

BMC Remedyforce (ITSM)

Proporcione una mejor gestión de servicios de TI en la nube, basada en la plataforma Salesforce.com

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Remedyforce es una solución de gestión de servicios de TI basada en la plataforma Salesforce.com que combina la automatización de procesos adaptados las buenas prácticas con una experiencia de usuario sencilla y fácil de usar para que la productividad e innovación de TI sean máximas.

Remedyforce está diseñada para eliminar la complejidad y ayudarle a conseguir una rápida amortización.

DESAFÍOS PARA EL NEGOCIO

Las empresas actuales dependen plenamente de la tecnología para conseguir y mantener una ventaja competitiva. Esta mayor necesidad de la tecnología supone una mayor presión en las organizaciones de servicios de TI para mantener el ritmo de un cambio de los negocios a una velocidad sin precedentes. No obstante, muchas organizaciones de TI tienen problemas para satisfacer estas nuevas demandas porque la tecnología y los procesos que aplican son inflexibles y están en línea con la operativa de negocios del pasado.

Para estar a la altura de las necesidades en evolución de los negocios, las organizaciones de servicio de TI necesitan una tecnología de servicio y asistencia moderna, flexible e intuitiva que facilite el flujo de información entre las personas, los equipos y los departamentos. La solución debe ser de despliegue rápido, mantenimiento sencillo y adaptación e integración sin problemas.

LA SOLUCIÓN DE BMC

Desarrollada pensando en la velocidad y la flexibilidad, Remedyforce es la solución ideal de servicio y asistencia para el ecosistema de TI moderno. Remedyforce encaja a la perfección en organizaciones que buscan simplificar sus infraestructuras y ejecutar unas TI de alta velocidad y orientadas al valor.



FUNCIONES CLAVE

- La **gestión de servicios de TI global** y la funcionalidad **ITIL®** ayudan a TI a marchar a la velocidad del negocio
- Las **capacidades sociales, móviles y de colaboración** facilitan la conexión de la gente y la información
- La estabilidad de la **plataforma de nube líder mundial, Salesforce.com**, le ayuda a conseguir valor y reducir el mantenimiento sobre la marcha
- **Integraciones preconfiguradas** con las tecnologías esenciales de los negocios actuales, incluidas las soluciones de BMC y las ofertas de Salesforce.com, así como más de 2500 soluciones AppExchange de salesforce.com

VENTAJAS CLAVE

- **Mejore la satisfacción en los negocios en un 30 %** agilizando los procesos y acelerando el cumplimiento de las solicitudes
- **Reduzca el tiempo de preparación de auditorías en un 96 %** con informes preconfigurados y automatizados
- **Rentabilice y apoye más rápido los negocios** con el compromiso de amortización en 60 días de BMC
- **Adáptese fácilmente al cambio de los negocios** aprovechando los conocimientos del sector y la orientación de su BMC Customer Success Manager (Gestor del éxito de los clientes)

- ◀ La administración y la configuración intuitivas le permiten concentrarse en el valor del negocio.

DETALLES DEL PRODUCTO

Respalde los requisitos de su dinámico negocio con las robustas funciones de gestión de servicios de TI (ITSM) disponibles en Remedyforce.

Incident and Problem Management (Gestión de incidencias y problemas): Mejore sus niveles de satisfacción de los clientes y tasas de resolución mientras reduce costes con un enfoque de buenas prácticas a la gestión de incidencias, problemas, solicitudes de servicio y tareas.

Change Management (Gestión de cambios): Seguimiento, control y elaboración de informes de la gestión de cambios de TI, con un flujo de trabajo basado en sus requisitos empresariales. Minimice riesgos mediante la implementación de procesos eficaces y la automatización de aprobaciones.

Configuration Management (Gestión de la configuración): Mantenga una información precisa de los activos con el inventario de activos integrado en la base de datos de gestión de la configuración de Remedyforce, que también proporciona visibilidad en análisis de impacto y sobre causa raíz.

Release Management (Gestión de versiones): Gestiona los procesos de planificación, programación y control de compilación, prueba y despliegue de versiones lanzadas y funciones nuevas, a la vez que protege la integridad de los servicios existentes.

Self-Service y Service Catalog (Autoservicio y Catálogo de servicios): Ofrezca a clientes y empleados un portal intuitivo donde puedan resolver sus propios problemas y necesidades. Los usuarios pueden enviar nuevas peticiones de servicio, buscar soluciones a problemas comunes en una inmensa base de conocimientos o ver el estado de incidencias enviadas previamente. Incluye acceso a autoservicio a través de dispositivos móviles.

Mobile Apps for IT and Business (App móviles para TI y Empresas): Atienda las necesidades de los usuarios de TI y de la empresa cuando están de viaje. Los agentes de TI pueden realizar prácticamente cualquier tarea desde su dispositivo móvil, aprovechando la plataforma Salesforce. La app móvil de Remedyforce para la empresa proporciona una funcionalidad de autoservicio completa desde cualquier dispositivo móvil.

Service Level Management, Dashboards, and Reporting & Analytics (Gestión del nivel de servicio, Paneles e Informes y análisis): Proporcione una imagen visual al instante de los indicadores de rendimiento clave con informes y paneles preconfigurados y personalizables.

Colaboración a través de Chatter y chat: Colabore, resuelva incidencias, presente aprobaciones y obtenga información masiva a través de notas en Chatter o mediante una sesión de chat.

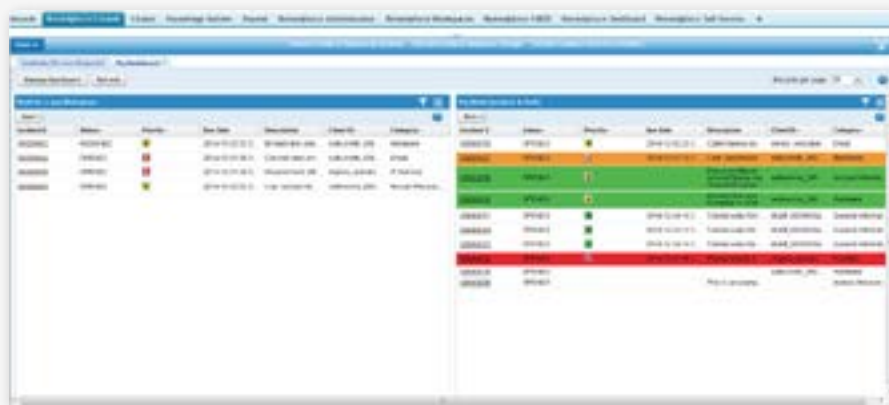
IT Best Practices (Buenas prácticas de TI): Reduzca la formación, acelere la resolución y remedie el riesgo y el cumplimiento/gobernanza con acceso preconfigurado a las prácticas recomendadas del sector y de ITIL.


Knowledge Management (Gestión del conocimiento): Busque y resuelva problemas comunes por medio de una robusta base de conocimientos.

Survey (Encuesta): Cree, programe y gestione la distribución de encuestas en las que se refleje el grado de satisfacción de su base de clientes.

MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre BMC MyIT, visite bmcsoftware.es/force



 Remedyforce es intuitiva y centraliza todo el trabajo pertinente en una consola de navegación sencilla.

BMC es un líder mundial en soluciones de software que ayudan a la TI a transformar los negocios tradicionales en empresas digitales para una mayor ventaja competitiva. Nuestras soluciones de TI de "Digital Enterprise Management" se han diseñado para facilitar, acelerar y optimizar los negocios digitales. Ya sea mediante sistemas mainframe, móviles o en cloud o más allá; aunamos una innovación digital de alta velocidad con una sólida industrialización de TI, lo que les permite a nuestros clientes proporcionar una experiencia de usuario intuitiva con un rendimiento de TI, coste, cumplimiento normativo y productividad optimizados. Las soluciones de BMC sirven a más de 15 000 clientes en todo el mundo incluidos el 82 por ciento de Fortune 500®.

BMC – Bring IT to Life



BMC, BMC Software, el logotipo de BMC y el logotipo de BMC Software, y todos los demás nombres de productos y servicios de BMC Software son propiedad de BMC Software, Inc. y están registrados o pendientes de registro en la oficina de registros y patentes de EE.UU. o en las oficinas de marcas de otros países. Las demas marcas comerciales pertenecen a sus empresas. © Copyright 2007 BMC Software, Inc.

