



Indra



Capgemini
CONSULTING TECHNOLOGY OUTSOURCING



INFORMÁTICA
ElCorteIngenieros



ioneteam



BLUEMARA
SOLUTIONS



flexera



FUJITSU



UST Global®



abalia



BSM Iberia
Business Service Management



DEUSTO
sistemas



nexica
digital dimension



PMO
PARTNERS



Changepoint

intelligent Digital Service Management

Luis Miguel Luján
PreSales Engineer
BMC Software

Javier Blasco
Account Executive
BMC Software

bmc
DAY

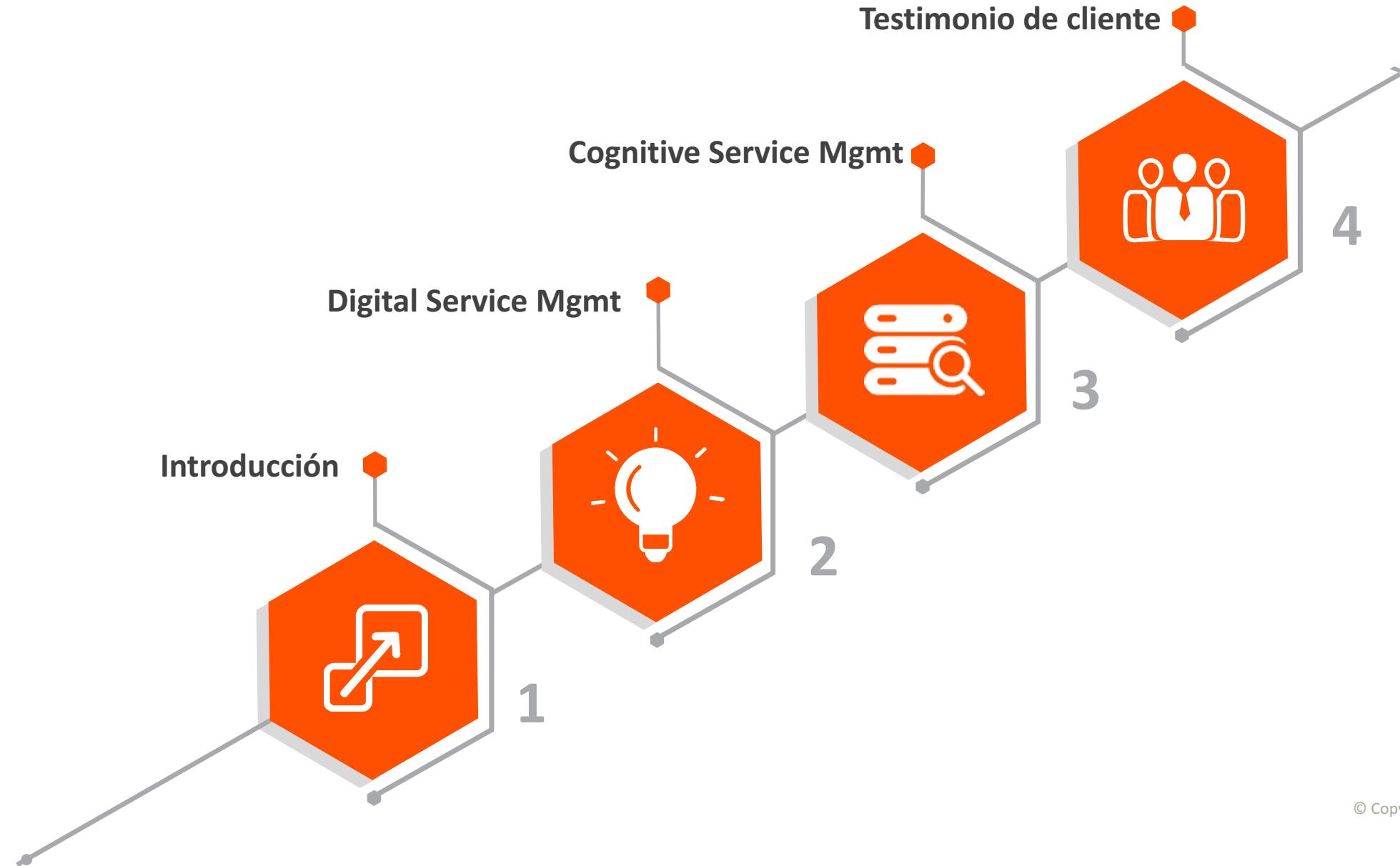
24 de OCT | MADRID

#remedy #innovation #cognitive





AGENDA

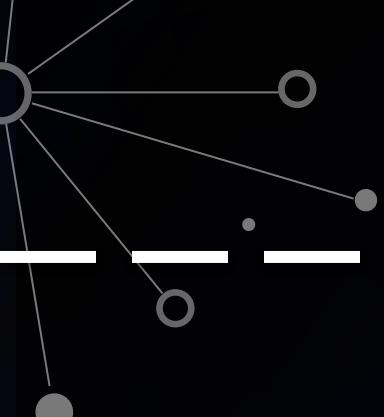


Camino hacia los Servicios Cognitivos



Entornos Multi-Cloud





www.menti.com

Código: 379737

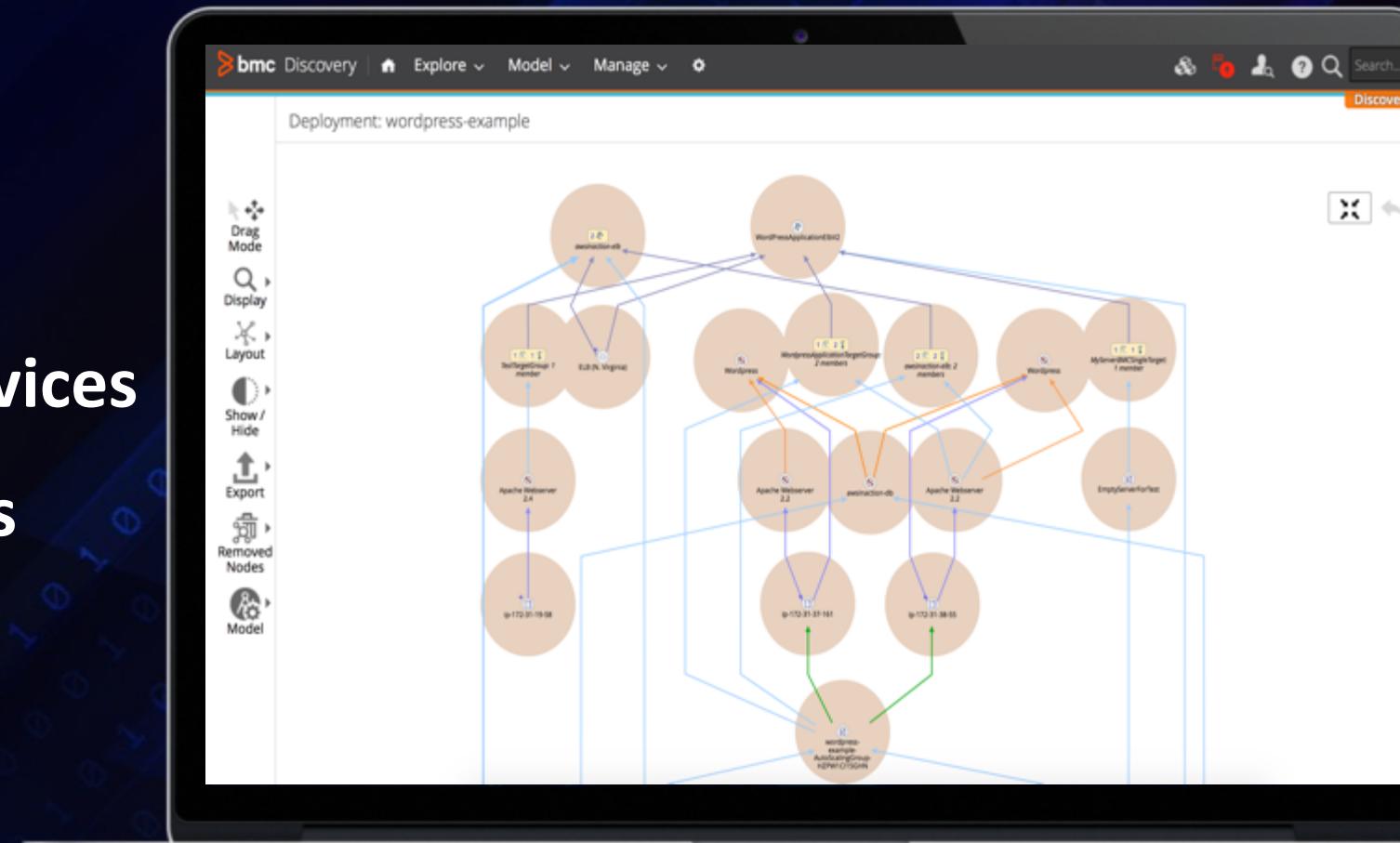


BMC DISCOVERY MULTICLOUD

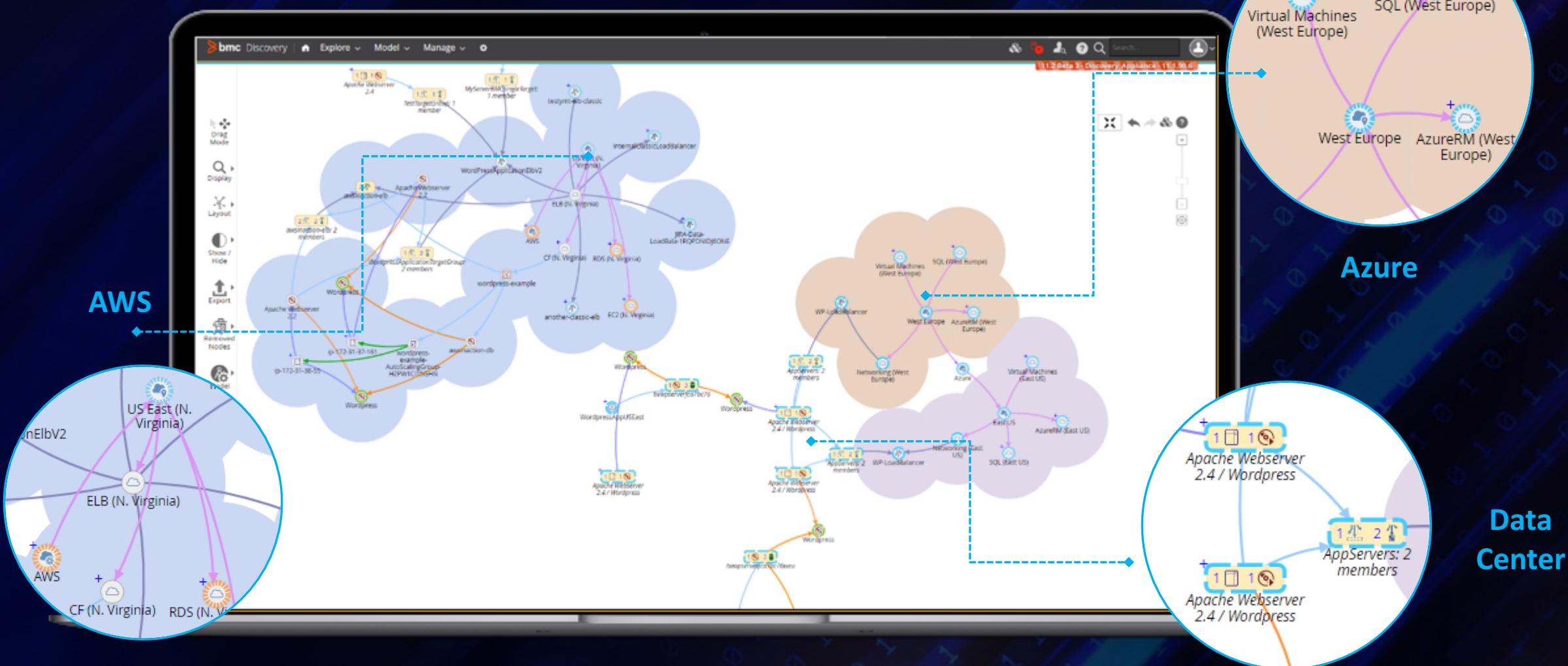
Multi-cloud dashboard

Azure & Amazon Web Services

Actualizaciones mensuales



Modelado de aplicaciones en MULTI-CLOUD



Roles/Personas



Usuario Final/Aprobadores



Agente Service Desk



Agente Nivel 2 y Nivel 3



Coordinador de Problemas



Gestor/Coordinador de Cambios



Gestor de conocimiento



Técnico de campo



Gestor de órdenes de trabajo



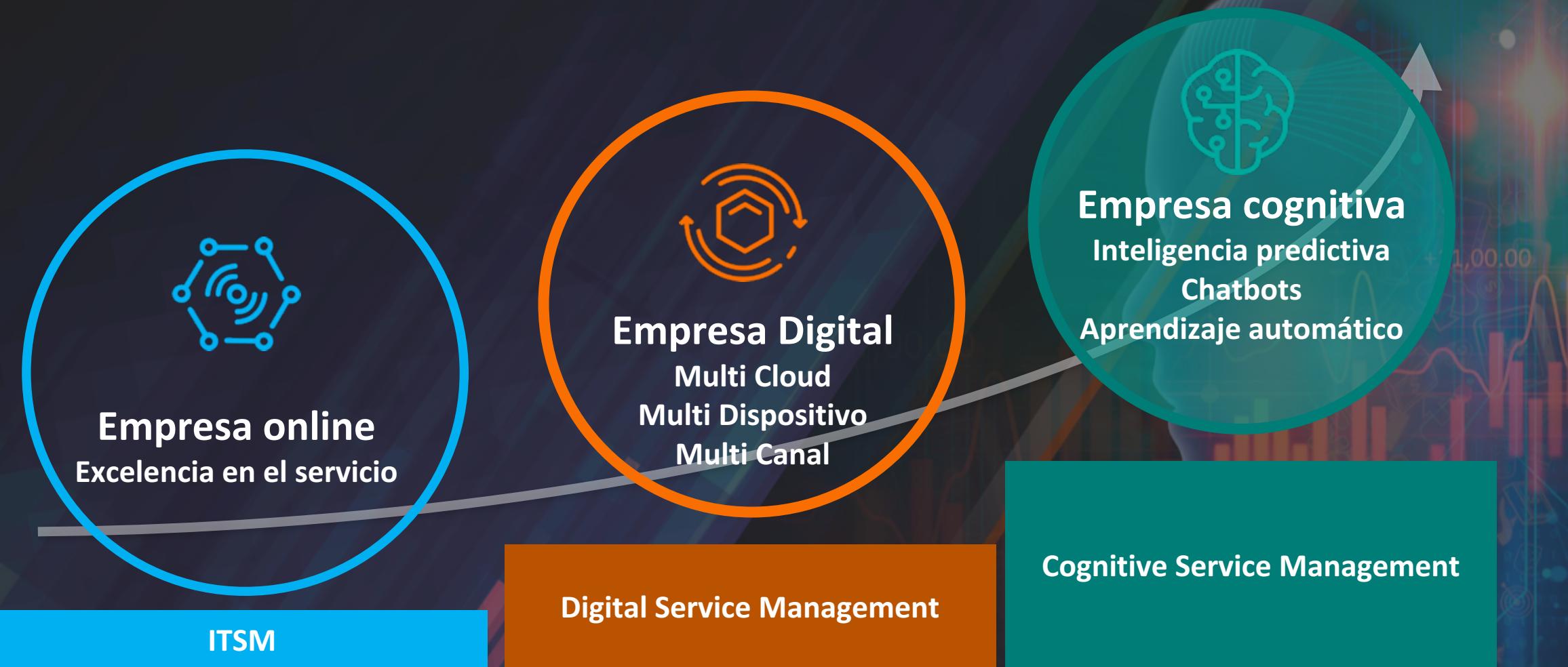
Gestor de Activos



Gestor de Despliegues



Camino hacia los Servicios Cognitivos





Inteligencia Artificial

Machine Learning

Clustering

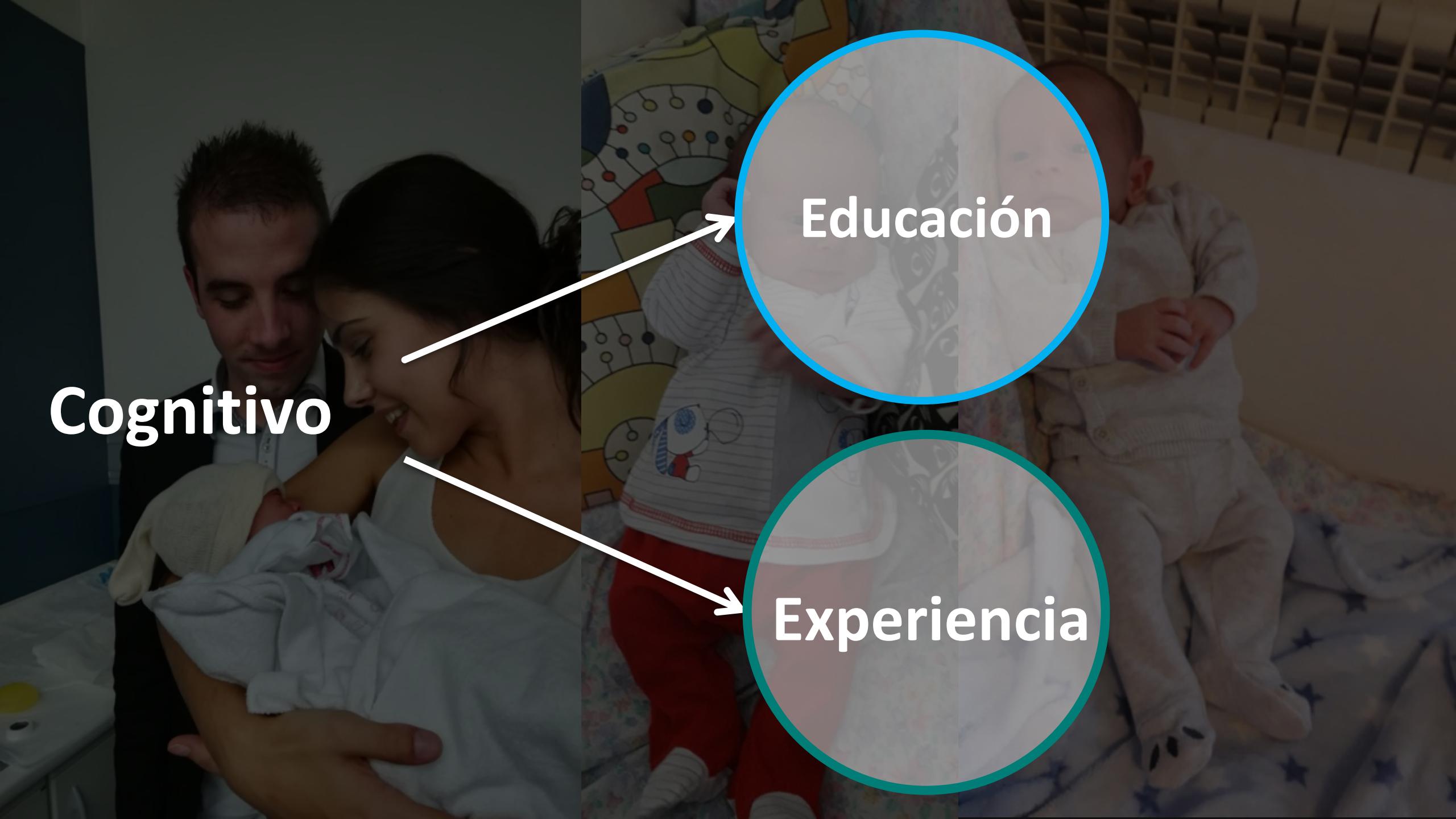
Chatbots

Servicios Cognitivos

Big Data

Minería de datos

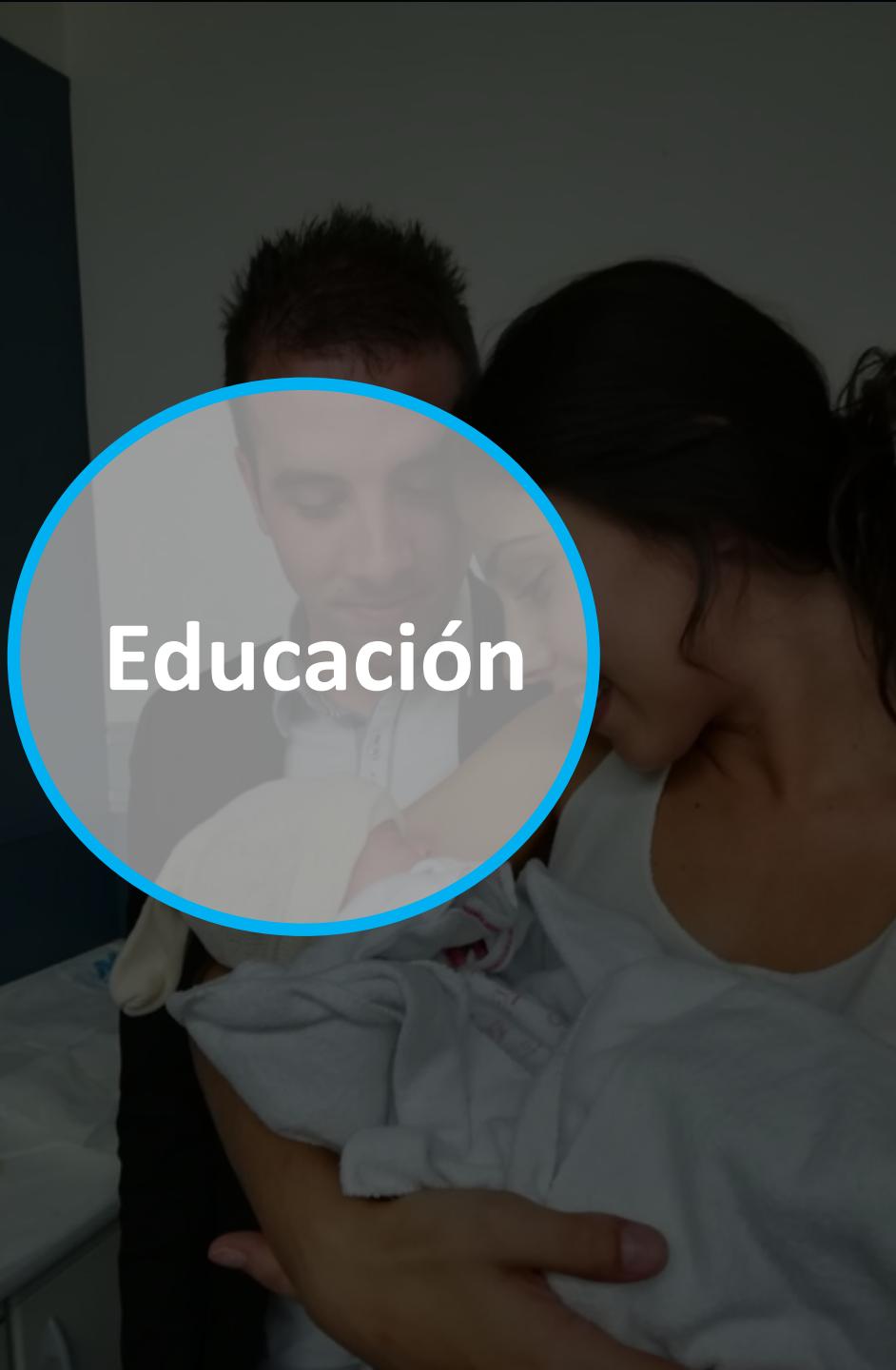
Data Scientist



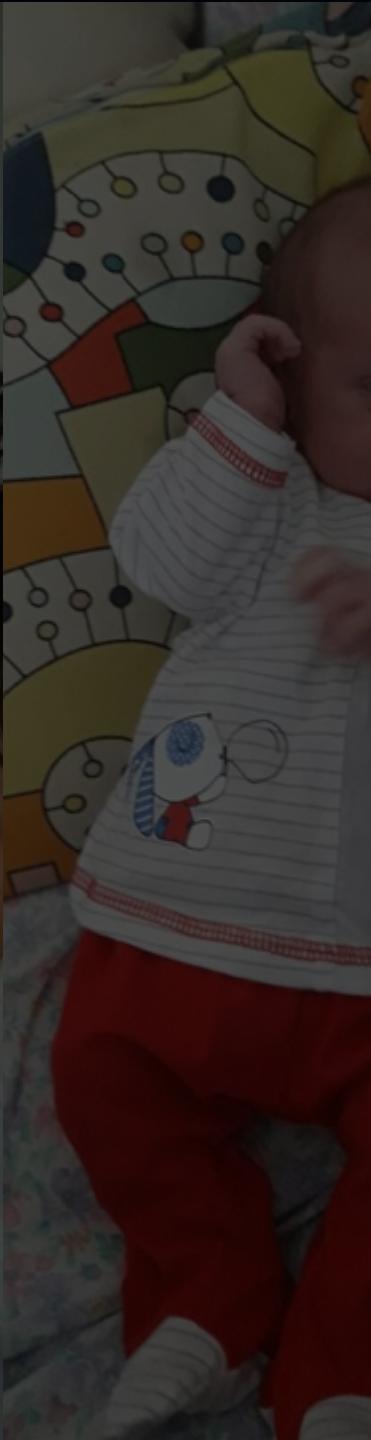
Cognitivo

Educación

Experiencia



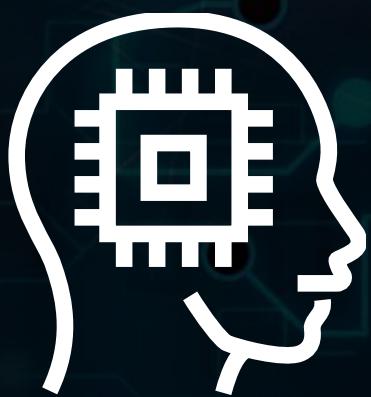
Edición



Experiencia



Cognitive Service Management



Próximamente

DIGITAL WORKPLACE CHATBOT



Chatbot & Virtual
Support Agents



Automation



Predictive
Intelligence

REMEDY SERVICE MANAGEMENT: ASISTENTE

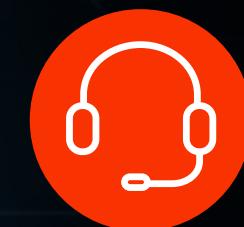


Cognitive
Micro-service

INNOVATION SUITE



Usuario Final



Soporte



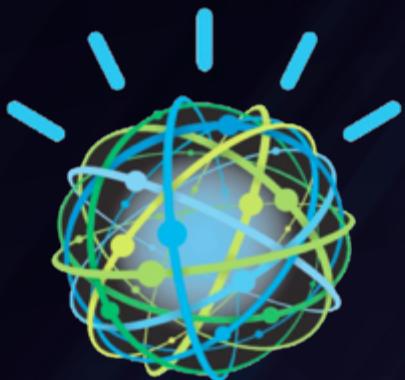
Analistas de negocio

Innovation Suite con Servicios Cognitivos

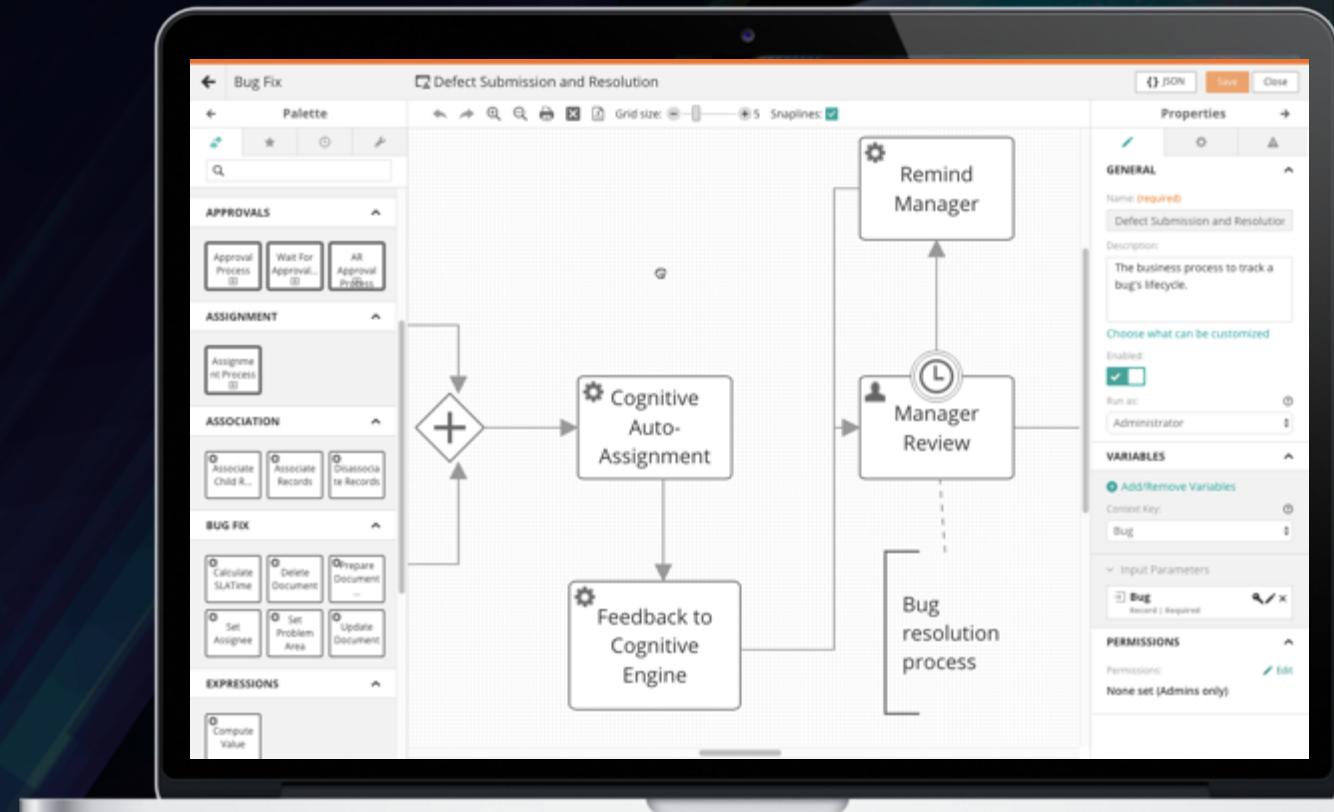
Desarrollo de aplicaciones

Micro servicios cognitivos

Exposición de servicios a otras aplicaciones



IBM WATSON



Intuición vs Riesgos



de los líderes empresariales toman decisiones usando la INTUICIÓN y subestimando los RIESGOS



Los HECHOS no son fáciles de encontrar

El TIEMPO no está de nuestro lado

Por qué analizar datos de tickets de servicio

Los tickets de servicio son una fuente abundante e interminable de información con problemas de calidad de datos

El nivel de esfuerzo y dominio de conocimientos necesarios para analizar los datos de los tickets con precisión y de manera eficiente es alto

Los tickets contienen información muy valiosa para mejorar la calidad del servicio, cumplir mejor con los SLAs o reducir los costes

Aunque los datos de los tickets se suelen acumular en el Service Desk, su combinación con ITOps/sentimiento social permitiría mejorar el servicio

La Transformación Digital empeorará todavía más esta situación

Casos de Valor



Descubrir y solucionar la calidad de datos



Acelerar el análisis de la causa raíz



Identificar ineficiencias en procesos y equipos



Eliminar silos ITOM & ITSM



Automatizar la detección de anomalías



Identificar incidencias y peticiones a automatizar

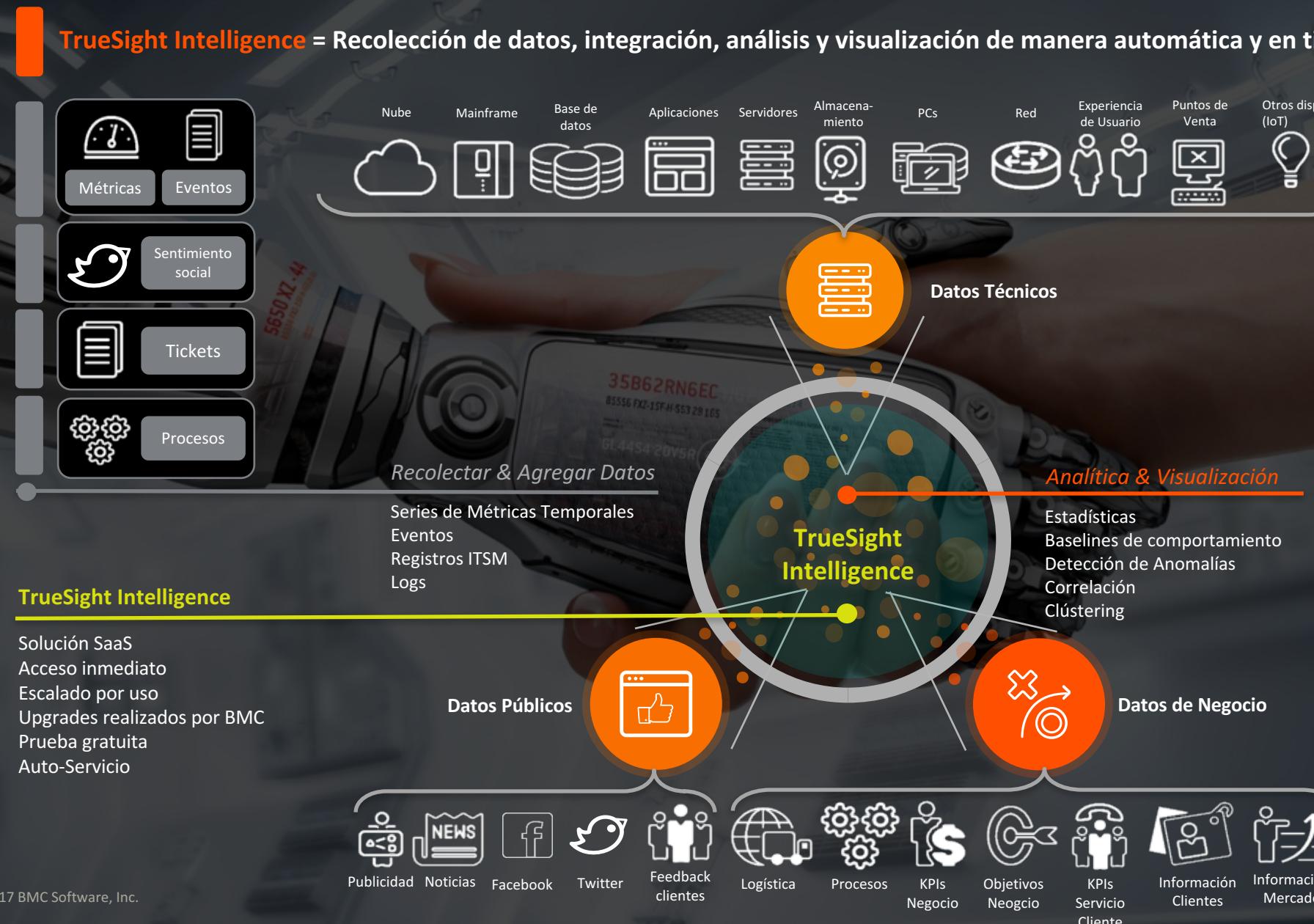


Correlar con sent. social y negocio

Acciones críticas

- Análisis automático sobre datos “malos”
- Reducción de esfuerzo manual
- Identificar y resolver problemas subyacentes
- Disminuir MTTR y aumentar NPS

Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



Análisis de tickets con TrueSight Intelligence

TrueSight Intelligence

Home Views Apps Events Sources Integrations Advanced Analytics

15min 30min 1hr 6hr 12hr 1d 1w 2w 1m 3m 6m 1y YTD Jul 24, 2017 7:58 AM - Oct 24, 2017 7:58 AM a minute ago

Engage Cash

Sort By: Active Abnormalities

Engage Cash Business Loan Approval Time: 8.28 secs

Engage Cash Business Loan Request Volume: 183.27 number of requests

Engage Cash Business

Engage Cash Business

My_Service_Desk

Sort By: Active Abnormalities

Remedy Escalated Incidents: 45.00

Remedy SLA Breached Incidents: 93.00

My_Service_Desk

Sort By: Active Abnormalities

Service Desk America Time to Resolve (Hrs): 2.00

Remedy Escalated Incidents: 45.00

Remedy SLA Breached Incidents: 93.00

Service Desk APAC Time to Resolve (Hrs): 4.00

Service Desk EMEA Time to Resolve (Hrs): 5.00

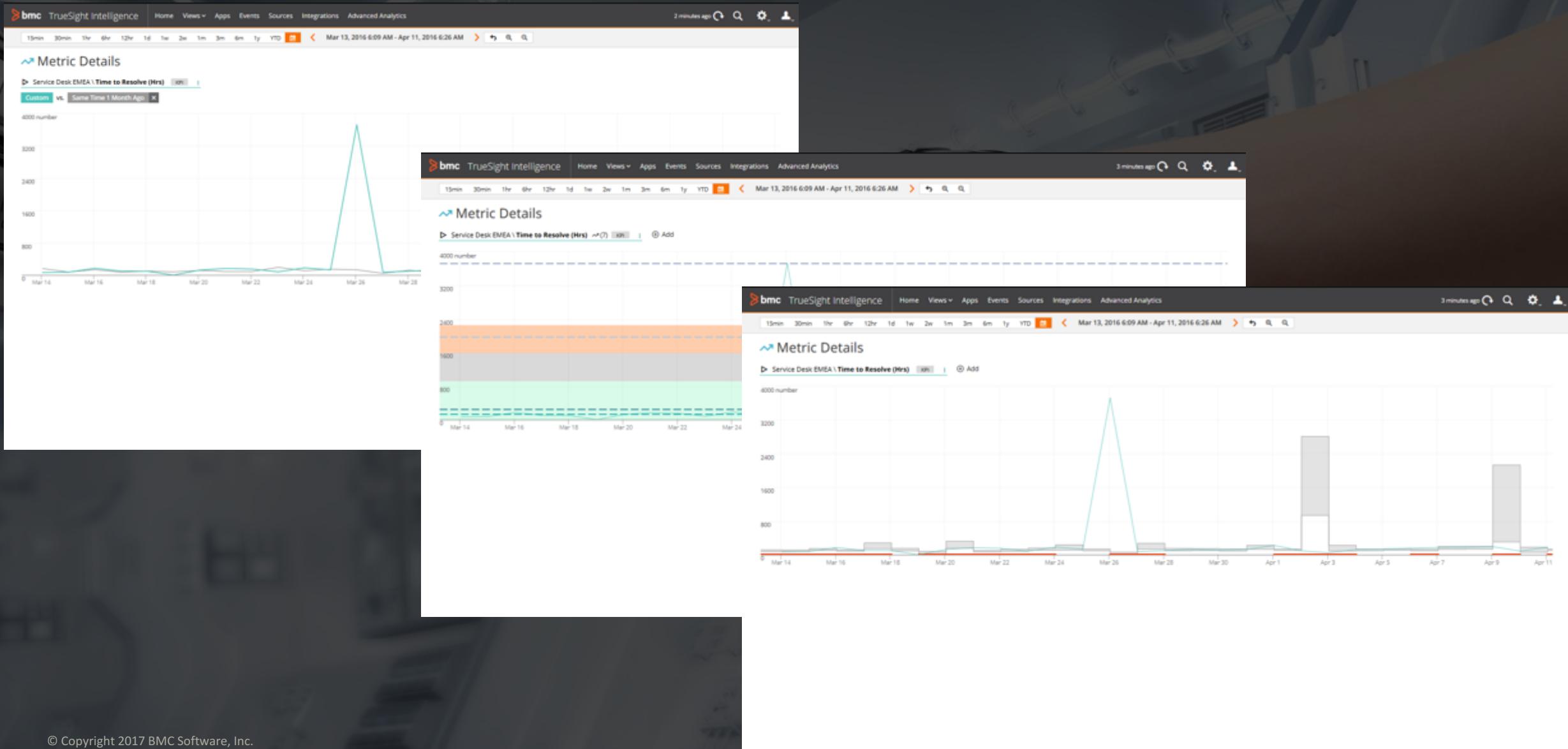
Service Desk LATAM Time to Resolve (Hrs): 0.00

Events

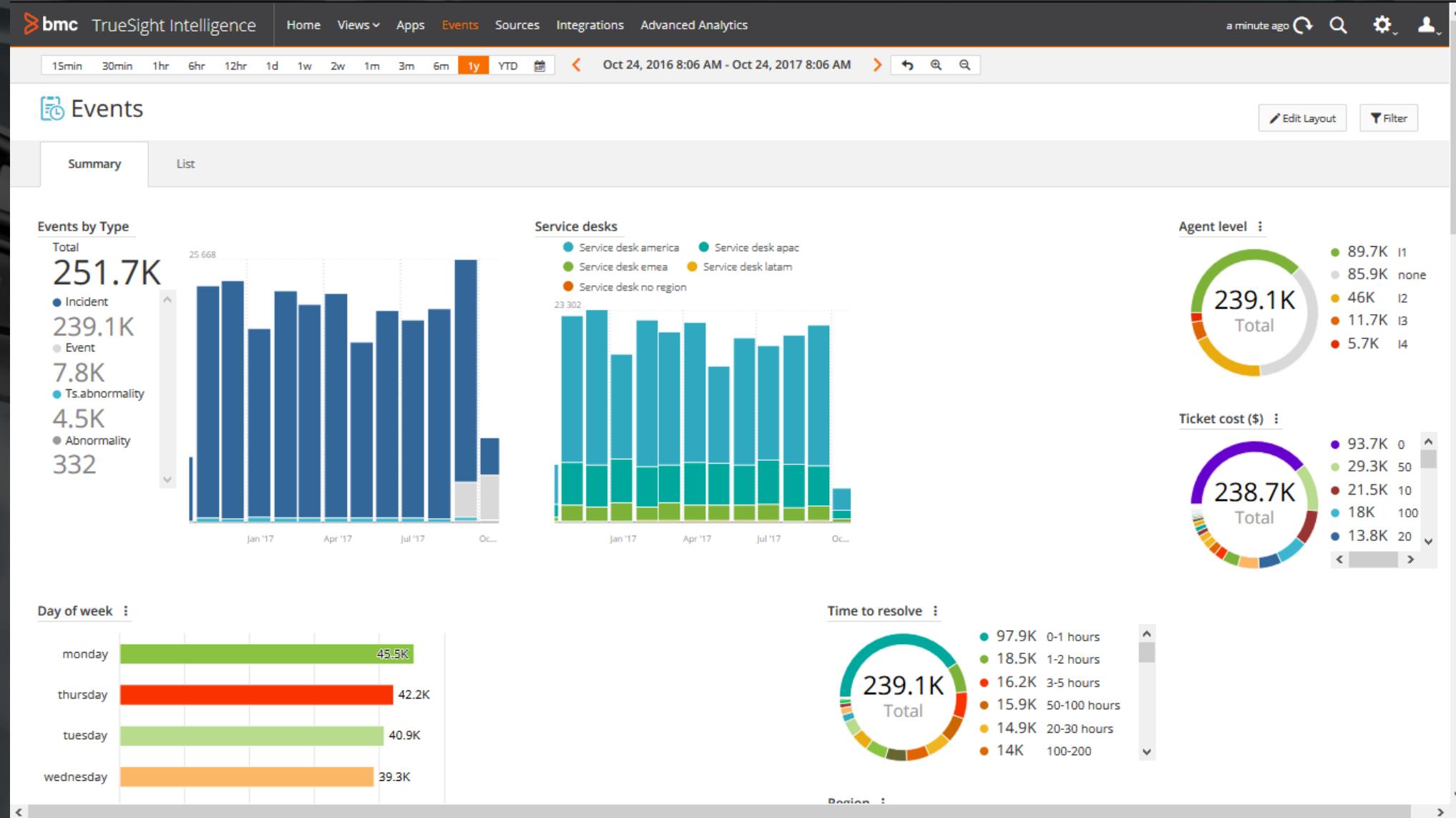
Events

© Copyright 2017 BMC Software, Inc.

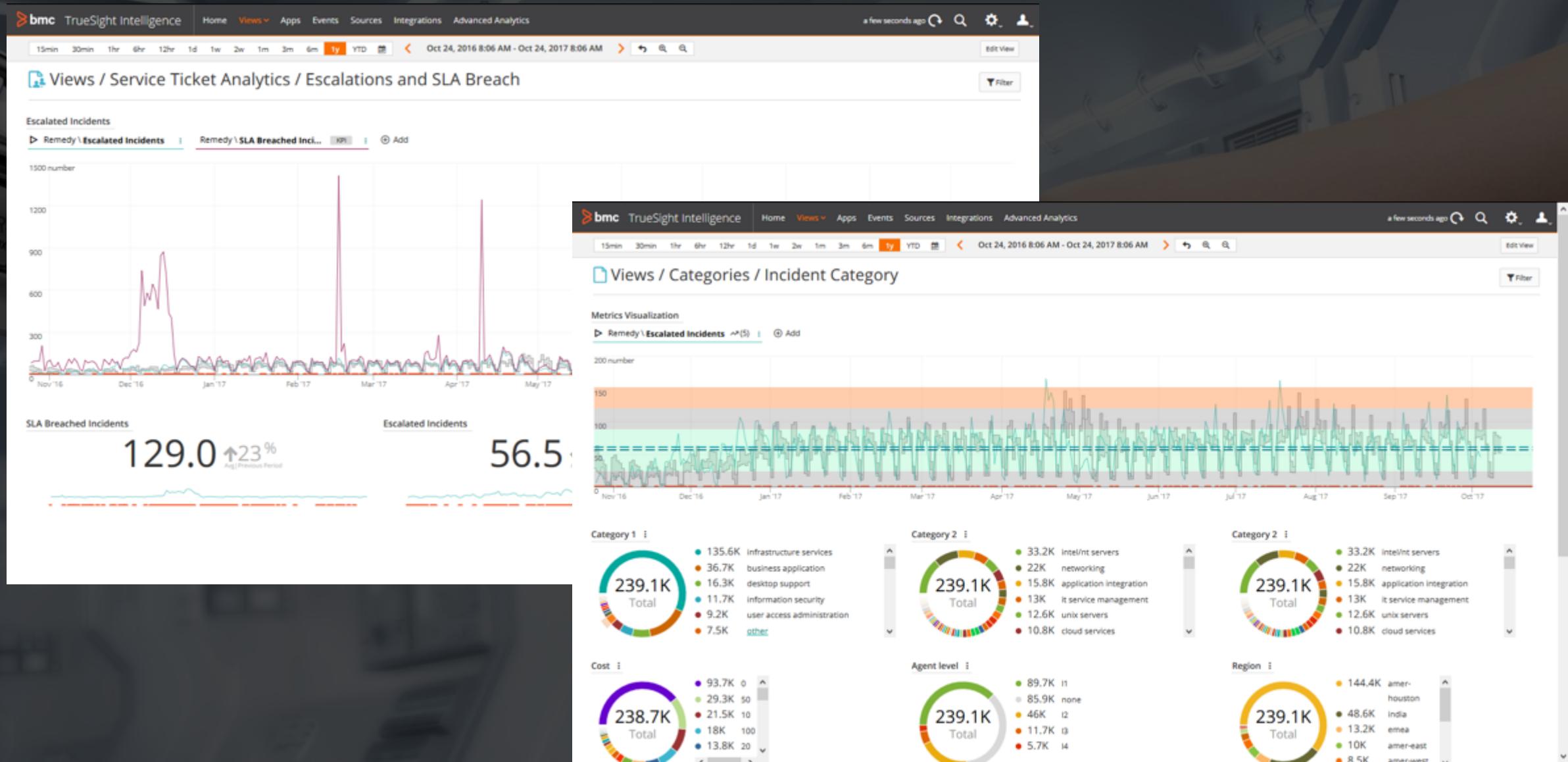
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



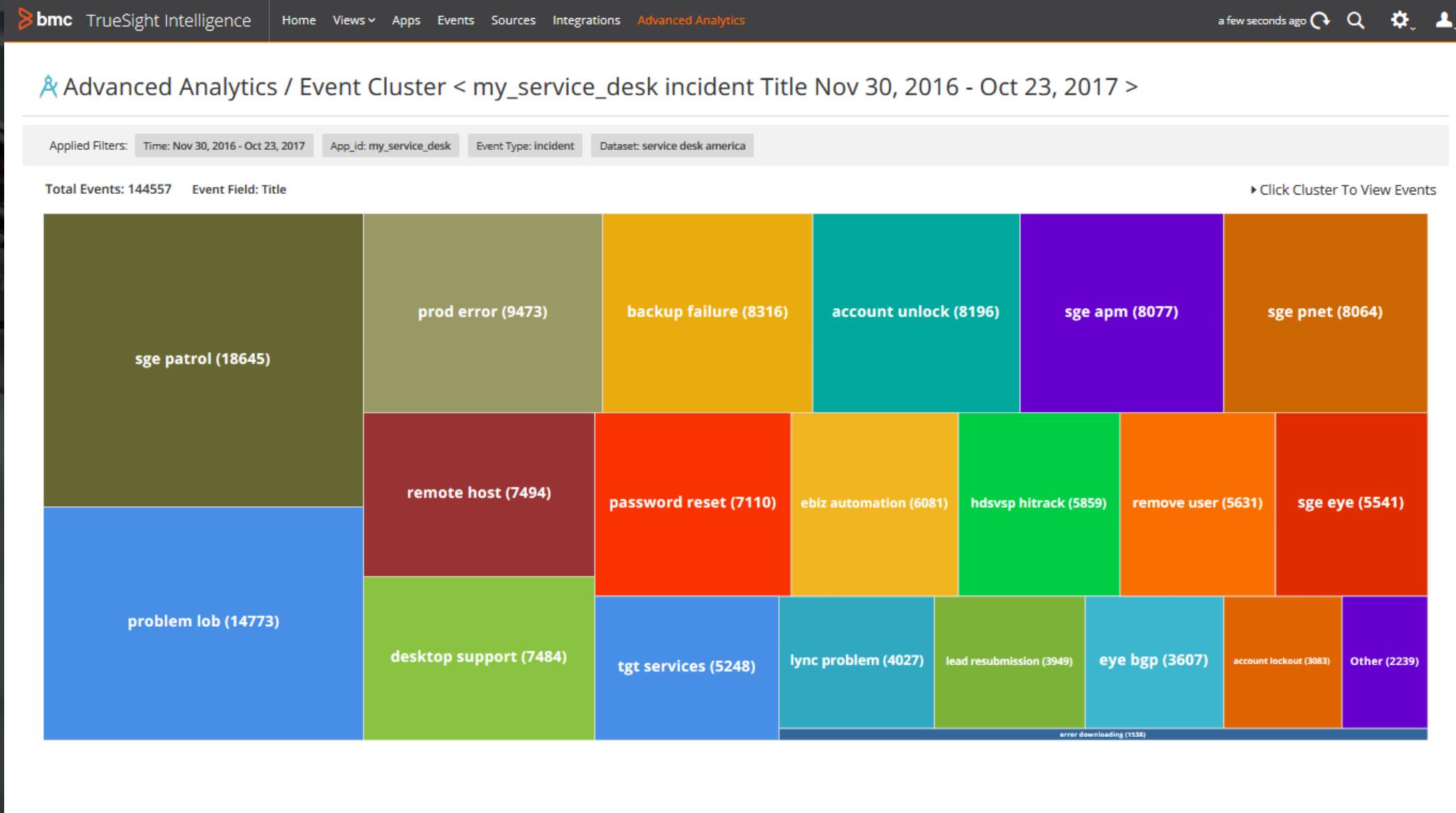
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



Análisis de tickets con TrueSight Intelligence

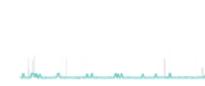
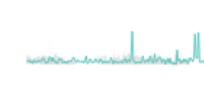
bmc TrueSight Intelligence | Home Views Apps Events Sources Integrations Advanced Analytics a few seconds ago   

15min 30min 1hr 6hr 12hr 1d **1w** 2w 1m 3m 6m 1y YTD  Oct 17, 2017 8:17 AM - Oct 24, 2017 8:17 AM    

Apps

 BMC TrueSight Store

Sort By: Active Abnormalities

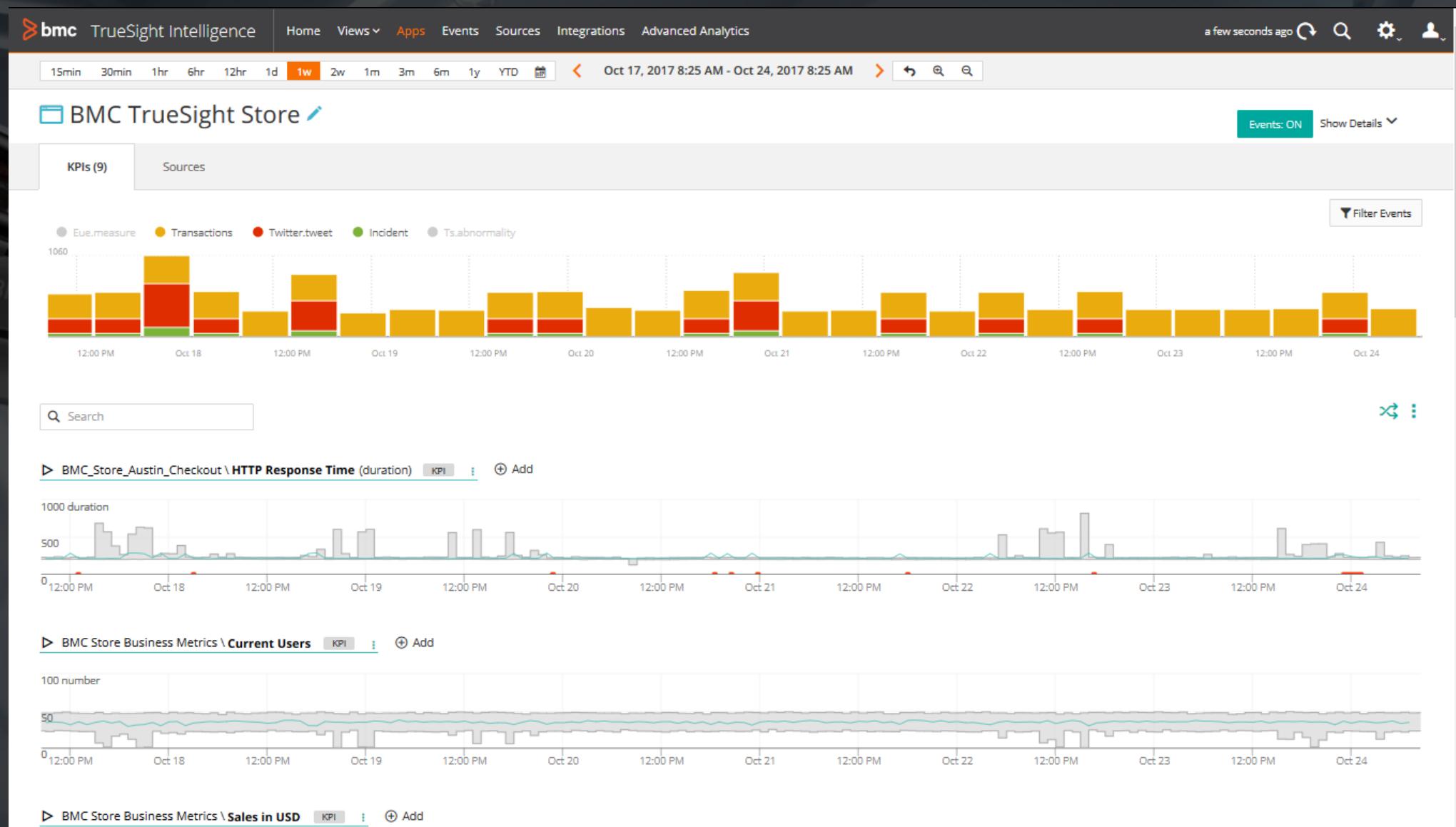
BMC_Store_Austin_Che...	BMC Store Austin	ip-172-31-54-234	Application Metrics	BMC Store Business Met...
HTTP Response Time	EUE Page Download	Network Outbound	Transaction Count	CPU Utilization
212.47 ms	1.22 s	538 b	60.08	0.18 %
				

 Sample Application

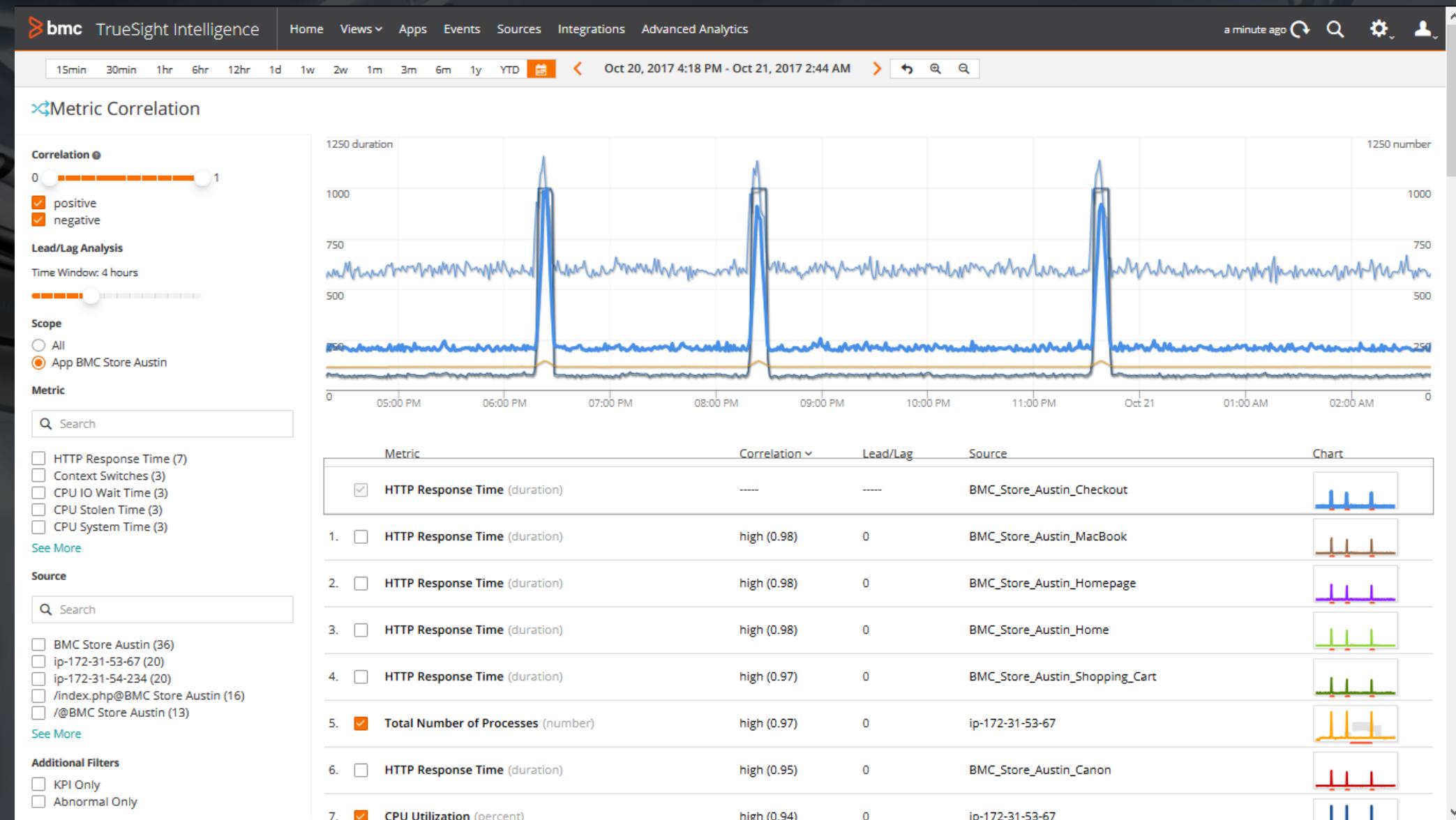
 United Airlines

© Copyright 2017 BMC Software, Inc.

Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



bmc
DAY

24 de OCT | MADRID

!Gracias!