



## Facilite un modelo de soporte basado en el autoservicio y reduzca los costes de las operaciones de TI

La satisfacción del cliente es una de las principales preocupaciones de cualquier empresa, del mismo modo que lo es ser capaces de establecer las expectativas y reducir los costes sin reducir la calidad del servicio. Un catálogo de servicios ofrece a sus clientes una ventana a sus servicios y negocios de TI al permitirles ver y entender fácilmente dichos servicios de TI.

### Ventajas de Bluemara® FootPrints® Service Catalog Manager

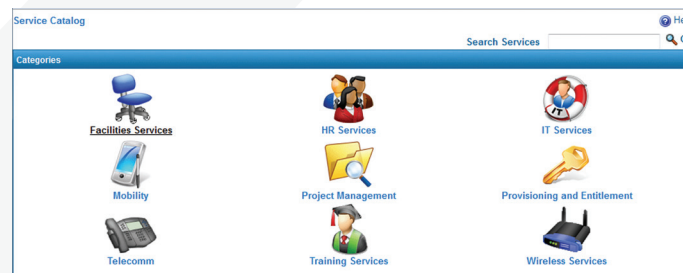
- Facilite un modelo de soporte de autoservicio para controlar los costes y demostrar el valor de su negocio.
- Mejore las relaciones con los clientes mediante una práctica visión de su oferta de servicios y permita a los clientes seleccionar los servicios que más se ajusten a sus necesidades durante las veinticuatro horas del día los siete días de la semana.
- Reduzca las ineficacias del servicio de TI y reasigne a los sistemas críticos de la empresa los recursos que anteriormente destinaba a la gestión de peticiones de servicio.
- Implante un catálogo personalizado de servicios sin necesidad de costosos consultores o programadores.
- Automatice un proceso de cambio que quede aprobado y llegue al usuario con solo poner en marcha un servicio.
- Preste el servicio adecuado en el momento oportuno sin interrupciones o tiempos muertos para el usuario.

Los catálogos de servicios se han convertido en el elemento central de la gestión de TI, en un momento en que las organizaciones de TI intentan controlar el gasto y demostrar el valor y la adaptación al negocio. A medida que TI y las empresas derivan hacia un enfoque más centrado en el autoservicio, estos catálogos de servicios constituyen la próxima generación del soporte. Ahora los clientes cuentan con una sencilla ventana integral y visual que les da acceso a sus servicios de TI y de negocio y con la posibilidad de utilizar un modelo de soporte basado en el autoservicio.

Los catálogos de servicios actuales ofrecen un listado visual de servicios fácil de utilizar. Los empleados o los clientes pueden contactar con la organización para realizar peticiones o comunicar problemas, como por ejemplo solicitar un nuevo portátil o incorporar a un nuevo empleado a un departamento. Normalmente cada servicio del catálogo incluye:

- una panorámica del servicio y su descripción;
- plazos de ejecución o acuerdos de nivel de servicio;
- quién tiene derecho a solicitar o ver el servicio;
- el coste del servicio;
- cómo prestar el servicio.

Bluemara FootPrints Service Catalog Manager le permite personalizar las vistas de su catálogo de servicios para atender a públicos específicos. Podrá crear vistas del catálogo de servicios para procesos técnicos y comerciales de modo que cada grupo solo pueda ver los datos que sean relevantes para ellos. Es posible acceder a estas vistas simplemente con un navegador web estándar, por lo que sus usuarios podrán comprobar los servicios disponibles, solicitar servicios y comprobar el estado de sus solicitudes, independientemente de dónde se encuentren o del dispositivo que utilicen.



Gracias a su fácil manejo y su enfoque en el autoservicio, FootPrints Service Catalog Manager le permite:

- mejorar las comunicaciones internas y externas;
- responder mejor a las necesidades de sus clientes y usuarios;
- reasignar los recursos de TI a áreas de negocio críticas;
- reducir los costes de las operaciones de TI.

Los informes personalizables y listos para usar de FootPrints Service Catalog Manager eliminarán la incertidumbre de sus procesos de toma de decisiones y le proporcionarán automáticamente a usted y a su equipo de gestión las tendencias de datos y mediciones de rendimiento que necesitan y en el momento que las necesitan.

Con Bluemara FootPrints Service Catalog Manager, también se reducirá la intervención manual. Gracias al interactivo Dynamic Workspace Designer, los administradores tienen acceso a una rápida y completa herramienta visual para diseñar y crear contenido, formularios y procesos personalizables. Se reducirá la interacción humana que anteriormente requería la gestión de solicitudes de servicio, lo que le permitirá asignar esos recursos a proyectos más proactivos y mejorar la satisfacción del cliente.

## Funciones del producto de Bluemara FootPrints Service Catalog

### Configurable y flexible

Instale de forma rápida y sencilla plantillas predeterminadas de catálogos de servicios o configure su propias plantillas.

### Gestionar servicios

Catalogue y describa servicios fácilmente, configure atributos de servicios y asocie la documentación correspondiente. Garantice la calidad de los servicios mediante la incorporación de imágenes para representar los servicios o los activos. Cree vistas personalizadas del catálogo de servicios de acuerdo con las necesidades de quien vaya a verlas; por ejemplo, vistas técnicas, comerciales y para clientes.

### Habilite la automatización y los paquetes de servicio

Habilite la automatización con normas de negocio y flujos de trabajo definidos. Organice los servicios en agrupamientos lógicos o estructuras jerárquicas que sirvan para crear paquetes de servicio adecuados para sus clientes y su negocio.

### Apoye los acuerdos de nivel de servicio

Vincule los servicios con los acuerdos de nivel de servicio pertinentes para gestionar las expectativas de los clientes y cuantificar el grado de cumplimiento de peticiones frente a los objetivos marcados.

### Intuitiva interfaz web

Permita el acceso de los clientes a un portal de autosegocio que sirva de centro integral para todos sus servicios de TI. Los clientes podrán consultar el catálogo, solicitar un servicio y comprobar el estado de su solicitud a lo largo de todo su ciclo de vida.

### Integración de FootPrints Configuration Manager, Change Manager y FootPrints Asset Core, Deployment Manager

A diferencia de otras soluciones, los servicios de su catálogo de servicios formarán parte automáticamente de la base de datos de gestión de la configuración, por lo que resultará más sencillo asignar elementos de configuración al servicio al que dan soporte. Además, las solicitudes pueden dirigirse mediante un proceso de gestión del cambio y, si Asset Core Deploy Manager está habilitado, su despliegue es automático.

### Informes

Presente automáticamente a la dirección las tendencias de datos y las estadísticas de rendimiento que necesitan para tomar decisiones críticas

### Libertad para...elegir de forma sencilla

FootPrints Service Catalog Manager forma parte de la línea plenamente integrada de soluciones de gestión de operaciones de TI. Cada producto automatiza y simplifica un desafío de TI específico para ayudarle a reducir costes y mejorar los niveles de servicio. Creada desde el principio como un sistema modular pero integrado, esta familia de tecnologías ofrece una única solución unificada para simplificar una gran variedad de necesidades de los clientes en lo que respecta a la gestión de servicios y del ciclo vital.

### Imagínese...que tiene la opción de:

- decidir qué componentes o productos son importantes para su negocio;
- gestionar distintas plataformas desde una consola;
- invertir en un solo producto específico, un conjunto de soluciones de múltiples productos o el conjunto completo de productos integrados;
- comprar lo que necesita y no lo que le dice el proveedor.

Si desea más información sobre los requisitos mínimos necesarios para utilizar FootPrints Service Catalog Manager, consulte nuestro documento de especificaciones técnicas disponible en Internet.

## FootPrints family

- FP Incident&ProblemManager
- FP ChangeManager
- FP ConfigurationManager
- FP ServiceCatalogManager**
- FP InventoryManager
- FP RemoteManager
- FP DeploymentManager
- FP PatchManager
- FP DeviceManager
- FP VulnerabilityManager
- FP ComplianceManager
- FP PowerManager
- FP MigrationManager

## ¿Quiénes somos?

Bluemara® es un proveedor líder de soluciones de gestión de TI integradas para administración de estaciones de trabajo, gestión del ciclo de vida de los ordenadores, seguridad y conformidad, Help Desk y Service Desk. Con un diseño que permite optimizar la gestión de TI, Bluemara® FootPrints® y Bluemara® Track-It® dan soporte conjuntamente a más de 50.000 clientes y cerca de 20 millones de activos de TI en todo el mundo.

