



自动系统利用 **BMC** 软件公司的解决方案提供更高 性能与多平台服务及支持

香港，2011年1月6日讯——拥有逾37年历史，区内著名及领先的科技解决方案和服务供应商自动系统集团有限公司（以下简称「ASL」）（香港联交所股份编号：771），将使用BMC软件公司的解决方案提升其服务及支持能力，并藉此改善其管理式IT服务以服务其香港、澳门、中国内地、台湾和泰国的公营及私营机构的客户。

ASL——BMC软件公司15年以上的客户——2009年部署了 [BMC Remedy Service Desk](#)（服务台）解决方案，现在会将BMC解决方案之使用伸展至其呼叫管理中心之服务平台，即：交互式语音应答服务、短信服务和IP电话系统。

此实施将实现全面的事故及问题管理流程，以强化ASL现场支持的技术人员每日提供的服务。此次升级产出的管理报告、服务绩效统计和趋势分析，亦可帮助员工更好地评估服务台之表现。

藉着将BMC服务台解决方案之使用伸展至ASL呼叫管理中心之服务平台，ASL能将支持活动按优先顺序处理，并能将更多的注意力放在关键业务服务上。自动化流程、政策和任务可以提高员工的工作效率，让员工专注于更重要的项目。同样，问题和知识管理流程可以为问题的根源提供关联式的透视分析，并消除因重覆问题而发生的中断服务，大大提高生产力及正常运行时间。此外，自助服务呼叫转移还可以降低IT支持成本。

「超过15年，BMC公司的世界级技术使我们的客户能够有效地管理其日常服务交付」，ASL的行政总裁赖音廷先生表示：「我们现正依靠BMC，再次协助我们满足对稳定、安全及有效的服务管理的需求，而此等需求正不断增长。我们的客户重视我们提供的高性能服务带来的价值，而我们与BMC的长期合作将确保继续满足甚至是超越客户的期望。」

「BMC很荣幸被ASL再度选择」，BMC软件公司北亚区总经理苏玉龙先生表示：「ASL是香港最大的IT服务供应商之一，并为香港公营及私营机构提供IT服务，此次BMC软件公司及ASL的合作，将扩展我们的技术和专长，以继续帮助香港和区域组织加强业务表现。」

业务行于 IT，IT 行于 BMC。

Business runs on IT. IT runs on BMC Software.

更智能、更快、更强的 IT 运行将促进业务蓬勃发展。这就是为何全球最苛刻的 IT 机构在分布式环境、大型机环境、虚拟环境和云环境中都会依靠 BMC 软件公司。BMC 是业务服务管理 (Business Service Management, BSM) 领域的公认领导者，提供了一种综合性方法和统一平台来帮助 IT 机构降低成本、减少风险，并提高业务利润。截止至 2010 年 9 月 30 日的四个财季中，BMC 实现收入约 19.6 亿美元。如欲了解更多信息，敬请登录 BMC 软件公司网站：www.bmc.com。

###