



Suite BMC Remedy IT Service Management

Gestión de Servicios de TI de forma integrada

Líder del mercado

Gartner designó a BMC como líder mundial de cuota de mercado en 2006 del segmento de IT Service Desk y Help Desk, y colocó a BMC en el cuadrante de los líderes de su Cuadrante Mágico (Magic Quadrant) IT Service Desk y Help Desk de 2006¹.

Gartner Research, Inc., "Magic Quadrant for the IT Service Desk, 2006"

Gartner Research, Inc., "Market Share: IT Operations Management Software, Worldwide, 2005"

Forrester Research, en su Forrester Wave de 2006, situó a BMC como líder de herramientas de Service Desk para grandes empresas.

Forrester Research, Inc., "The Forrester Wave": Service Desk Management Tools, Q1 2006", C. Gliedman, Febrero 2006



Esta solución se integra con las tecnologías BMC® Atrium™.

La creciente complejidad de los entornos de TI distribuidos, unidos a la mayor dependencia de la tecnología por parte de las empresas, ha aumentado las dificultades para realizar una gestión eficaz de los servicios. Los servicios de helpdesk reactivos e independientes ya no son suficiente. Para cubrir la demanda de las empresas de servicios tecnológicos fiables, las organizaciones de TI necesitan procesos de gestión de servicios integrados que consideren los componentes tecnológicos como parte interrelacionada de los servicios que la TI suministra a la empresa.

Automatización e integración de los procesos ITIL®

Las empresas de todo el mundo han convertido a BMC® Remedy® IT Service Management (ITSM) en el software preferido para la rápida implantación de procesos de gestión de servicios repetibles y eficientes. Dicho conjunto de aplicaciones permiten la automatización de flujos de trabajo de forma inmediata e integrada, siguiendo las mejores prácticas que plantea ITIL (IT Infrastructure Library).

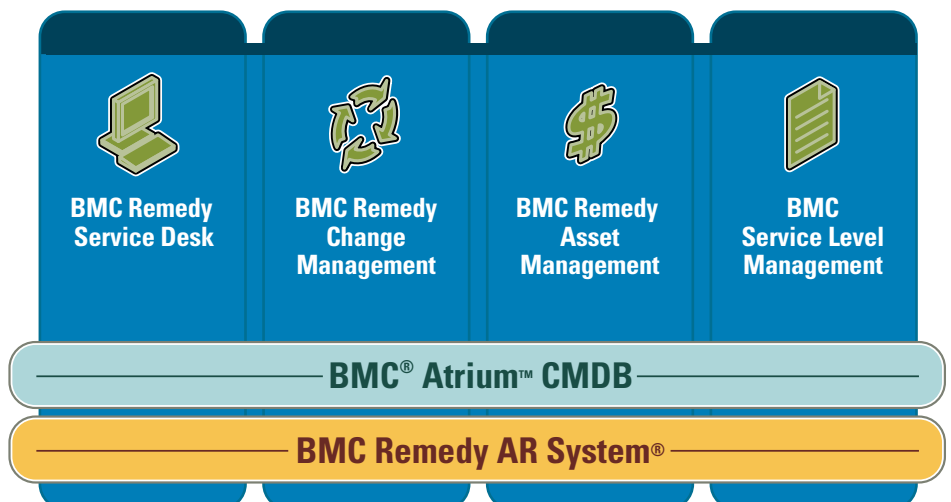
Sólo BMC Remedy IT Service Management unifica aplicaciones de gestión de incidencias, problemas, cambios y configuración, el ciclo de vida de activos y nivel de servicio, además de una base de datos de gestión de la configuración (CMDB), con un modelo de datos, plataforma de workflow e interfaz de usuario únicos. Ese enfoque unificado, en especial cuando se complementa con otras soluciones BMC

para la gestión de la infraestructura de TI, ofrece una mejora proactiva y continua de la disponibilidad del servicio, la calidad y la rentabilidad en entornos empresariales complejos.

Aplicaciones de vanguardia

La suite de aplicaciones BMC Remedy IT Service Management incluye cuatro aplicaciones de vanguardia: BMC® Remedy® Service Desk, BMC® Remedy® Asset Management, BMC® Remedy® Change Management y BMC® Service Level Management. Las cuatro comparten la base de datos de configuración CMDB BMC® Atrium™ incluida, para coordinar los procesos en torno a una sola concepción del modo en que los componentes tecnológicos sustentan los servicios de la empresa. Todas se basan en BMC® Remedy® Action Request System® (AR System®), la plataforma de gestión de procesos líder del mercado.

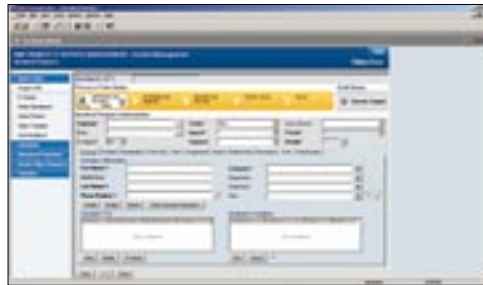
— BMC® Remedy® IT Service Management —



BMC Remedy Service Desk

BMC Remedy Service Desk automatiza los procesos de gestión de incidentes y problemas, permitiendo a la organización de TI reaccionar de manera rápida y eficaz ante situaciones que interrumpen los servicios críticos. BMC Remedy Service Desk actúa como único punto de contacto para peticiones de usuarios, incidentes indicados por usuarios e incidentes generados en la infraestructura. Sus flujos de trabajo detallados, flexibles y óptimos agilizan la recuperación del servicio normal, ayudan a impedir que incidentes futuros afecten a los servicios de la empresa y aumentan la eficacia del personal de TI.

Los flujos de trabajo predefinidos de BMC Remedy Service Desk captan y realizan el seguimiento de las relaciones, desde el inicio del incidente a la correlación del problema, investigación de la causa raíz, errores conocidos y peticiones de cambio. La inclusión de BMC® Remedy® Knowledge Management aporta un potentísimo motor de búsqueda de lenguaje natural y autoservicio para reducir el volumen de incidencias y permitir una mayor resolución de soporte de primer nivel. La base de datos BMC Atrium CMDB indica cuáles son los servicios empresariales y los usuarios afectados, y ayuda a diagnosticar el origen mediante la visibilidad de las dependencias de la infraestructura.



BMC® Remedy Service Desk le permite:

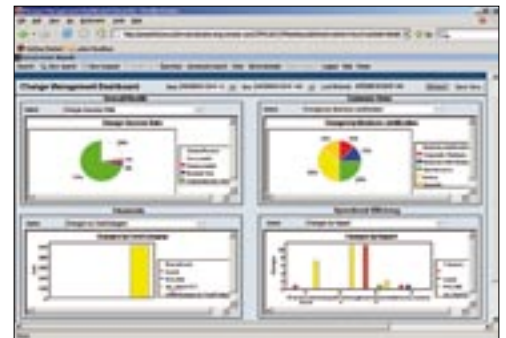
- > Aumentar la disponibilidad de sistemas críticos para el negocio, al agilizar la solución de incidencias y problemas
- > Reducir la duración y contenido de las llamadas de soporte
- > Aumentar la productividad de los responsables de la gestión de incidencias, del personal de soporte y de los usuarios
- > Identificar las causas para eliminar los incidentes recurrentes
- > Comparar el rendimiento real con los acuerdos de nivel de servicio, para garantizar que se cumplan los compromisos
- > Establecer una solución común para organizaciones de soporte de TI mundiales, regionales y locales
- > Canalizar las peticiones con rapidez hacia el servicio de soporte correspondiente
- > Aumentar la disponibilidad de la infraestructura de TI

BMC Remedy Change Management

BMC Remedy Change Management aporta una gestión de cambios basado en políticas de forma planificada que permiten incrementar la velocidad y uniformidad de la implantación de cambios, a la vez que se reducen el riesgo y la interrupción de servicios de la empresa. Hace posible la definición e implantación de procesos de cambio estandarizados que recorren la organización a través de toda la duración de una petición de cambio: desde su solicitud hasta la planificación, la implantación y, por último, la verificación. Garantiza la aplicación de los pasos correctos, la consulta con los usuarios adecuados y la utilización de procedimiento a prueba de fallos.

BMC Remedy Change Management, con su integración bidireccional con BMC® Configuration Management, gestiona con transparencia una petición de cambio desde la planificación a la ejecución, y recibe información constante sobre el estado de la implantación y verificación del cambio. Se garantiza así que los cambios se apliquen según lo previsto y se mantiene una transparencia total del proceso de cambio permitiendo una gestión de informes de gestión y cumplimiento completa.

Las consolas BMC® Remedy® Change Management Dashboard suministra informes gráficos de fácil interpretación a los gestores de cambios y gestores de TI, para que mantengan en todo momento una perspectiva consolidada y global todo el proceso de cambio, desde la petición hasta la implantación y la verificación.



BMC® Remedy® Change Management le permite:

- > Gestionar todo el proceso de cambio y configuración cerrado de forma global e integrada para gestionar mejor los riesgos relacionados con la aplicación de cambios
- > Adoptar procesos estándares aceptados de gestión de cambios a escala mundial
- > Aumentar la disponibilidad de los sistemas críticos para el negocio
- > Agilizar la implantación de cambios
- > Mejorar la asignación de prioridades a las peticiones de cambio para garantizar el soporte de los servicios de negocio críticos
- > Reducir el volumen de llamadas de soporte al disminuir las interrupciones debidas a cambios
- > Gestionar los cambios tanto en el entorno del puesto final como del centro de proceso de datos

BMC Remedy Asset Management

BMC Remedy Asset Management permite reducir los costes de TI, gestionar el cumplimiento y mejorar la rentabilidad de la inversión con un enfoque operativo del ciclo de vida de activos, el inventario, los contratos y la gestión de gastos en TI. Garantizando la gestión de activos y de procesos de gestión basados en ITIL en torno a los mismos datos de la CMDB, se obtiene una mayor visibilidad y control de los procesos respecto al modo en que los incidentes, los problemas, los cambios, la configuración y los acuerdos de nivel de servicio (SLA) afectan a los activos y viceversa.

BMC Remedy Asset Management contribuye a reducir los gastos adicionales en licencias de software y los costes de cumplimiento al incorporar la gestión de licencias de software en la gestión de activos de TI y en los procesos de gestión. La "biblioteca definitiva de software" que plantea ITIL (Definitive Software Library) incluida en la solución que gestiona la relación entre las peticiones de cambio, los contratos de licencia de software, las descripciones del software, la ubicación de las versiones autorizadas del software ("golden master") y las instancias desplegadas descubiertas. Mantiene la visibilidad y el control del portfolio de activos a través de la gestión del ciclo de vida de cada activo de TI, desde la solicitud hasta la retirada. Además, sus controles de gestión de contratos automatizan los vínculos entre activos y contratos de licencia de software, alquiler, garantía y soporte para optimizar el uso y garantizar conformidades de cumplimiento. Sus controles de gestión financiera supervisan el coste total de propiedad (TCO), "chargebacks" y la depreciación.



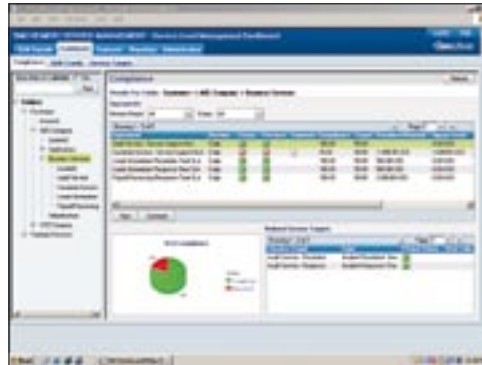
BMC® Remedy® Asset Management le permite:

- > Alinear el portfolio de activos con las necesidades del negocio
- > Reducir los gastos en licencias de software y los riesgos de cumplimiento
- > Evitar el exceso o la insuficiencia de adquisición de hardware y software
- > Reducir los costes de alquiler (leasing) y las penalizaciones
- > Agilizar las interacciones con los procesos de gestión de cambio, incidentes, problemas y configuración
- > Utilizar la gestión de activos de TI para obtener mayor valor y rapidez con la implantación de la base de datos CMDB

BMC Service Level Management

BMC Service Level Management permite a los clientes alinear los procesos críticos de soporte de la infraestructura y servicios de TI con las prioridades del negocio. BMC Service Level Management automatiza, supervisa y gestiona de forma global procesos de acuerdo de nivel de servicio referentes a compromisos acordados entre la TI y las empresas o usuarios a los que sirve.

Además de supervisar los criterios de medición del soporte de los servicios, como los tiempos de solución de incidentes, BMC Service Level Management recopila los datos de herramientas de gestión de infraestructura, como BMC® Performance Manager, BMC® Transaction Management y SNMP. Se obtiene así una gestión unificada del soporte de los servicios y del rendimiento respecto a los objetivos del negocio. La aplicación también contrasta los acuerdos de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement) con los elementos de configuración (CI, Configuration Items) que contiene la BMC Atrium CMDB.



BMC® Service Level Management le permite:

- > Incrementar la satisfacción de las empresas con la calidad del servicio
- > Aprovechar las inversiones en TI para lograr mayor valor de negocio
- > Mejorar la comunicación entre la TI y las unidades de negocio, los usuarios finales y la dirección de la empresa
- > Demostrar valor para el cliente, y si lo desea, cobrar por los servicios
- > Impulsar mejoras operativas mediante la identificación y supervisión de criterios de medición clave
- > Identificar tendencias, resolver problemas y cumplir constantemente las expectativas de servicio

Servicios compartidos

El conjunto de aplicaciones BMC Remedy IT Service Management incluye varios servicios compartidos para mejorar la gestión de servicios, incluyendo la base de datos BMC Atrium CMDB y la biblioteca Definitive Software Library.

Más que software

Además de ofrecer la automatización inmediata de procesos de forma eficaz, BMC también cuenta con una gran experiencia y recursos para convertir en éxito sus proyectos de gestión de servicios de TI. BMC puede proporcionarle soluciones completas gracias a una gran red de socios para la integración e implantación de tecnología de sistemas especializados en software de BMC, además de nuestro propio departamento de servicios profesionales. Si necesita formación y certificación en ITIL, diseño de procesos o definición de arquitecturas, servicios de implantación o tecnologías complementarias, BMC lo pondrá a su disposición.

BMC Atrium CMDB

La base de datos BMC Atrium CMDB ofrece un enfoque común de la manera en que la tecnología sustenta el negocio. Este repositorio de datos abierto, inteligente y sumamente ampliable es compartido de forma nativa por las aplicaciones de BMC Remedy ITSM y otras soluciones de BMC. Permite coordinar datos y tareas dentro y entre los procesos de gestión de servicios utilizando puntos comunes de referencia para activos, configuraciones, topologías de aplicaciones y los servicios y usuarios que dependen de ellos. Por ejemplo, una herramienta de supervisión puede abrir un incidente relacionado con un elemento de configuración (CI) en la CMDB, lo que permite a los técnicos de gestión de incidencias ver la información relacionada con dicho CI, incluido el servicio de negocio al que da soporte, los activos y usuarios relacionados, las configuraciones anteriores, los cambios recientes, los contratos de los activos, los SLA asociados y muchos otros factores.

Definitive Software Library (DSL)

La biblioteca ITIL Definitive Software Library ofrece una visión y una gestión unificadas de las aplicaciones de software. Automatiza las asociaciones entre descripciones de software definitivas, versiones desplegadas para producción descubiertas y software de versiones "maestras" ("golden master") autorizadas, así como contratos de licencia de software. Se logra así una coordinación más eficaz de la utilización y los cambios de configuración del software, de las configuraciones de licencia de software y de la solución de incidentes y problemas de software.

Procesos de gestión totalmente integrados para garantizar la adopción de Business Service Management (BSM) e ITIL

Las aplicaciones BMC Remedy ITSM funcionan integradas con otras soluciones BMC para automatizar secuencias de tareas que permitan una gestión más eficaz de la TI desde la perspectiva del negocio:

- > Reducen las interrupciones del servicio al resolver incidentes relacionados con la infraestructura — con asignación de prioridades según datos de impacto en el servicio y origen — antes de que llamen los usuarios
- > Mejoran la rentabilidad, la fiabilidad y el rendimiento al utilizar un proceso de gestión de cambios global para puestos clientes y centros de datos, desde la autorización hasta la ejecución, la verificación y el cumplimiento
- > Consultan las capacidades de recursos de los activos de servidor para evaluar su desempeño, así como las disposiciones financieras y contractuales
- > Supervisan y aplican los acuerdos de nivel de servicio que unifican el servicio y sustentan los criterios de medición

Soluciones complementarias

Mantenga la base de datos CMDB con BMC® Discovery

BMC Discovery ofrece una solución escalable y repetible para poblar y mantener dinámicamente los datos de la CMDB acerca de activos, configuraciones, topologías de las aplicaciones e incluso usuarios de la organización, de modo que se puedan ver las dependencias de los activos entre sí y los servicios suministrados a los usuarios de la empresa.

Gestione los activos de software con BMC Configuration Management

BMC Configuration Management permite articular el aprovisionamiento de forma metódica y el mantenimiento de las configuraciones de software de los activos en puestos cliente y servidores. Junto con BMC Remedy Change Management y Definitive Software Library, BMC Configuration Management puede automatizar la aplicación de políticas de configuración y licencias de software con un proceso repetible e integrado, desde la autorización a la ejecución y la verificación.

Conozca el "Porqué" detrás del "Qué" con BMC® Analytics

Obtenga una buena perspectiva empresarial de su gestión de servicios de TI con BMC® Analytics. La tecnología Business Objects® XI, es una solución que ofrece informes analíticos inmediatos, de modo que los usuarios sin conocimientos técnicos de SQL pueden fragmentar y examinar datos para analizar tendencias y detalles que afectan a las operaciones de gestión de servicios.

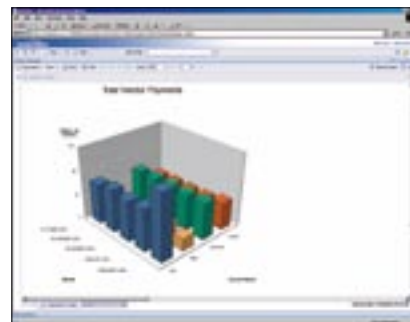
Arquitectura

Las aplicaciones BMC Remedy ITSM ofrecen una arquitectura multiclientes (multi-tenant) con seguridad basada en roles y de bajo nivel, de modo que un solo equipo de gestión de servicios TI puede utilizar una única instalación para servir a varias unidades de negocio o clientes. Las aplicaciones BMC Remedy IT Service Management son totalmente compatibles con el cumplimiento de 'Section 508' (Sección 508).

Todas las aplicaciones BMC Remedy ITSM se basan en BMC Remedy AR System, una plataforma de gestión de procesos de eficacia demostrada en empresas, que permite una rápida implantación, ampliación y adaptabilidad para satisfacer las necesidades de negocio individuales a medida que surgen. Mediante la interfaz gráfica de usuario de BMC Remedy AR System, los administradores de TI pueden ampliar de inmediato la funcionalidad de las aplicaciones sin necesidad de programación. Además, ofrece un punto único de integración para aplicaciones y herramientas de terceros a través de API, Web Services, el Enterprise Integration Engine, COM, OLE y acceso directo a SQL, que son aplicaciones totalmente abiertas.



BMC Atrium CMDB CI Relationship Viewer



Análítica de BMC para CMDB y gestión de activos

¹ The Magic Quadrant tiene copyright de mayo de 2006 de Gartner, Inc. y se reutiliza con su autorización. The Magic Quadrant es una representación gráfica del mercado durante un periodo específico. Refleja el análisis de Gartner del comportamiento de ciertos distribuidores respecto a los criterios del mercado definidos por ellos mismos. Gartner no respalda a ningún distribuidor, producto ni servicio de los que aparecen en el Magic Quadrant, ni recomienda a los usuarios de tecnología que recurran únicamente a los distribuidores que aparecen en el cuadrante de "Leaders". Magic Quadrant tiene por objeto ser sólo una herramienta de investigación y no es una guía específica para la toma de decisiones. Gartner no ofrece ningún tipo de garantías, ni expresas ni implícitas, respecto a su investigación, incluidas las de posibilidad de comercialización o idoneidad para fines determinados.