



TSD Total Service Desk y BMC Software

Atención, compromiso y solución



Ante la necesidad cada vez mayor de los usuarios de TI en las Pymes y corporativos de contar con esquemas de Soporte Técnico, Help Desk y / ó Contact Center accesibles, de calidad y alineados a los objetivos de negocio, Total Service Desk (TSD) les ofrece, gracias a la experiencia, atención y compromiso, tecnología de vanguardia para su organización detectando y corrigiendo problemas desde raíz en el área de TI además de ofrecer la mejor relación de Costo Beneficio para su organización.

En TSD nos integramos como colaboradores en su organización para apoyar que sus procesos sean más eficientes y fluyan continuamente a través de nuestros servicios especializados en tecnologías de información. Con personal capacitado, utilizando metodologías, procesos y tecnología alineados a ITIL garantiza a nuestros clientes excelentes Niveles de Servicio, cumpliendo con las necesidades del negocio y permitiéndole operar sin contratiempos.

Los cambios en los esquemas de servicio, los avances en las tecnologías de información y comunicaciones, el aseguramiento de la calidad de los servicios, la globalización, la presencia de fuertes competidores internacionales (India, Argentina, Europa) y la demanda de los clientes por recibir mejores servicios, con mayor cobertura, a menor costo, son factores que nos obligan a revisar nuestra visión del negocio y estructurar adecuadamente un esquema de participación competitiva a nivel internacional.

Es por ello que TSD y BMC unen sus recursos para comercializar una Suite para su Help Desk llamada **BMC® Service Desk Express** siendo esta una aplicación de negocio practica que promueve la información compartida, facilitando el flujo de trabajo (workflow), mejora la atención del servicio, ayuda a reducir el costo total de la propiedad y utiliza la planificación a largo plazo.

BMC Service Desk Express es la herramienta más evolucionada para el Help Desk, que le permite en un periodo de dos semanas, tener en operación su Help Desk. Como parte de los servicios Profesionales de TSD ofrecemos la instalación, puesta apunto y capacitación para su organización de acorde con esta herramienta.

¿Qué Beneficios obtiene en su organización con TSD y BMC?

La alianza entre TSD y BMC le permite a su organización obtener los siguientes beneficios:

- Usted puede contar con una herramienta focalizada en servicio de TI, soportando el negocio y transformando a las TI en un servicio de valor agregado para su empresa.
- Mejora la alineación de objetivos de la organización y elimina problemas mediante análisis de causa – raíz.
- La herramienta gestiona los incidentes de TODAS las aplicaciones e infraestructura de su empresa.
- **BMC Service Desk Express** cuenta con módulos como: Registro de incidentes, personalización multidepartamental, manejo de incidentes, integración con otras bases de datos, categorización del incidente, selección automática del tiempo de respuesta, bitácora de eventos, base de conocimientos, niveles de servicio, reglas de negocio, reglas de cliente, reporte, autoservicio , etc.

Esta alianza provee...

- Atención
- Compromiso
- Solución
- Resultados

INUESTROS RECURSOS

TAMBIÉN SON LOS TUYOS!



Contáctanos

Total Service Desk, S.A. de C.V.

Mitla 14

Col. Narvarte

México, D.F.

C.P. 03020

Tel.: +52 (55) 56348670

ventas@tsd.com.mx

www.tsd.com.mx

Acerca de TSD

Total Service Desk es una organización posicionada en el mercado mexicano de soluciones y servicios integrales de tecnología. Desde su fundación en 1996, cuenta con amplia experiencia y conocimiento profundo en las áreas de Consultoría y Tecnología de Información que desde hace 10 años ha ido madurando, especializándose en los procesos de atención y servicio bajo la filosofía de Administración de las Relaciones con los Clientes, mejor conocida como CRM. Gran parte de nuestra experiencia se ha desarrollado en la consultoría y la implantación de escritorios de ayuda (Help Desk) y Call centers.

En TSD diseñamos una estrategia de negocios con el concepto de Help Desk para lo cual realizamos un análisis sobre las herramientas en el mercado, encontrando que BMC Software cumple y cuenta con una amplia gama de productos que cubre con las expectativas en cuanto a este tema se refiere, proporcionando no sólo la administración de solicitudes, sino además, el control de inventarios y herramientas de control remoto que facilitan la gestión de requerimientos. Nuestros servicios se complementan con la implementación, consultoría, capacitación y auditorías de procesos alineados a ITIL.

Total Service Desk tiene como objetivo satisfacer la creciente demanda de servicios de Help Desk, Call Center y CRM en toda América, por lo que TSD puede atenderlo en sus oficinas propias en México DF. y Alianzas estratégicas en todo el territorio Mexicano y en las principales ciudades del continente como:

Estados Unidos, Argentina, Colombia y España.

Para mayor información acerca de TSD visite nuestra página Web: www.tsd.com.mx

Acerca de BMC Software, Inc.

BMC Software, Inc. (NYSE: BMC), es el proveedor líder en soluciones para la administración de sistemas corporativos y Pymes que permite a las empresas administrar su IT desde una perspectiva de negocios. Con Business Service Management, las soluciones de BMC Software abarcan los sistemas, las aplicaciones, las bases de datos y los servicios de toda la empresa. Fundada en 1980, BMC Software tiene oficinas alrededor del mundo sus ingresos ascendieron a más de US \$ 1,46 billones de dólares para su ejercicio fiscal 2005.

BMC Software de México, subsidiaria de BMC Software, Inc. Se formó en México desde 1998, atendiendo a las necesidades detectadas en el mercado, después de más de cinco años de presencia en el país a través de distribuidores.

BMC Software de México, ayuda a las compañías a asegurar sus procesos de negocio disminuyendo pérdidas y riesgos y asegurando el nivel de servicio que se requiere. Para más información visítenos en: www.bmc.com/mexico.



ACTIVATE BUSINESS
WITH THE POWER OF I.T.™