



BMC Service Desk Express Suite

Gestión proactiva de los costes de las operaciones de TT.II.

Principales Características:

- > Certificación ITIL
- > Funciones de "autoservicio"
- > Gestión del nivel de servicio
- > Gestión de activos
- > Integración mejorada del correo electrónico
- > Órdenes de trabajo
- > Peticiones de compra
- > Integración con Active directory
- > Formularios dinámicos
- > Motor de flujos de trabajo
- > Informes en tiempo real
- > Tablas de datos
- > Herramienta de pruebas previas a producción
- > Integración con Microsoft SMS
- > Herramientas de administración
- > Proceso de instalación simplificado
- > Motor de integración



BMC Service Desk Express Suite ofrece servicios de soporte automatizados mediante una sencilla herramienta basada en un navegador. Proporciona a la mediana empresa un instrumento para mejorar el servicio, cumplir con la normativa y mejorar la eficiencia de los procesos en toda la organización.

El paquete de aplicaciones BMC Service Desk Express Suite (antes conocido como Magic Service Desk Suite) incrementa el valor global de las empresas mediante métricas de visibilidad del negocio que reducen los costes operativos y mejoran la eficiencia. Estas métricas se generan de forma automática y ayudan a determinar el coste de actividades básicas como son la solución de incidencias, la gestión de los cambios y el mantenimiento del sistema, con lo que contribuyen a controlar de forma proactiva el coste de las operaciones de TT.II. BMC Service Desk Express Suite ayuda a:

- > Optimizar los activos de TT.II. gracias a una mayor eficacia en la gestión de recursos
- > Reducir los riesgos y cumplir con la normativa mediante la automatización de los procesos de gestión de servicios clave
- > Incrementar drásticamente la eficiencia de los procesos en toda la organización gracias a la aplicación del modelo de buenas prácticas ITIL

Ventajas

Mejora de los procesos de TT.II.

Siempre dentro del modelo de buenas prácticas ITIL® (IT Infrastructure Library), el nuevo módulo de Gestión del Nivel de Servicio presenta una lista de los servicios de negocio dependientes del departamento de informática ordenados de forma jerárquica.

Más productividad de los usuarios

Mejora la productividad de los usuarios porque permite filtrar los datos mediante un sencillo asistente de consulta que ayuda a localizar y ver con facilidad la información fundamental. Incluye también un diccionario multilingüe, un corrector ortográfico y otras funciones que facilitan el uso de la herramienta.

Más satisfacción del usuario

La mejora de los procesos de TT.II. mediante la aplicación de las buenas prácticas previstas por ITIL permite monitorizar mejor los niveles de servicio y ofrecer la calidad de prestación que exigen las empresas.

Acceso más seguro a los sistemas

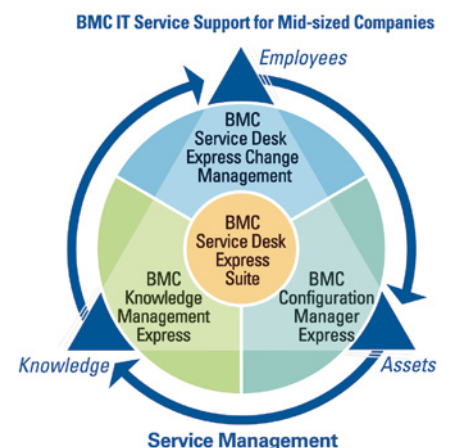
La integración instantánea con Active Directory proporciona un sistema de autenticación unificado que permite a los usuarios acceder de forma segura al sistema de gestión de incidencias sin necesidad de introducir nuevos ID o contraseñas de inicio de sesión.

Acceso 24 horas

Tanto empleados como clientes pueden enviar las peticiones de servicio a través de correo electrónico o web en cualquier momento. Asimismo, pueden comprobar el estado de las incidencias y buscar personalmente soluciones en la lista de preguntas más frecuentes.

Ayuda a la toma de decisiones

La generación de informes de gestión detallados que proporcionan métricas de negocio y análisis de tendencias permiten tomar decisiones que mejoren la cuenta de resultados. Los administradores pueden definir los informes a los que cada usuario tendrá acceso.



Menos llamadas

La automatización del flujo de trabajo reduce las llamadas porque mantiene a los clientes informados cuando se producen cambios. La disminución del número de incidencias también ayuda a reducir el coste total de T.T.II.

Reducción del índice de llamadas abandonadas

La opción de integrar la comunicación telefónica permite identificar automáticamente a la persona que llama y ver su información en la pantalla, lo que aumenta el índice de respuestas atendidas y reduce la duración de las llamadas.

Mejora del trabajo en equipo

BMC Service Desk Express Suite mejora la comunicación entre los distintos departamentos gracias a la integración de un sistema de flujo de trabajo que incorpora las áreas de soporte, servicio, ingeniería, marketing, ventas y mantenimiento. Su interfaz basado en un navegador facilita el acceso y favorece el trabajo en colaboración dentro de la organización.

Fácil personalización de los formularios

Un objeto de imágenes permite insertar los logotipos e imágenes de la compañía en los formularios. Las funciones de alineación y dimensionamiento también facilitan la creación de los formularios.

Más eficiencia

La existencia de un depósito central ofrece la posibilidad de almacenar, recuperar y distribuir la información con más eficacia. Además, BMC Service Desk Express Suite puede mantener toda la información, las notas, los resultados de las pruebas y los datos asociados de forma centralizada para facilitar su acceso a cualquier persona y desde cualquier lugar.

Menos gastos operativos

No es preciso instalar ningún software en los PCs, de forma que las instalaciones y actualizaciones se realizan con rapidez y facilidad. Esto permite a los profesionales de T.T.II. centrarse en iniciativas más estratégicas.

Integración con sistemas heredados

BMC Service Desk Express Suite contribuye a disminuir los costes gracias a la integración con los sistemas ya instalados para intercambiar datos y reducir los procesos manuales.

Procesamiento automático de las peticiones

Cada petición se registra, aprueba y envía electrónicamente siguiendo unos procedimientos preestablecidos, lo que permite simplificar y hacer el seguimiento de los procesos, así como generar los informes correspondientes.

Agilización del proceso de instalación

Un asistente de configuración ayuda a los nuevos usuarios a instalar y empezar a utilizar el paquete con rapidez. Con esta herramienta, los usuarios pueden rellenar listas claves, como las de tema/categoría, estado o gravedad, como parte del proceso de instalación.

Nuevo motor de integración: más rentabilidad de la inversión

En su compromiso de ofrecer más valor añadido, BMC Service Desk Express Suite ahora incorpora un motor de integración GRATUITO. Esta herramienta proporciona importantes funciones de integración instantánea que mejoran la eficacia y el rendimiento del paquete Service Desk y, con ello, el servicio al usuario. El motor de integración incluye conectores (ODBC, SNMP, XML, LDAP/ADSI) que proporcionan comunicación instantánea con aplicaciones externas de tipo genérico. Esta integración se realiza en la interfaz de usuario, por lo que evita la complejidad de elaborar paquetes detallados al nivel de la base de datos.

Por otra parte, el motor de integración garantiza una gestión proactiva de los servicios mediante la sinergia de las diferentes soluciones que componen ITSM Express.

Parte de una solución completa

BMC Service Desk Express Suite forma parte de la solución BMC ITSM Express, que permite obtener más valor de los sistemas de T.T.II. a través de una mejor gestión de la tecnología. ITSM Express proporciona puntos de integración para vincular los procesos clave de la gestión de servicios con el servicio de atención al usuario, lo que incluye las áreas de detección y gestión de activos, gestión de los cambios y la configuración, disponibilidad y gestión de identidades. Si desea conocer el paquete BMC ITSM Express más a fondo, visite www.bmc.com/itsme.

Todas las ventajas de bmc software mediante un modelo de servicio integral

Ahora puede evitar los costes indirectos derivados de la adquisición del software y disfrutar de todas las ventajas de BMC Service Desk Express con un mínimo tiempo de amortización. Elimine la necesidad de adquirir, implantar y mantener el hardware y el software y consiga más flexibilidad presupuestaria siguiendo un sistema de pago por servicio prestado con arreglo a un modelo de precios por suscripción. Póngase en contacto con un representante de BMC para obtener más información sobre las características y la disponibilidad del servicio.

BMC Software

BMC Software suministra a las organizaciones de TI. las soluciones que necesitan para ofrecer valor añadido a las empresas mediante una mejor gestión de la tecnología y los procesos de TI. Nuestras soluciones BSM (Business Service Management) contribuyen a reducir costes, disminuir el riesgo de interrupción de la actividad y aprovechar la infraestructura tecnológica para favorecer el crecimiento y la flexibilidad del negocio. Conocida por suministrar soluciones que abarcan desde mainframes a sistemas distribuidos y dispositivos para usuario final, BMC también ofrece soluciones específicas para resolver los retos de la mediana empresa. Fundada en 1980, BMC Software tiene delegaciones por todo el mundo y la cifra de negocio registrada por la compañía durante el ejercicio fiscal 2006 asciende a más de 1.490 millones de dólares. Active su negocio con el poder de las TI. www.bmc.com.



Para saber más sobre la forma de activar su negocio con BMC, visite www.bmc.com.

BMC Software, los logotipos de BMC Software y los demás nombres de productos o servicios de BMC Software son marcas comerciales o registradas de BMC Software, Inc. El resto de marcas comerciales o registradas pertenecen a sus respectivas compañías. ©2007 de BMC Software, Inc. Todos los derechos reservados.



* 6 7 7 1 3 *