

BMC Helix Remedyforce

Gestión de servicios moderna, flexible y predictiva,
basada en Salesforce Platform™

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

BMC Helix Remedyforce es una solución de gestión de servicios de TI construida en [Salesforce Platform™](#) que combina la automatización de procesos alineados con las mejores prácticas con una experiencia simple y fácil de usar para la máxima productividad e innovación de TI. Remedyforce está diseñado para eliminar la complejidad y ayudar a las empresas a obtener valor rápidamente.

DESAFÍO DEL NEGOCIO

Las empresas de hoy dependen completamente de la tecnología para obtener y mantener una ventaja competitiva. Esta mayor dependencia de la tecnología significa que hay una mayor presión sobre las organizaciones de servicios de TI para que sigan el ritmo de un grado sin precedentes de cambio empresarial. Sin embargo, muchas organizaciones de TI están luchando por satisfacer estas nuevas demandas porque la tecnología y los procesos que tienen implementados son inflexibles y están alineados con las operaciones comerciales del pasado.

Para mantenerse al día con las necesidades cambiantes de la empresa, las organizaciones de servicios de TI necesitan tecnología de soporte y servicio moderna, flexible e intuitiva que facilite el flujo de información entre personas, equipos y departamentos. La solución debe ser rápida de implementar, fácil de mantener y sencilla de adaptar e integrar.

SOLUCIÓN BMC HELIX

Construido con la velocidad y la flexibilidad en mente, BMC Helix Remedyforce es la solución de servicio y soporte ideal para el ecosistema de TI moderno. Para las organizaciones que buscan simplificar sus infraestructuras y ejecutar TI de alta velocidad con un enfoque en el valor, BMC Helix Remedyforce es la solución perfecta.

CARACTERÍSTICAS CLAVE

BMC Helix Remedyforce proporciona una gestión integral de servicios de TI y funcionalidad ITIL® para ayudar a que el área de TI funcione a la velocidad del negocio.

- **Procesos clave de ITIL**, incluidos incidentes, problemas, cambios, gestión del nivel de servicio, autoservicio, descubrimiento, configuración y gestión de activos.
- **Las capacidades sociales, móviles y colaborativas** facilitan la conexión de personas e información
- **Capacidades innovadoras de gestión del ciclo de vida** de los activos para una gestión proactiva a fin de reducir los costes y mejorar la coherencia de los datos al tiempo que se mitigan los riesgos.
- **Capacidades de gestión de clientes y descubrimiento** sin agentes para descubrir, configurar, gestionar y proteger los endpoints.
- La estabilidad de la **plataforma en la nube líder en el mundo, Salesforce®**, lo ayuda a obtener valor y reducir el mantenimiento continuo.
- **Integraciones listas para usar** con las principales tecnologías comerciales actuales, incluidas las soluciones BMC Helix y las ofertas de **Salesforce®**, así como más de 5,000 soluciones **Salesforce AppExchange™**

BENEFICIOS CLAVE

- **Mejora la satisfacción comercial en un 30%** al optimizar los procesos y agilizar el cumplimiento de las solicitudes.
- **Reduce el tiempo de preparación de la auditoría en un 96%** con informes automáticos y listos para usar
- **Obtén valor y respalda el negocio rápidamente** con un Gerente de Relaciones Comerciales dedicado.



El personal pueden acceder a datos relevantes para cualquier registro de una manera visual e intuitiva.

DETALLES DE PRODUCTO

Respalda las necesidades de tu negocio con las sólidas capacidades de gestión de servicios de TI disponibles en Remedyforce.

Gestión de incidentes y problemas: mejora los niveles de satisfacción de clientes y las tasas de resolución mientras reduces los costos con un enfoque de mejores prácticas para la gestión de incidentes, problemas, solicitudes de servicio y tareas.

Gestión de cambios: realiza un seguimiento, controla e informa sobre el proceso de gestión de cambios de TI, con un flujo de trabajo basado en los requisitos comerciales. Minimiza el riesgo mediante la aplicación de procesos y la automatización de aprobaciones efectivas.

Gestión de la configuración: el inventario de elementos de configuración (CI) es integrado mantiene información precisa de CI en la base de datos de gestión de configuración de Remedyforce (CMDB), lo que proporciona visibilidad de la causa raíz y el análisis de impacto.

Gestión de activos: gestión proactiva de los activos a lo largo de su ciclo de vida, incluidas capacidades innovadoras como la normalización y conciliación de datos, para impulsar la simplificación y la automatización al tiempo que optimiza las inversiones y mitiga los riesgos.

Descubrimiento y administración de clientes: descubrimiento automatizado para una vista más completa del entorno y las capacidades de administración de clientes para gestionar dispositivos de manera protectora mientras se reduce el tiempo de soporte y se aumentan las resoluciones de la primera llamada.

Gestión de versiones: gestiona los procesos de planificación, programación y control de la creación, prueba e implementación de versiones y nuevas funcionalidades mientras protege la integridad de los servicios existentes.

Gestión de nivel de servicio, paneles, informes y análisis: proporcione una visualización visual instantánea de los indicadores clave de rendimiento con informes y paneles personalizados y listos para usar.

Catálogo de autoservicio y servicios: brinda a los clientes y empleados un portal intuitivo donde puedan resolver sus propios problemas o necesidades. Los usuarios pueden enviar nuevas solicitudes de servicio, buscar soluciones a problemas comunes en una amplia base de conocimientos, ver el estado de los servicios o ver el estado de los incidentes enviados anteriormente. Los aprobadores comerciales pueden aprobar solicitudes sin tener que pagar licencias. Incluye acceso al autoservicio a través de dispositivos móviles.

Aplicaciones móviles para TI y empresas: respalda las necesidades de los usuarios de TI y empresariales sobre la marcha. Los agentes de TI pueden realizar prácticamente cualquier tarea desde su dispositivo móvil, aprovechando la aplicación móvil Salesforce®. Los usuarios de autoservicio pueden realizar un envío rápido de incidentes utilizando la función Superbox, ver incidentes y ver artículos de conocimiento aprovechando Salesforce Platform™ desde cualquier dispositivo móvil. La aplicación móvil Remedyforce para empresas ofrece una funcionalidad de autoservicio completa desde cualquier dispositivo móvil.

Colaboración a través de Chatter y Chat: colabora, resuelve incidentes, envía aprobaciones y recopila información a través de una publicación de Chatter o una sesión de chat.

Mejores prácticas de TI: reduce la capacitación, acelera la resolución y mitiga el riesgo y el cumplimiento con acceso inmediato a las mejores prácticas de la industria y de ITIL. Evalúa la adopción de la funcionalidad del producto con *Value Adoption Dashboard*.

Gestión del conocimiento: busca y resuelve problemas comunes a través de una sólida base de conocimientos.

Encuesta: crea, programa y gestiona la distribución de encuestas para comprender la satisfacción de la base de clientes y emprender una mejora continua del servicio.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para aprender más acerca de BMC Helix Remedyforce, visita bmc.com/Remedyforce

Acerca de BMC

BMC ayuda a los clientes a ejecutar y reinventar sus negocios con soluciones modulares, escalables y abiertas a problemas de TI complejos. BMC ayuda a más de 10,000 clientes en todo el mundo a reinventar, crecer y construir para el futuro éxito de sus empresas.

www.bmc.com



BMC Partner en México y Latinoamérica

WTC Montecito 38 P 28 Of. 12 y 13
Nápoles, 03810, CDMX
(55) 1107-0532
info@insitech.com.mx



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 Patentes y Marcas Comerciales de EE. UU. O en las oficinas de marcas registradas de otros países. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivas compañías.
© Copyright 2020 BMC Software, Inc.