



自動系統利用 BMC 軟件公司的解決方案提供更高 性能與多平台服務及支援

香港，2011 年 1 月 6 日訊——擁有逾 37 年歷史，區內著名及領先的科技解決方案和服務供應商自動系統集團有限公司（以下簡稱「ASL」）（香港聯交所股份編號：771），將使用 BMC 軟件公司的解決方案提升其服務及支援能力，並藉此改善其管理式 IT 服務以服務其香港、澳門、中國內地、台灣和泰國的公營及私營機構的客戶。

ASL——BMC 軟件公司 15 年以上的客戶——2009 年部署了 [BMC Remedy Service Desk](#)（服務台）解決方案，現在會將 BMC 解決方案之使用伸展至其呼叫管理中心之服務平台，即：交互式語音應答服務、短信服務和 IP 電話系統。

此實施將實現全面的事務及問題管理流程，以強化 ASL 現場支援的技術人員每日提供的服務。此次陞級產出的管理報告、服務績效統計和趨勢分析，亦可幫助員工更好地評估服務台之表現。

藉著將 BMC 服務台解決方案之使用伸展至 ASL 呼叫管理中心之服務平台，ASL 能將支援活動按優先順序處理，並能將更多的注意力放在關鍵業務服務上。自動化流程、政策和任務可以提高員工的工作效率，讓員工專注於更重要的項目。同樣，問題和知識管理流程可以為問題的根源提供關聯式的透視分析，並消除因重複問題而發生的中斷服務，大大提高生產力及正常運行時間。此外，自助服務呼叫轉移還可以降低 IT 支援成本。

「超過 15 年，BMC 公司的世界級技術使我們的客戶能夠有效地管理其日常服務交付」，ASL 的行政總裁賴音廷先生表示：「我

們現正依靠 BMC，再次協助我們滿足對穩定、安全及有效的服務管理的需求，而此等需求正不斷增長。我們的客戶重視我們提供的高性能服務帶來的價值，而我們與 BMC 的長期合作將確保繼續滿足甚至是超越客戶的期望。」

「BMC 很榮幸被 ASL 再度選擇」，BMC 軟件公司北亞區總經理蘇玉龍先生表示：「ASL 是香港最大的 IT 服務供應商之一，並為香港公營及私營機構提供 IT 服務，此次 BMC 軟件公司及 ASL 的合作，將擴展我們的技術和專長，以繼續幫助香港和區域組織加強業務表現。」

業務行於 IT，IT 行於 BMC。

Business runs on IT. IT runs on BMC Software.

更智能、更快、更強的 IT 運行將促進業務蓬勃發展。這就是為何全球最苛刻的 IT 機構在分布式環境、大型機環境、虛擬環境和雲環境中都會依靠 BMC 軟件公司。BMC 是業務服務管理（Business Service Management, BSM）領域的公認領導者，提供了一種綜合性方法和統一平台來幫助 IT 機構降低成本、減少風險，並提高業務利潤。截止至 2010 年 9 月 30 日的四個財季中，BMC 實現收入約 19.6 億美元。如欲了解更多信息，敬請登錄 BMC 軟件公司網站：www.bmc.com。

###