

BMC DIGITAL WORKPLACE (DWP)

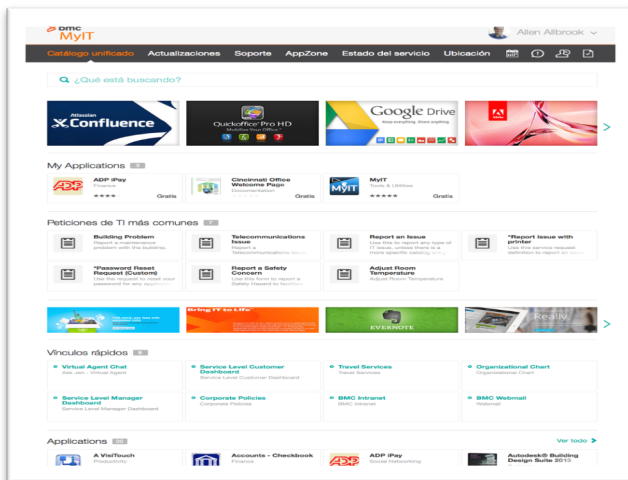
Transforma la experiencia de TI con el autoservicio de la siguiente generación.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

DWP es una aplicación moderna de autoservicio que reduce la fricción de TI, los costos de soporte y estimula la satisfacción de los clientes. Imagine la facilidad de una TI sin formularios, mejoras en la productividad, servicios consientes del contexto y la libertad de la colaboración social, eso es DWP.

DESAFÍO EMPRESARIAL

Hoy en día, las organizaciones de TI se enfrentan a un problema común: la gente está acostumbrada a la facilidad de uso de Facebook, la velocidad de Twitter, y el servicio como lo conceptualiza Zappos.com, y quieren que esas mismas experiencias existan en el trabajo. Si TI no lo puede entregar, los usuarios buscan satisfacer esa necesidad en otro lado lo cual incrementa el riesgo y lleva a irrelevante la prestación del servicio de recepción. Al mismo tiempo, TI lucha para mantener el negocio en operación así como rara vez hay tiempo y recursos para los proyectos importantes de transformación de TI.

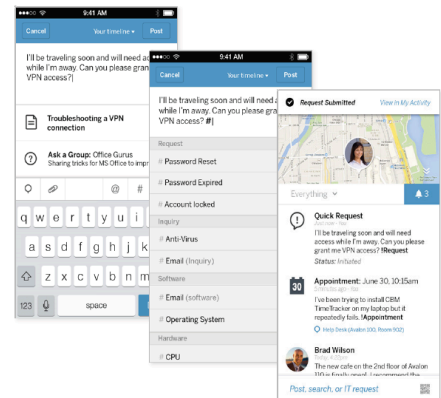


En el flujo de actividad, es posible realizar preguntas, contactar a expertos y dar seguimiento a cuestiones de soporte.

DESCRIPCIÓN GENERICA DEL PRODUCTO

DWP marca el comienzo de una nueva era de autoservicio

- Es rápido - Con un golpe, aparecen sus alertas y actualizaciones de servicio.
- Es fácil - ¿Necesitas algo? Sólo tiene que escribir un post.
- Es personalizado – Establezca citas con expertos en el momento y lugar que desee ver.
- Es relevante - Porque DWP te conoce, sólo muestra la información que necesita en el momento.
- Es omnipresente - Más allá las aplicaciones de iOS y Android, DWP está disponible en cualquier dispositivo con un navegador de HTML5.



DWP no requiere formularios así que es posible solicitar servicio, establecer citas y reportar incidencias con simples publicaciones de texto simples.

FUNCIONALIDADES DE PRODUCTO

TI Social: Cuando usted abre DWP, se le da una vista instantánea de su día, mostrando sus actividades alimentadas con citas próximas, solicitudes pendientes, problemas sin resolver y las alertas de los sistemas que utiliza en su trabajo diario.

TI sin Formularios: No más formularios, no más problemas. En lugar de llenar un largo formulario cuando usted necesita ayuda, simplemente escriba una breve publicación diciendo lo que necesita.

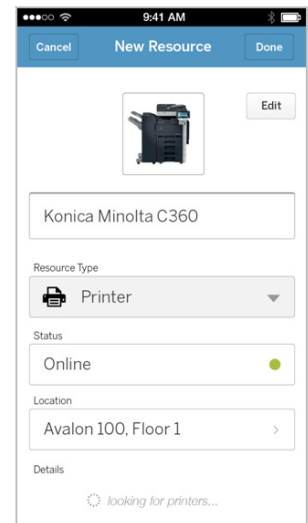
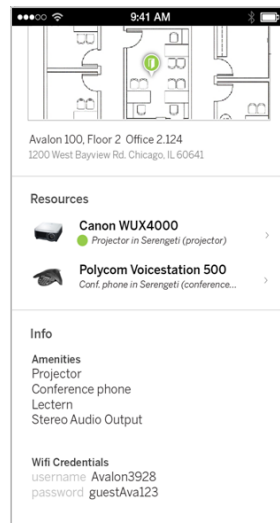
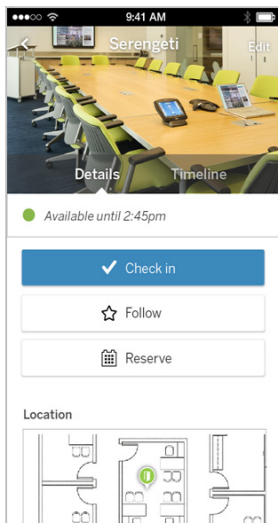
TI Crowdsourced: Ahora todo el mundo puede ayudar a TI descubrir y administrar el entorno de TI. Los usuarios pueden añadir activos a los mapas de lugares laborales basadas en la localización con la facilidad de arrastrar y soltar.

App Store: La integración con BMC AppZone le ofrece un acceso rápido, móvil y seguro a software de escritorio ó nube desde cualquier dispositivo.

Citas: Para ayuda en sitio/remota de TI, usted puede programar la asistencia en persona o sesiones virtuales a través de chat o teléfono, Skype o Google +.

BENEFICIOS CLAVE

- Reduzca costos de soporte de tickets de primer nivel en un 33% evitando llamadas rutinarias a la mesa de servicio.
- Corte caídas asociadas a TI en un 25% a través de conectar a usuarios de negocio con servicios de TI, donde sea, cuando sea en cualquier dispositivo.
- Libere tiempo y recursos para proyectos de transformación de TI críticos.
- Influencie la apreciación de los clientes a través de transformar la experiencia de usuarios



⬆ DWP es conciente del contexto, permitiéndole a usted a buscar personas y recursos cerca de usted. Cuando usted necesite una sala de conferencia, el mapa de la oficina despliega las instalaciones disponibles y su equipamiento.

⬆ A través de facilitar a los empleados el actualizar información de infraestructura, la fricción de TI (tiempo perdido debido a tecnología) es limitada.

BMC entrega soluciones de software que le ayudan a TI a transformar empresas digitales para la última ventaja competitiva. Nosotros hemos trabajado con miles de compañías líderes para crear y entregar servicios de gestión de TI poderosos. Desde el Mainframe a la nube y al móvil, nosotros permitimos llevar a cabo en paralelo innovación digital con industrialización de TI – permitiéndole a nuestros clientes proveer de experiencias de usuario impresionantes con un rendimiento, costo, cumplimiento y productividad de TI optimizada. Nosotros creemos que la tecnología es el corazón de cualquier negocio y que TI es un conductor del negocio a la era digital.

BMC – Provee a TI de Vida