ont fait confiance à la suite logicielle BMC Remedy ITSM pour gérer avec succès leurs environnements informatiques de plus en plus complexes et augmenter la valeur de leur entreprise en s'appuyant sur la technologie », commente Tim Yario, président de Column Technologies. « En proposant à la demande la meilleure suite logicielle du monde en matière de gestion des services, BMC et Column Technologies vont offrir aux clients davantage de flexibilité et de rapidité pour développer de nouveaux services informatiques et réduire le coût général de leurs déploiements de solutions de gestion des services. »

« Avec la crise économique actuelle, les acheteurs informatiques des entreprises et des PME cherchent des options qui leur permettent de faire concorder dépenses et exigences commerciales », analyse Mary Johnston Turner, directrice de recherche de la division logiciels de gestion d'entreprise d'IDC. « IDC prévoit que le marché du logiciel-service de gestion d'entreprise représentera 1 milliard de dollars d'ici à 2013. Le lancement de BMC Remedy ITSM Suite On Demand, venant s'ajouter à l'annonce préalable de BMC Service Desk Express on Force.com, signifie que BMC représentera pour la clientèle des entreprises et des PME une option importante à considérer au fur et à mesure de la maturation du marché. »

BMC Remedy ITSM Suite On Demand est la dernière-née des solutions en nuage de BMC. En novembre 2009, BMC et salesforce.com ont annoncé une alliance stratégique qui a conduit à la création de BMC Service Desk Express on Force.com.

« Après avoir soigneusement observé et analysé le marché des SaaS, nous pensons que le moment est venu pour BMC de faire une entrée agressive dans ce secteur. Les réactions extrêmement enthousiastes et positives des clients, des partenaires et de la communauté des analystes nous confirment clairement que le marché a besoin d'avoir accès à une solution d'entreprise ITSM en SaaS sans compromis », conclut Dev Ittycheria, président de la division gestion des services d'entreprise de BMC. « Cette annonce accroît très nettement notre leadership sur le marché de la gestion des services ; elle est une preuve supplémentaire de notre volonté de proposer le meilleur portefeuille de solutions BSM. »

BMC Remedy ITSM Suite On Demand sera disponible au deuxième trimestre 2010. Consultez www.bmc.com/ondemand pour en savoir plus.

A propos de BMC Software

Les entreprises comptent sur l'informatique. L'informatique peut compter sur BMC Software

Pour s'épanouir, les entreprises doivent s'appuyer sur une informatique plus intelligente, plus rapide et plus puissante. C'est pourquoi partout dans le monde, les entreprises les plus exigeantes font confiance à BMC Software pour leurs environnements distribués comme pour leurs grands systèmes. Reconnu comme le leader pour la gestion des services métier — le Business Service Management —, BMC propose une approche complète et une plate-forme unifiée qui aident les services informatiques à limiter les risques, à réduire leurs dépenses et à maximaliser leurs bénéfices. Au titre de l'exercice fiscal clos le 30 septembre 2008, BMC a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 1,83 milliard de dollars. Pour tout complément d'information, visitez le site www.bmc.com

###

© Copyright 2009 BMC Software, Inc.

BMC, BMC Software et le logo BMC Software sont la propriété exclusive de BMC Software, Inc., sont enregistrés auprès de l'Office des brevets des États-Unis et peuvent être enregistrés ou en instance d'enregistrement dans d'autres pays. Toute autre marque de commerce, toute autre marque de services et tout autre logo BMC peuvent être enregistrés ou en instance d'enregistrement aux États-Unis ou dans d'autres pays. Toutes autres marques de commerce ou marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.