

FootPrints

Poderosa herramienta de Mesa de Servicio

que brinda servicios automatizados de extremo a extremo y es fácil de instalar, usar y brindar soporte.e implementar y administrar

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

BMC FootPrints es fácil de instalar, usar e integrar con otros sistemas. Capacita a los usuarios comerciales para resolver problemas comunes a través del autoservicio o proporcione una manera fácil de iniciar la prestación de servicios. Los administradores pueden crear rápidamente experiencias de trabajo personalizadas que aumentan la productividad mediante la configuración de servicios empresariales de un extremo a otro para TI y todas las áreas del negocio.

DESAFÍO DEL NEGOCIO

Las organizaciones de TI se encuentran bajo una presión sin precedentes para brindar servicios comerciales y de TI de manera rápida, segura y rentable, con recursos limitados. Para agregar complejidad, muchas organizaciones de TI luchan con un enfoque manual, descentralizado y *ad-hoc* para administrar de forma segura procesos, servicios comerciales y activos. Esto da como resultado una ejecución de procesos con uso intensivo de recursos, redundante e inconsistente que no solo no cumple con las expectativas del usuario, sino que también puede introducir vulnerabilidades de seguridad y hacer un mal uso de los recursos de TI.

SOLUCIÓN DE BMC

Al aumentar la visibilidad y automatizar los flujos de trabajo, BMC FootPrints brinda a las organizaciones de TI el control necesario para mejorar continuamente la prestación de servicios y administrar los activos de TI mientras impulsa la eficiencia, controla los costos, mantiene el cumplimiento y reduce la vulnerabilidad de TI y el riesgo financiero.



CARACTERÍSTICAS CLAVE

- **Verificado por ITIL en 6 procesos**
- **Flujo de trabajo automatizado:** inicia, enruta y administra fácilmente incidentes y servicios.
- **Administración sin esfuerzo:** las herramientas de arrastrar y soltar no requieren programación.
- **Seguimiento del cumplimiento:** la herramienta de informes visuales permite una visión instantánea.
- **Usabilidad:** capacidades móviles incluidas e interfaz fácil de usar.
- **Potentes integraciones:** integra con autenticación, correo electrónico y fuentes de datos externas.
- **Gestión de clientes opcional:** entrega a los puntos finales más rápido mediante una integración sencilla con BMC Client Management.

BENEFICIOS CLAVE

- **Implementaciones 6 veces más rápidas,** en comparación con el estándar de la industria.
- **Menor costo general:** menos hardware y administración, menor costo de propiedad.
- **Mayor productividad:** la automatización y la facilidad de uso simplifican las tareas rutinarias.
- **Fuerza laboral empoderada:** configura TI, recursos humanos, instalaciones, soporte al cliente y más en minutos.
- **Actualizaciones indoloras:** las actualizaciones *in situ* nunca modifican las configuraciones y solo tardan unos minutos en ejecutarse.



- ◀ BMC FootPrints se personaliza fácilmente para organizaciones de TI, usuarios comerciales y administradores, proporcionando los datos más relevantes para mejorar la productividad.

DETALLES DEL PRODUCTO

BMC FootPrints Service Core mejora la satisfacción del usuario y aumenta la productividad para ayudar a los departamentos de TI a ofrecer más valor a las empresas.

Administración de incidentes

Creación fácil y rápida de incidencias con plantillas. Enrutamiento y notificación automatizados. Análisis de impacto visual para restaurar el servicio y minimizar el impacto comercial.

Gestión de problemas

Coordinar investigaciones de problemas complejos. Vincular registros, elementos de configuración y cambios relacionados. Realizar un seguimiento del historial de la investigación de problemas.

Gestión del cambio

Planificar cambios para reducir las interrupciones del servicio. Gestionar evaluaciones y aprobaciones. Vincular elementos relacionados, como elementos de configuración, problemas, artículos de solución e incidentes. Historial de cambios de auditoría.

Solicitud de servicio

Capacitar a los usuarios finales para el autoservicio. Enviar solicitudes y realizar un seguimiento del progreso y los comentarios. Personalizar las interfaces para mejorar la eficiencia. Automatizar las aprobaciones.

Portafolio de servicios

Definir, desarrollar y publicar servicios de TI. Administrar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y los objetivos de nivel de servicio para satisfacer las necesidades comerciales. Vincular los contratos a los servicios e incidentes relacionados para realizar un seguimiento de los logros.

Conocimiento administrativo

Publica la información clave a disposición de los usuarios. Crea diferentes bases de conocimiento para diferentes usuarios. Vincula el conocimiento con incidentes y otros registros para proporcionar detalles.

Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

Crea y administra elementos de configuración (CI) para identificar problemas. Vincula los elementos de configuración con otros registros como incidentes, cambios y contactos para ver el impacto en la organización. Realiza un seguimiento de las versiones y la información de la garantía para planificar las actualizaciones.

Automatización del flujo de trabajo

Automatiza los procesos comerciales. Incorpora reglas y aprobaciones en los procesos. GUI fácil de usar con diseño de flujo de trabajo de *drag and drop*.

Cuadros de mando ejecutivos y analítica empresarial

Aumenta el tiempo de actividad y el cumplimiento mediante la supervisión instantánea de métricas clave, incluido el cumplimiento de los SLA.

Visualización e informes

Automatiza procesos, resuelve problemas y comuníquense con la empresa de manera fácil y rápida mediante el uso de herramientas como el generador de flujo de trabajo visual de arrastrar y soltar, el análisis de impacto y la generación de informes en tiempo real.

Móvil

Accede a BMC FootPrints donde y cuando sea necesario en cualquier dispositivo. Visualiza asignaciones y actualiza registros desde dispositivos móviles. Mejora la productividad de los agentes.



MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre BMC FootPrints visita <https://www.footprintservicedesk.com/>

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

www.insitech.com.mx/FootPrints



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 2019 BMC Software, Inc.