

BMC Remedy 9 (ITSM)

Aumento la productividad hasta en un 75 % con una gestión de servicios superior desarrollada para la fuerza de trabajo móvil.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Remedy 9 es una potente plataforma de gestión de servicios desarrollada de manera nativa para dispositivos móviles con una experiencia de usuario intuitiva, fluida y centrada en los usuarios para que todos sean más productivos.

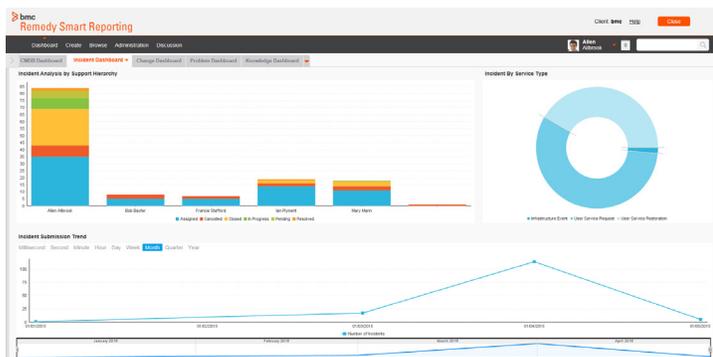
DESAFÍOS PARA EL NEGOCIO

En nuestras vidas particulares, la tecnología de consumo nos permite hacer las cosas de forma más eficiente, efectiva y agradable. Pero en la empresa la interacción con las TI suele ser frustrante, engorrosa y compleja. Una tecnología con usabilidad deficiente provoca que la fuerza de trabajo se comprometa menos y se amplíe la distancia entre la empresa y las TI. Durante muchos años, la gestión de servicios de TI ha procurado poner orden en las TI mediante procesos rigurosos, pero cuando la tecnología de gestión de servicios es obsoleta y compleja, dichos procesos pueden eludirse o menospreciarse en su conjunto.

LA SOLUCIÓN DE BMC

Remedy 9 es una plataforma transformadora de la gestión de servicios que mejora drásticamente la prestación de servicios de TI. La experiencia de usuario intuitiva se desarrolla alrededor de funciones, no de módulos, para ayudarle a ser más productivo con menos esfuerzo. Las modernas interfaces móviles, plantillas y guías integradas y consejos instantáneos y aplicables le ayudan a trabajar con mayor rapidez y eficiencia.

La plataforma con diseño móvil nativo aprovecha las capacidades de los dispositivos nativos como Apple® Siri®, GPS o cámaras integradas, ofreciéndole nuevas formas de trabajar. Desarrollada sobre un código 100% Oracle® Java® para proporcionar altas prestaciones en los entornos de TI más complicados, Remedy 9 es una verdadera plataforma de tenencia múltiple proporcionada a su propio centro de datos desde la nube de BMC y escalada para las empresas más grandes del mundo.



FUNCIONES CLAVE

Remedy 9 potencia a los trabajadores para que sean hasta un 75 % más productivos.

- **Análisis potentes:** Nuevo Smart Reporting para la creación sencilla de paneles e informes en autoservicio y a base de arrastrar y soltar.
- **Movilidad para todo:** Plenamente soportada por Apple® iOS®, Google® Android™ y HTML5 y puede suministrarse como SaaS o como solución local
- **Experiencia intuitiva:** Experiencias de usuario modernas y atractivas que le ayudan a trabajar con más eficacia a ambos lados del servicio de asistencia
- **Introducción sin formularios:** Smart Recorder ofrece una forma natural de introducir información junto con recomendaciones en función del contexto para que las resoluciones sean más rápidas

VENTAJAS CLAVE

- **Sea hasta un 75 % más productivo** (según un estudio independiente sobre la experiencia de usuario de Service Desk)
- **Anime a todo el equipo** con las herramientas sociales y de colaboración
- **Adopte la transformación digital** por medio de una plataforma móvil nativa y social
- **Tome decisiones mejores y más rápidas** con unos potentes análisis de app
- **Amortización rápida** con ITIL® preconfigurada, informes sobre buenas prácticas y KPI

- Los informes inteligentes se crean fácilmente y le proporcionan una potente y aplicable visión de sus datos.

DETALLES DEL PRODUCTO

Servicio de asistencia en el bolsillo: Movilice la fuerza laboral de ambos lados del centro de servicio al usuario y aproveche las capacidades nativas de los dispositivos móviles, como pantallas táctiles, texto predictivo, lectores de códigos de barras, cámaras, GPS y notificaciones push.

Conocimiento personalizado: Herramientas de creación de conocimiento potentes y modernas que empoderan a toda la organización para crear artículos sobre conocimiento. Búsquedas dependientes del contexto que encuentran automáticamente artículos similares y buenas prácticas de Knowledge Centered Support (KCS, Asistencia centralizada sobre conocimiento) incorporadas que permiten a los usuarios marcar, comentar y cualificar artículos de interés.

Asistentes de solicitudes de cambios: Los usuarios de cambios ocasionales aprovechan los asistentes en pantalla para que les guíen rápidamente y de forma sencilla consiguiendo precisión y coherencia.

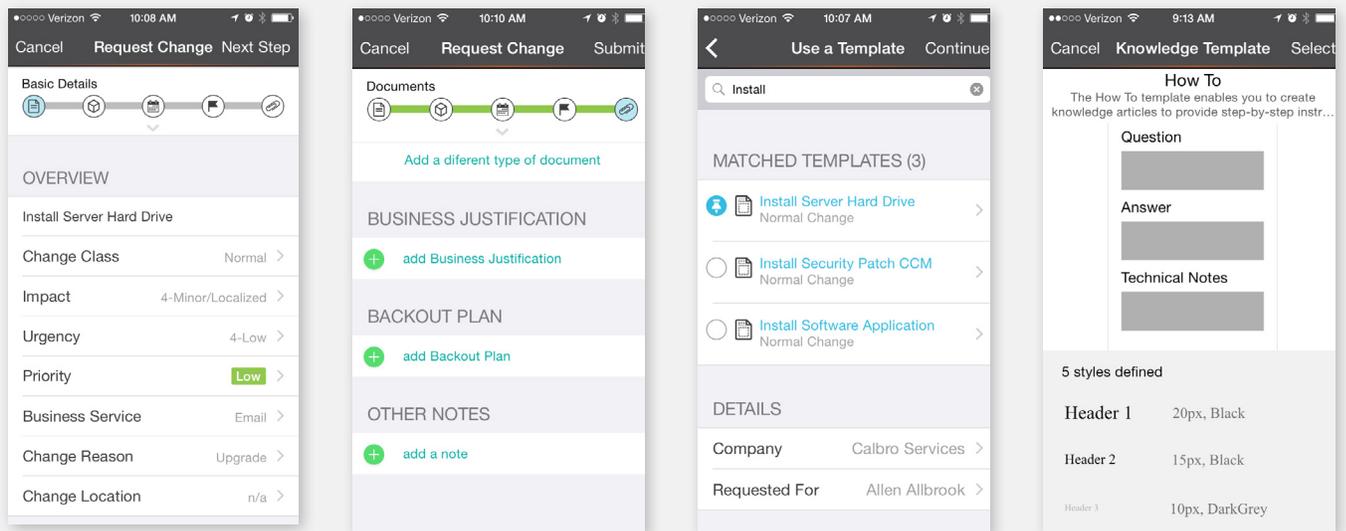
Autoservicio intuitivo: Registre una incidencia, solicite un servicio, reserve una sala, descargue una aplicación o compruebe la disponibilidad del servicio desde la comodidad de una aplicación móvil.

Experiencia de usuario basada en la persona: La atractiva experiencia de usuario se personaliza para su función asegurándose que usted ve la información que necesita para realizar su trabajo con más eficiencia. Las capacidades adaptadas al contexto de Remedy 9 aseguran que se le ofrecen automáticamente los incidentes, problemas, artículos, activos y servicios pertinentes para ahorrarle tiempo de ejecución de búsquedas e informes.

Plataforma para la innovación: Desarrollada sobre un código Java totalmente nuevo para ofrecer prestaciones escalables en la empresa junto con API RESTful, la CMDB líder del mercado, y ampliaciones no invasivas. Remedy 9 puede entregarse desde BMC Cloud o aplicarse como solución local.

MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre BMC Remedy 9 Service Desk, visite bmcsoftware.es/remedy9



 Cree y edite conocimientos con herramientas de edición intuitiva y solicite o revise cambios con asistentes en pantalla.

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 demás marcas comerciales pertenecen a sus empresas.](#) © Copyright 2007, 2008, 2009, 2015 BMC Software, Inc.



* 4 7 1 0 5 3 *