

BMC Service Desk Express Change Management

Melhore o desempenho de TI e a eficiência dos processos

PRINCIPAIS RECURSOS

Console de Mudanças

A partir desta tela você pode revisar avaliações, aprovar pedidos, anexar arquivos e despachar ordens de serviço. É o ponto central de controle para todo o processo de gerenciamento de mudanças.

Gerenciamento de Problemas

Com o BMC Service Desk Express fortemente integrado com sua infra-estrutura, você pode executar o processo de gerenciamento de mudanças de forma mais eficaz.

Rastrear estimativas de custos, riscos e impactos sobre os negócios em um repositório centralizado, de fácil acesso para os interessados. Notificar os usuários sobre aprovações e mudanças através de e-mail ou pagers.

BMC Service Desk Express Change Management capacita empresas de médio porte para otimizar seus ativos de TI, reduzir impactos adversos das mudanças, e melhorar a eficiência dos processos. Este software de fluxo de trabalho totalmente integrado baseia-se nas melhores práticas de Infrastructure Library (ITIL) para que o processo de mudança seja tranquilo.

Mudanças nunca são fáceis de administrar, e podem causar grande impacto sobre os negócios e os resultados. Para administrar e avaliar as mudanças de sua Organização de forma eficaz, você precisa das soluções certas para alinhar a tecnologia com os processos de negócio.

BMC Service Desk Express Change Management (antigo Magic Change Management) vai ajudá-lo a priorizar os recursos de TI conforme as prioridades do negócio. Oferece uma solução patenteada, via navegador, fácil de instalar, implementar e personalizar. Com BMC Service Desk Express Change Management, os gerentes podem definir um problema, desenvolver e avaliar um plano de mudança, e reunir as aprovações – de forma eficaz e automática. O resultado é um desempenho financeiro melhor e mais eficiência para seus negócios.

BENEFÍCIOS

U Processos de TI mais eficientes

Gerenciamento de Mudanças é o processo de administrar mudanças com o mínimo de interrupções nos negócios. BMC Service Desk Express Change Management foi projetado para agilizar esse processo complexo, e por vezes confuso, e vai ajudá-lo a:

- > Alavancar as melhores práticas para avaliar a tecnologia e os riscos do negócio
- > Obter aprovações mais rápidas por meio de recursos self-service para os usuários
- > Administrar as compras, a programação e o rastreamento do inventário
- > Medir a eficácia, o impacto financeiro e os recursos necessários

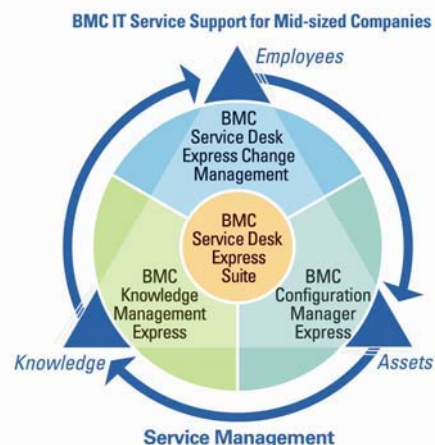
Implementar mudanças sem os processos corretos poder ser caro se você não planejar adequadamente. BMC Service Desk Express Change Management baseia-se nas melhores práticas de ITIL e vai ajudá-lo a reduzir os custos das mudanças.

Melhoria na Conformidade e no Gerenciamento de Riscos

Avaliar os riscos e os benefícios de uma mudança antes da implementação reduz os riscos e aumenta a eficiência de toda a empresa. Com BMC Service Desk Express Change Management, você cumpre mais facilmente as metas de conformidade por meio da automatização dos processos chave de toda sua Organização.

Otimização dos Ativos de TI e Redução dos Custos

Gerenciar mudanças em sua Organização pode ser um processo complexo e demorado. Com a BMC, você pode administrar melhor as mudanças através da otimização de todos os ativos de TI. Também pode reduzir os custos por meio da automatização do fluxo de trabalho, e controlar as notificações através de e-mails, celulares e Web para que todos estejam envolvidos e informados.



This product integrates with BMC Atrium technologies.

Minimize o Impacto das Mudanças sobre os Negócios

A implementação de mudanças pode afetar seus negócios de forma adversa. Com Service Desk Express Change Management, você pode incluir um plano de backout (retrocesso) para reduzir problemas imprevistos e minimizar os impactos. Sabendo como seu staff, os ativos e as funções dos negócios são afetados, você pode tomar decisões melhores, reduzir riscos, e melhorar os resultados.

PRINCIPAIS RECURSOS

Programação das Mudanças

Assegure que os recursos estejam disponíveis e dentro dos prazos. A programação de mudanças exhibe visualmente cada mudança aprovada, para que você veja quais mudanças estão planejadas e quando devem ocorrer.

Gerenciamento de Ordens de Serviço

O Módulo BMC Service Desk Express Work Order é totalmente integrado com a console de gerenciamento de mudanças, permitindo que você despache ordens de serviço e atribua tarefas relativas às mudanças.

Planos de Rollout e Backout

Planejar a implantação de uma mudança é importante, mas ter um bom plano de backout pode economizar dinheiro, caso haja problemas. A BMC oferece os planos de rollout e backout para garantir o sucesso do seu plano de mudança.

Inventário

Faça o link e rastreie os itens de inventário que são afetados pela mudança. O Módulo BMC Service Desk Express Inventory rastreia peças e configurações desde a compra até a instalação, e vai ajudá-lo a administrar os processos de gerenciamento de mudanças do início ao fim.

Melhores Práticas de ITIL

BMC Service Desk Express Change Management baseia-se em ITIL, que é uma estrutura baseada em processos e nas melhores práticas para gerenciar os serviços de TI. Através da estrutura de ITIL, a BMC vai ajudá-lo a alinhar TI e os objetivos dos negócios para reduzir os custos e atender as demandas dos clientes.

Relatórios

Uma das principais tarefas no gerenciamento de mudanças é reportar o processo de mudança e avaliar a eficácia de uma mudança. BMC Service Desk Express Change Management inclui relatórios previamente projetados, além de uma ferramenta para criação de relatórios personalizados, com a qual você pode desenvolver relatórios para necessidades específicas de sua Organização.

PARTE DE UMA SOLUÇÃO ABRANGENTE

BMC Service Desk Express Change Management faz parte da solução BMC ITSM Express, que permite a você proporcionar maior valor aos negócios através de TI, por meio do melhor gerenciamento da tecnologia. ITSM Express oferece pontos de integração para o link de processos chave de gerenciamento dos serviços com o service desk, incluindo gerenciamento e discovery de ativos, monitoramento de aplicativos, gerenciamento de mudanças e configuração, disponibilidade e gerenciamento de identidades. Saiba mais sobre BMC ITSM Express visitando www.bmc.com/itsme.

SOBRE A BMC SOFTWARE

A BMC Software oferece as soluções de TI necessárias para aumentar o valor dos negócios por meio de um melhor gerenciamento da tecnologia e dos processos de TI. Nossas soluções líderes de Business Service Management vão ajudá-lo a reduzir os custos, diminuir os riscos de interrupção dos negócios e aproveitar a infra-estrutura de TI para suportar o crescimento e a flexibilidade dos negócios. Somente a BMC oferece as melhores práticas para os processos de TI, gerenciamento automatizado da tecnologia, e as premiadas tecnologias BMC Atrium, que oferecem uma visão compartilhada de como os serviços de TI suportam as prioridades dos negócios. Conhecida por soluções empresariais que englobam mainframe, sistemas distribuídos e dispositivos para os usuários finais, a BMC também oferece soluções que atendem as necessidades únicas das empresas de médio porte. Fundada em 1980, a BMC tem escritórios em todo o mundo, e apresentou um faturamento superior a \$1,58 bilhões em 2007.

Impulsione seus negócios com o poder de TI.
www.bmc.com.



Para saber mais sobre como a BMC pode ajudá-lo a impulsionar seus negócios, visite www.bmc.com ou ligue para (11) 2183-6000

BMC, BMC Software, and the BMC Software logo are the exclusive properties of BMC Software, Inc., are registered with the U.S. Patent and Trademark Office, and may be registered or pending registration in other countries. All other BMC trademarks, service marks, and logos may be registered or pending registration in the U.S. or in other countries.
All other trademarks or registered trademarks are the property of their respective owners. © 2007 BMC Software, Inc. All rights reserved.

