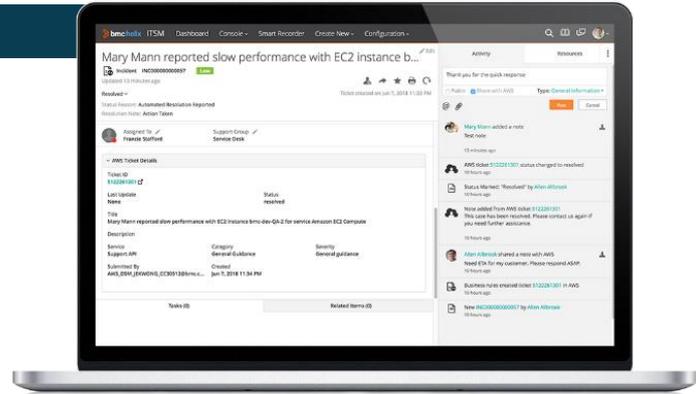




¿Qué es BMC Helix ITSM?

BMC Helix IT Service Management (ITSM) es una solución de gestión de servicios de TI basada en la nube que moderniza y transforma el servicio de soporte de TI usando tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.

BMC Helix ITSM tiene certificación ITIL® lo que ayuda a mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones de TI.



Beneficios de BMC Helix ITSM

- ◆ Permite implementaciones rápidas acelerando la adopción de iniciativas de ITIL.
- ◆ Ofrece una arquitectura completa para gestión de servicio IT.
- ◆ Facilita la colaboración y la resolución de problemas mediante el uso de la inteligencia artificial.
- ◆ Proporciona una experiencia de usuario moderna y personalizable a través de múltiples canales y dispositivos.
- ◆ Integra la gestión de servicios de TI con otras áreas de la empresa.

Mejoras Operacionales

Gestión de servicios IT basada en ITIL

Incluye gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de versiones, gestión de activos y una base de datos de gestión de configuración (CMDB).

Está integrada con otras herramientas de BMC como la BMC Helix Digital Workplace, BMC Helix Knowledge Management, BMC Helix Virtual Agent, BMC Helix iPaaS, BMC Helix Discovery BMC Helix BCM.

Posee una RestAPI pública para integrarse con cualquier otra aplicación.

Uso de inteligencia artificial

Le permite minimizar el tiempo de inactividad de sus servicios mediante la detección de anomalías basada en el contexto y la correlación y gestión automáticas de eventos.

Ayuda a reducir el tiempo de resolución de los incidentes y problemas mediante el uso de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, que le proporcionan sugerencias, diagnósticos y soluciones.

Permite resolver los incidentes de forma más rápida y precisa con la clasificación, asignación y enrutamiento automáticos basados en la inteligencia artificial

Experiencia de usuario

Ofrece una experiencia de usuario moderna y personalizable que se adapta a sus preferencias y necesidades, gracias a las vistas progresivas que permite acceder a los servicios desde tipo de dispositivo.

Facilita adaptarse a los cambios en el entorno de TI mediante una arquitectura flexible y escalable que soporta la tecnología de contenedores y la nube.

Permite integrar la gestión de servicios de TI con otras áreas de la empresa, como recursos humanos, atención al cliente y gestión de instalaciones, para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción de los usuarios.