



## BMC Remedy Action Request System 7.0

Capacitando a empresa global

O BMC® Remedy® AR System® 7.0 oferece funcionalidades novas e aprimoradas nas seguintes áreas:

- > Gestão de empresas globais
- > Administração
- > Produtividade do desenvolvedor
- > Suporte à usabilidade e à visualização pelo usuário final



Produto integrado às tecnologias BMC® Atrium™.

O BMC® Remedy® Action Request System® (AR System®) 7.0, a principal plataforma de gerenciamento de processos de serviços da BMC Software, fornece as ferramentas e os recursos necessários para melhorar o gerenciamento e a manutenção de um ambiente de TI global.

O gerenciamento de processos de serviços (SPM - Service Process Management) ajuda a garantir a eficácia e a eficiência dos processos de prestação de serviços de qualidade. É por esse motivo que soluções SPM eficazes capacitam e robustecem as pessoas que operam e gerenciam esses processos. As novas funcionalidades do BMC Remedy AR System 7.0 fazem exatamente isso, intensificando o desenvolvimento e o gerenciamento gerais de aplicativos desenvolvidos com ele.

O BMC Remedy AR System 7.0 oferece suporte a Unicode completo do cliente Web para o BMC Remedy System Server, permitindo que organizações globais consolidem dados e aplicativos baseados no BMC Remedy System espalhados por regiões geográficas distintas. Ao mesmo tempo, ele facilita o desenvolvimento e a manutenção de aplicativos por usuários de idiomas diferentes. O BMC Remedy AR System 7.0 também inclui vários recursos novos que agilizam o desenvolvimento de aplicativos e a administração do ambiente BMC Remedy AR System, além de tornarem os aplicativos muito mais intuitivos do ponto de vista do usuário final.

### Novidades do BMC Remedy AR System 7.0

#### Gestão de empresas globais

- > Unicode completo
  - Suporte para vários idiomas e localidades em um único BMC Remedy AR System Server
  - Suporte simplificado ao desenvolvimento de aplicativos multilíngües
- > Integração e suporte aprimorados para autenticação de usuários em aplicativos BMC Remedy AR System
  - Novos recursos de sign-on universal permitem que usuários do aplicativo BMC Remedy AR System na Web façam logon com uma única ID em aplicativos BMC e não-BMC
  - Uso configurável de autenticação externa AR (AREA - AR External Authentication), autenticação de sistema operacional e autenticação interna
  - Aprimoramentos no BMC Remedy AR System Database Connectivity (ARDBC) e LDAP
- > Extensões de logon expandidas que permitem mais adaptabilidade aos parâmetros existentes de senha e campo de logon
  - Nomes de usuário com até 254 caracteres
  - Autenticação estendida de 255 para 2.000 caracteres

#### Administração de ambientes de TI dispersos

- > Novo console baseado na Web para administração de todos os aspectos do ambiente de aplicativos e do BMC Remedy AR System
  - Suporte para gerenciamento de aplicativos e licenças de usuário na Web
- > Diferenciação entre administradores e desenvolvedores do BMC Remedy AR System
  - Novo console exclusivo para administradores do BMC Remedy AR System
  - Ferramenta para o administrador do BMC Remedy que concentra-se exclusivamente no desenvolvimento e na personalização de aplicativos e fluxos de trabalho

## Sobre a BMC Software

A BMC Software ajuda as organizações de TI a agregar mais valor aos negócios por meio de um melhor gerenciamento da tecnologia. Nossas soluções de gerenciamento de serviços de negócios líderes do setor garantem que todas as atividades de TI sejam priorizadas de acordo com o impacto nos negócios, de modo que a equipe de TI possa atender, de forma proativa, aos requisitos dos negócios de reduzir custos, aumentar a receita e atenuar os riscos. As soluções da BMC compartilham tecnologias BMC® Atrium™ para permitir que a equipe de TI gerencie a complexidade de processos e sistemas distintos, desde mainframes, bancos de dados distribuídos, aplicativos, serviços até a segurança. Fundada em 1980, a BMC Software possui escritórios em todo o mundo e obteve receitas superiores a US\$ 1,46 bilhões no ano fiscal de 2005. BMC Software. Activate Business with the power of IT. Para obter mais informações, visite o site [www.bmc.com](http://www.bmc.com).

## Produtividade do desenvolvedor

- > Recursos de espaçamento de campo granular permitem que os desenvolvedores de aplicativos alinhem os campos, de forma precisa e rápida, como parte do design da UI.
- > Com a nova funcionalidade "Find", ficou mais fácil para os desenvolvedores de aplicativos pesquisarem "workflow", formulários ou campos específicos com base em palavras-chave.
- > Recursos de auditoria ampliados melhoram o gerenciamento de dados e a geração de relatórios em aplicativos baseados no BMC Remedy AR System.

## Suporte à usabilidade e à visualização pelo usuário final

- > O campo Tree Control permite a seleção gráfica e a manipulação de dados de aplicativos de maneira semelhante à utilizada no Windows Explorer.
  - Os usuários podem fazer uma busca detalhada nos dados.
  - A funcionalidade permite que a seleção do usuário oriente o fluxo de trabalho personalizado.
- > As barras de navegação aumentam a usabilidade dos aplicativos para os usuários finais com a seleção de entrada dinâmica orientada por menus.
- > O plug-in Data Visualization proporciona capacidade ilimitada de vinculação da representação gráfica aos dados e ao fluxo de trabalho do BMC Remedy AR System.
  - Utilizado por aplicativos BMC Remedy em exibições de calendário e no CI Relationship Viewer, bem como em mapas para gerenciamento de nível de serviço
  - Permite criar plug-ins personalizados para qualquer conteúdo gráfico
  - Melhora o estilo e o controle de BMC® Remedy® Dashboards®
- > Configurações de tabela personalizadas permitem que os usuários finais configurem a interface do aplicativo com base nos campos de dados usados com mais frequência.
- > Pesquisas salvas na Web aumentam a produtividade do usuário ao permitirem que ele configure uma lista de pesquisas comuns em dados de aplicativos.
- > O indicador de ocupado ("Busy") fornece referência gráfica para que se saiba quando um aplicativo está executando tarefas subjacentes.
- > As novas opções de pesquisa de texto completo ampliam os recursos de pesquisa dos formulários do BMC Remedy AR System, para incluir campos de anexo e diário.

## A base das soluções de gerenciamento de serviços da BMC Remedy

O BMC Remedy AR System fornece uma plataforma consolidada única para a automação e a gestão de processos de negócios de gerenciamento de serviços. O BMC Remedy AR System é a base do BMC® Atrium™ Configuration Management Database (CMDB), bem como do BMC® Remedy IT Service Management for the Enterprise, do BMC® Remedy Customer Service and Support e de milhares de aplicativos de gerenciamento de serviços desenvolvidos por clientes e parceiros. Com sua arquitetura baseada em "workflow", orientada a formulários e centralizada em solicitações, o ambiente BMC Remedy AR System é otimizado para eficiências no fornecimento de processos de negócios de gerenciamento de serviços.

O BMC Remedy AR System oferece um conjunto abrangente, embora fácil de usar, de ferramentas para a adaptação e o desenvolvimento contínuos de aplicativos, de acordo com os procedimentos exclusivos e os requisitos individuais da comunidade de usuários da sua empresa.

Mais de 7 mil clientes e 80% das empresas listadas no índice Fortune 100 tiram proveito a cada ano da otimização contínua e acessível dos processos de negócios que a base do aplicativo BMC Remedy AR System propicia.



Para saber mais sobre como a BMC pode ajudar a ativar os seus negócios, visite o site [www.bmc.com](http://www.bmc.com) ou ligue para (11) 2183-6000.

BMC Software, os logotipos da BMC Software e todos os outros nomes de serviços ou produtos da BMC Software são marcas registradas ou marcas comerciais da BMC Software, Inc. Todas as outras marcas registradas ou marcas comerciais pertencem às suas respectivas empresas. © BMC Software, Inc. Todos os direitos reservados.



\* 6 2 9 9 2 \*