



# **ITSM** do tamanho que você precisa

Gerenciamento moderno  
de serviços de TI na nuvem

# ITSM em nuvem

Serviços modernos. Mais simples e fácil.

A **CSC BRASIL** oferece uma solução de gerenciamento de serviços de TI flexível, que se adapta às necessidades de empresas de qualquer porte, simples de implementar e usar e que já incorpora as melhores práticas dos principais processos ITIL.

O BMC Remedyforce dispõe de funcionalidades de redes sociais, mobilidade e colaboração e foi desenvolvido na Salesforce.com, a plataforma de serviços em nuvem mais usada no mundo.

## PRINCIPAIS DIFERENCIAIS

- ▶ Administração e configuração intuitivas
- ▶ Excelente relação custo-benefício
- ▶ Catálogo de Serviços personalizado
- ▶ Processo automatizado de entrega de serviços
- ▶ Dashboards gerenciais

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

- ▶ Maior controle sobre incidentes, problemas, mudanças, liberações, configuração, solicitações de serviços e gestão de nível de serviços
- ▶ Redução significativa do tempo de espera do Service Desk
- ▶ Aumento na resolução de incidentes de TI no primeiro nível
- ▶ Exibição de indicadores de desempenho (KPIs) em tempo real
- ▶ Uso do recurso "arraste e solte" para implementar novas customizações, sem necessidade de escrever códigos
- ▶ Sem necessidade de instalação e gerenciamento de software, hardware ou banco de dados, tornando baixíssimo o custo de manutenção
- ▶ Redução do número de chamados ao Service Desk
- ▶ Redução do risco e do custo de mudanças não planejadas
- ▶ Uso do Chatter, uma plataforma de mídia social integrada para TI e usuários corporativos
- ▶ Configuração de hashtags (#) no Chatter para simplificar e acelerar a resolução de problemas



BMC Remedyforce é colaborativo

