



EXPERT GUIDE / BMC HELIX: ITSM-AUTOMATISIERUNG MIT NTT DATA

Digital Service Management mit KI

Sie planen, Ihre Digital-Service-Management-Prozesse effizienter zu gestalten oder gar auszulagern? Sie wollen Ihre IT-Prozesse optimieren und Kosten senken? Sie suchen noch nach einem geeigneten Tool? Oder Sie haben sich bereits für BMC Helix ITSM oder BMC Helix Digital Workspace entschieden und möchten das Ganze mit künstlicher Intelligenz erweitern – etwa durch einen Chatbot für den 1st-Level-Support? Fragen Sie NTT DATA!

Von der DSM-Konzeption über die Prozessautomatisierung bis hin zum Outsourcing Ihres Anwendungsbetriebs – profitieren Sie von unserer BMC-Expertise!

Reagieren war gestern. Digital Service Management (DSM) kann – mit künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen – Vorhersagen treffen und digitale Arbeitsplätze proaktiv unterstützen. Dies alles mit dem Ziel: Weniger Incidents und IT-Ausfälle, eine schnellere Bearbeitung bei Störungen und unter dem Strich weniger IT-Kosten. NTT DATA führt Sie zur passgenauen Digitalisierungsstrategie für Ihr IT Service Management und konzipiert praxistaugliche Lösungen für eine bessere Qualität, Kontrolle und Automatisierung des IT-Service. Unsere DSM-Experten implementieren die für Ihre Anforderungen passende ITSM-Plattform und machen Ihre IT-Service-Prozesse fit für die digitale Zukunft. Gerne übernehmen wir auch Ihren Anwendungsbetrieb – professionell, bedarfsgerecht, skalierbar und kosteneffizient.

Mehr als **200** erfolgreiche IT-Service-Management-Digitalisierungsprojekte mit BMC.

Vom Cost zum Value Center: Wir transformieren Ihre IT-Organisation

Als langjährig erfahrener Realisierungspartner von DSM-Lösungen steht Ihnen NTT-DATA kompetent bei der Digitalisierung Ihres IT Service Managements zur Seite. Wir beraten Sie bei der strategischen Ausrichtung und implementieren die geeignete ITSM-Plattform. Dabei analysieren wir, welche Prozesse sinnvollerweise mit Einsatz von KI, Robotic Process Automation (RPA) oder Chatbots automatisiert werden sollten und setzen dies erfolgreich um. Und wir helfen Ihrer IT-Organisation, DevSecOps zu integrieren und zu leben. Ihre Mitarbeiter holen wir dabei mit an Bord und begleiten den gesamten IT-Veränderungsprozess mit professionellem Change Management.

Eine zukunftsfähige IT-Organisation nach Maß – Ihre Vorteile

- **Weniger IT-Ausfälle.** Mit KI und Machine Learning lassen sich Probleme an digitalen Arbeitsplätzen proaktiv beheben, bevor sie den Nutzer beeinträchtigen.
- **Schnellere Bearbeitung von Incidents.** Dank bedarfsgerechter Supportmodelle und automatisierter Abläufe erhalten Helpdesk-Kunden deutlich schneller Hilfe.
- **24/7-Service.** Mit Chatbots und virtuellen Agenten erhalten Helpdesk-Kunden rund um die Uhr Hilfe. Zudem werden Ihre IT-Service-Mitarbeiter entlastet.
- **Weniger Kosten.** Gerne übernehmen wir für Sie den Betrieb Ihrer DSM-Anwendungen – je nach Bedarf on-, near- oder offshore. Alle ITIL-Prozesse inklusive.

Behalten Sie Ihre IT-Organisation auch unter steigenden Anforderungen fest im Griff – durch die Digitalisierung Ihres ITSM in Verbindung mit KI.



DSM mit BMC / NTT DATA setzt in zahlreichen DSM-Kundenprojekten auf die Lösung von BMC – seit vielen Jahren Marktführer im Bereich der Enterprise ITSM- und DSM-Lösungen. Die BMC-Lösung eröffnet Unternehmen die Flexibilität, in einem dynamischen Umfeld schnell und agil auf neue Anforderungen reagieren zu können. NTT DATA erweitert sie um KI und schafft damit zusätzliche Automatisierungsmöglichkeiten.

NTT DATA – unser DSM-Angebot im Überblick

NTT DATA bündelt fundiertes DSM-, Branchen- und BMC-Know-how. Mit unserer umfassenden Praxiserfahrung schaffen wir für Sie eine serviceorientierte IT-Organisation, die allen Anforderungen der Digitalisierung standhält. Unsere DSM-Bausteine:

BMC als Tool für Ihr Digital Service Management implementieren oder mit KI erweitern: Setzen Sie auf unsere umfangreichen Best Practices!

- **ITSM-Consulting.** Wir beraten Sie zur strategischen Ausrichtung des IT Service Managements und konzipieren pragmatische Lösungen für eine bessere Servicequalität, -kontrolle und -automatisierung.
- **Service Management Excellence.** Wir implementieren die für Ihre Anforderungen beste ITSM-Plattform, automatisieren Ihre Betriebsabläufe und begleiten den IT-Veränderungsprozess in Ihrem Unternehmen.
- **Operationsmanagement.** Wir bringen Sie mit BMC TrueSight Operations an den Puls Ihrer IT-Infrastruktur. Per KI werden Anomalien automatisch erkannt und proaktiv die richtigen Gegenmaßnahmen ergriffen.
- **Professioneller Produktsupport und skalierbarer ITSM-Anwendungsbetrieb.** Setzen Sie auf unsere lokale ITSM-Kompetenz in D/A/CH, bedarfsgerecht kombiniert mit einer globalen Delivery – Ihr Single Point of Contact für alle Plattformen.
- **Workload Automation.** Mit Hilfe von BMC Control-M integrieren wir z.B. die Orchestrierung von applikationsübergreifenden Geschäftsprozessen in Ihre CI/CD. So gehen neue Workflows schneller produktiv und lassen sich leicht steuern und überwachen.

» Ein Incident-Management-System allein reicht uns nicht. Für T-Mobile Austria ist es wichtig, operative Kernprozesse der Service- und Technologie-Abteilung in einem performanten System zu bearbeiten. Gemeinsam mit NTT DATA konnten wir mit ITSM eine Standardlösung implementieren, welche Incident-, Problem- und Change Management Ende zu Ende vernetzt und so für eine der effizientesten und transparentesten Lösungen am Mobilfunkmarkt steht. Unsere Kunden profitieren davon direkt, da deren Anliegen schneller und effizienter bearbeitet werden können. Ein weiterer Schritt zur exzellenten Service- und Netz-Erfahrung, für die T-Mobile steht.«

Athanasios Avgeridis, Senior Vice President Operations, T-Mobile Austria

Sie wollen Ressourcen für mehr Innovationsarbeit in Ihrer IT-Organisation freisetzen?
Kontaktieren Sie uns!

Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com

Kontakt:

Norbert Neudhart
Vicepräsident IT Service Management
NTT DATA DACH
Norbert.Neudhart@nttdata.com