



indra



intelligent Digital Service Management

Luis Miguel Luján

PreSales Engineer

BMC Software

Javier Blasco

Account Executive

BMC Software

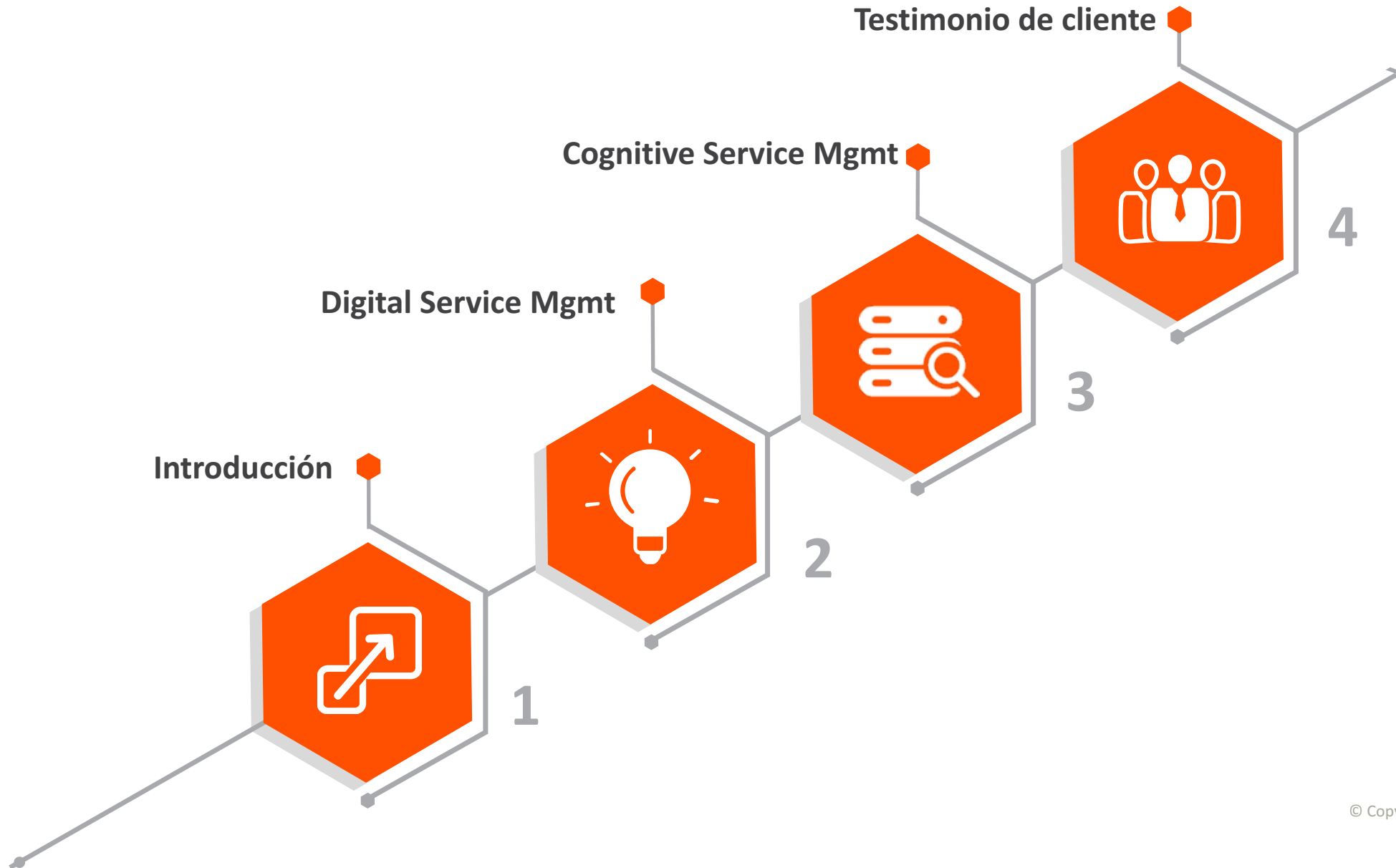
bmc
DAY

24 de OCT | MADRID

#remedy #innovation #cognitive



AGENDA



Camino hacia los Servicios Cognitivos

Crecimiento



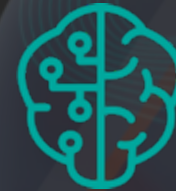
Empresa online
Excelencia en el servicio

ITSM



Empresa Digital
Multi Cloud
Multi Dispositivo
Multi Canal

Digital Service Management



Empresa cognitiva
Inteligencia predictiva
Chatbots
Aprendizaje automático

Cognitive Service Management

Entornos Multi-Cloud



www.menti.com

Código: 379737

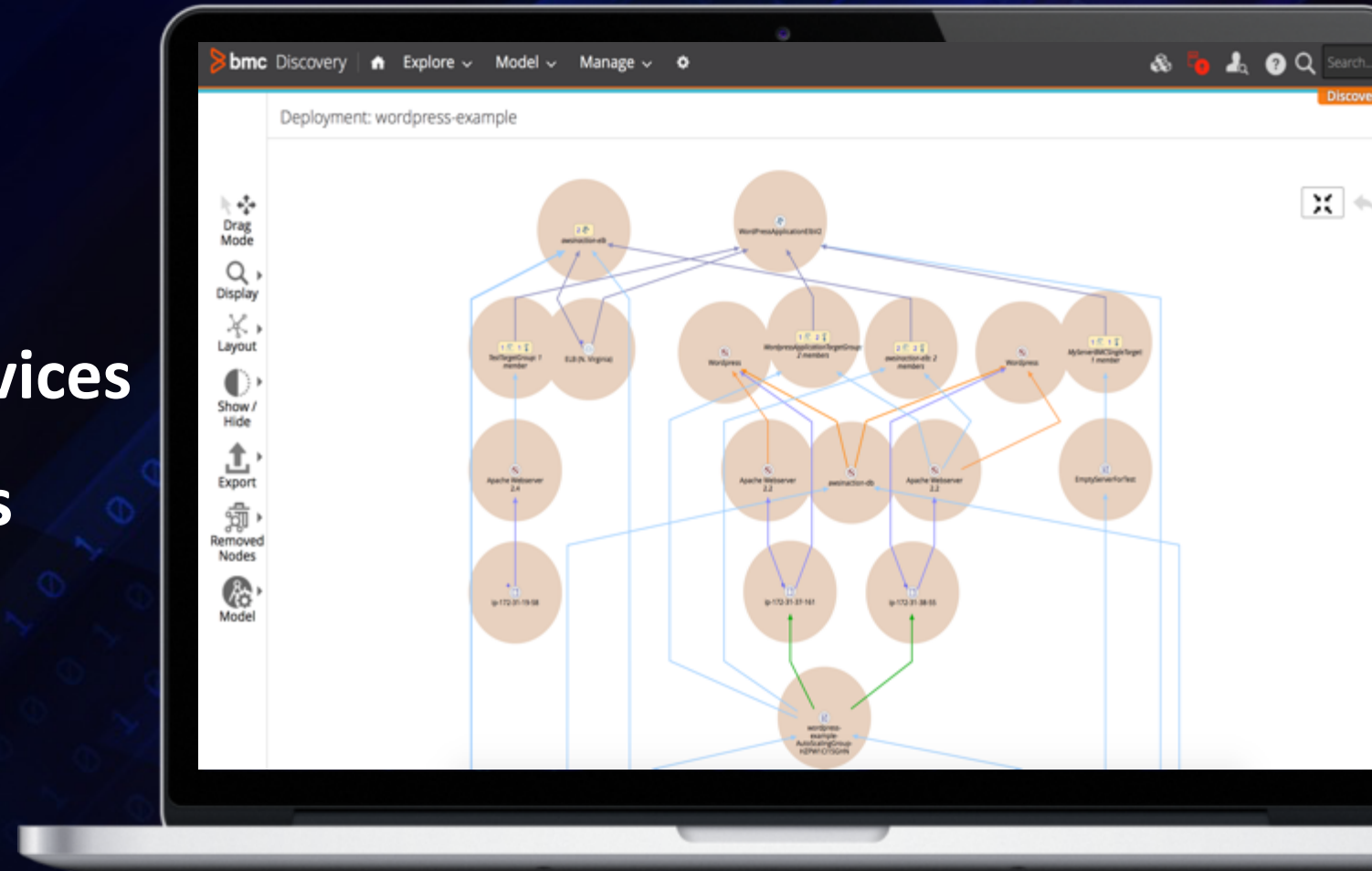


BMC DISCOVERY MULTICLOUD

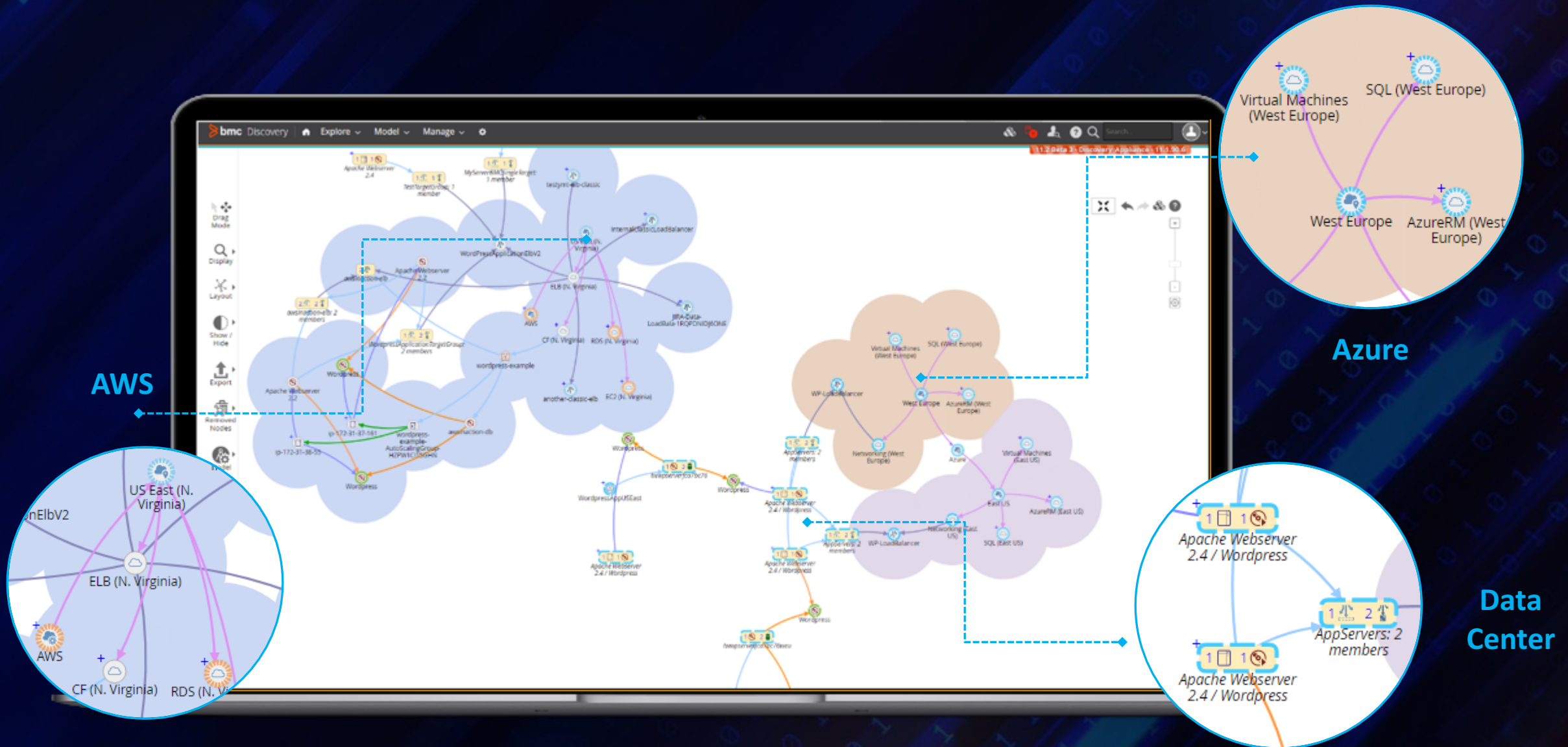
Multi-cloud dashboard

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

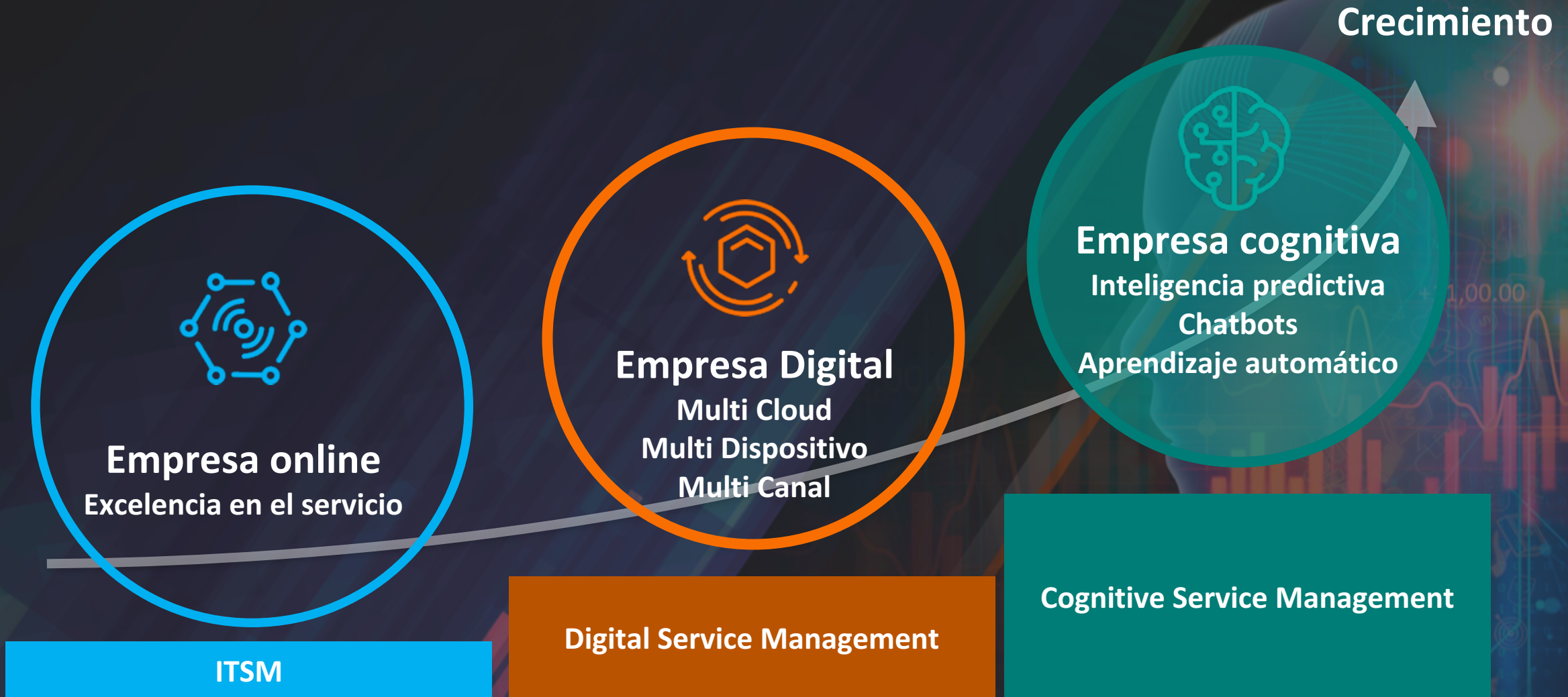


Gestor de Activos



Gestor de Despliegues

Camino hacia los Servicios Cognitivos





Inteligencia Artificial

Machine Learning

Servicios Cognitivos

Clustering

Big Data

Minería de datos

Chatbots

Data Scientist





Cognitivo

Educación

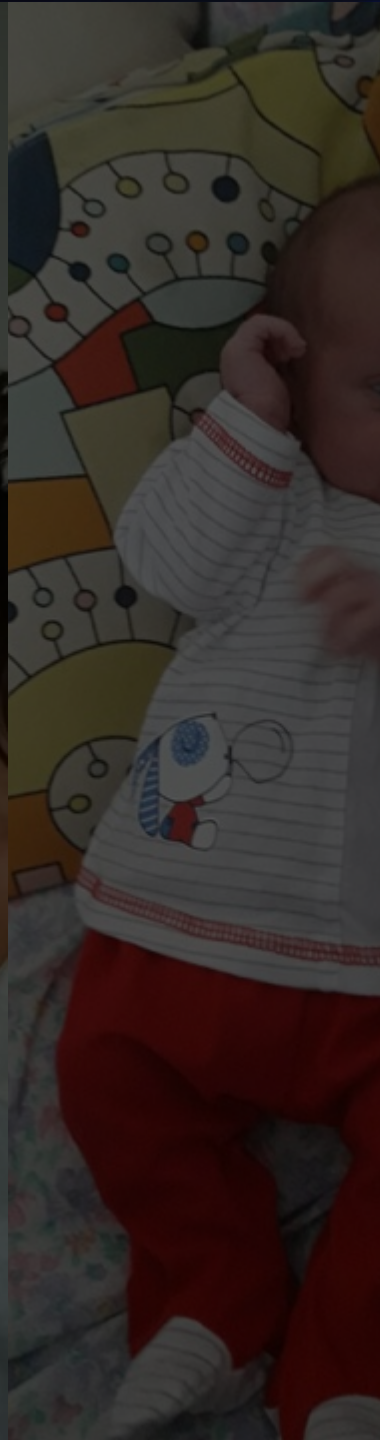
Experiencia



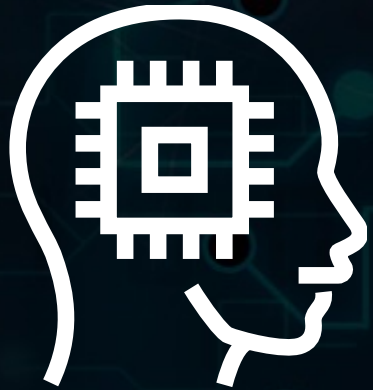
Educación



Experiencia



Cognitive Service Management



Usuario Final



Soporte



Analistas de negocio

Innovation Suite **con Servicios Cognitivos**

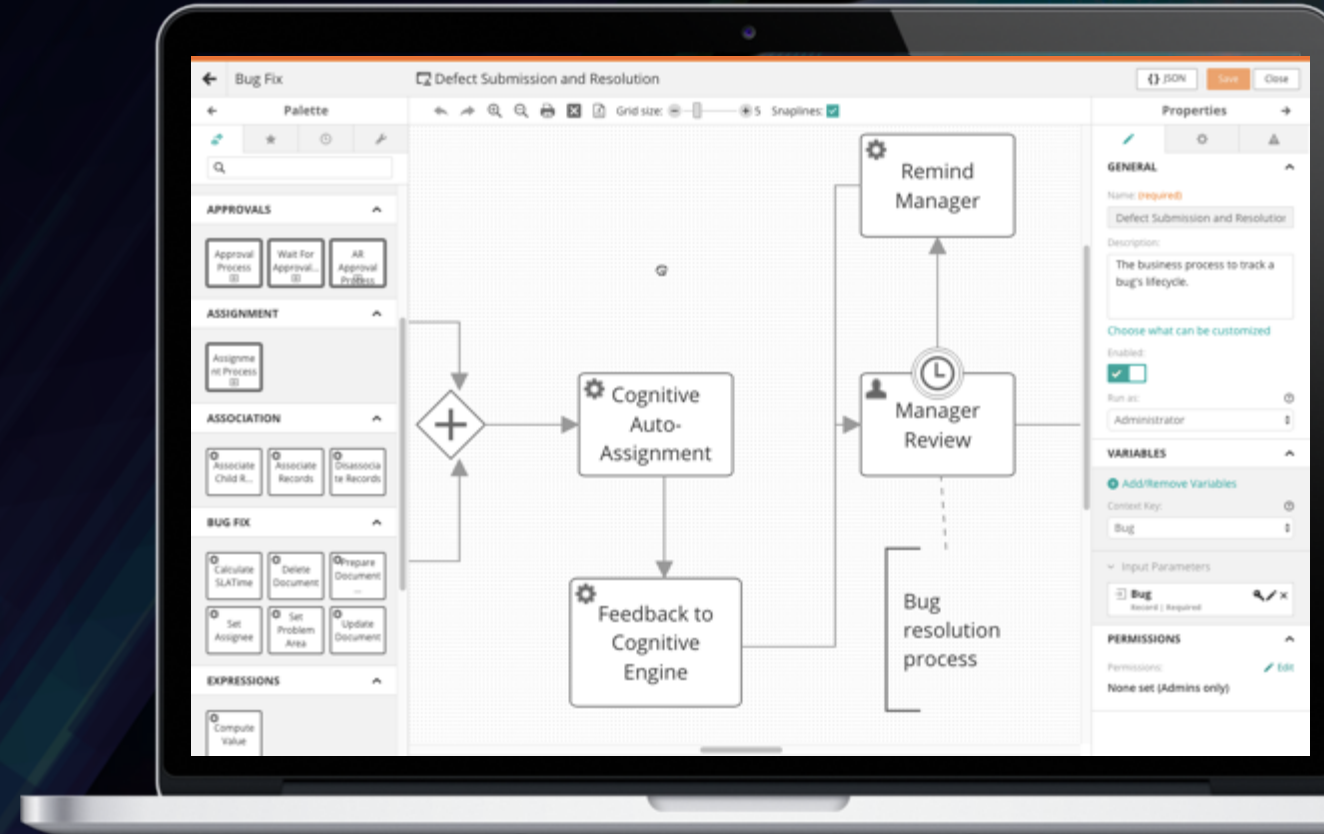
Desarrollo de aplicaciones

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

De media

15

fuentes de datos
distintas para
tomar una decisión

Los **HECHOS** no son fáciles de
encontrar

Hasta un

70%

del tiempo de toma
de decisión
dedicado a
recolectar datos

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

Acciones críticas

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

Casos de Valor



Descubrir y solucionar la calidad de datos



Acelerar el análisis de la causa raíz



Identificar ineficiencias en procesos y equipos



Automatizar la detección de anomalías



Identificar incidencias y peticiones a automatizar



Eliminar silos ITOM & ITSM



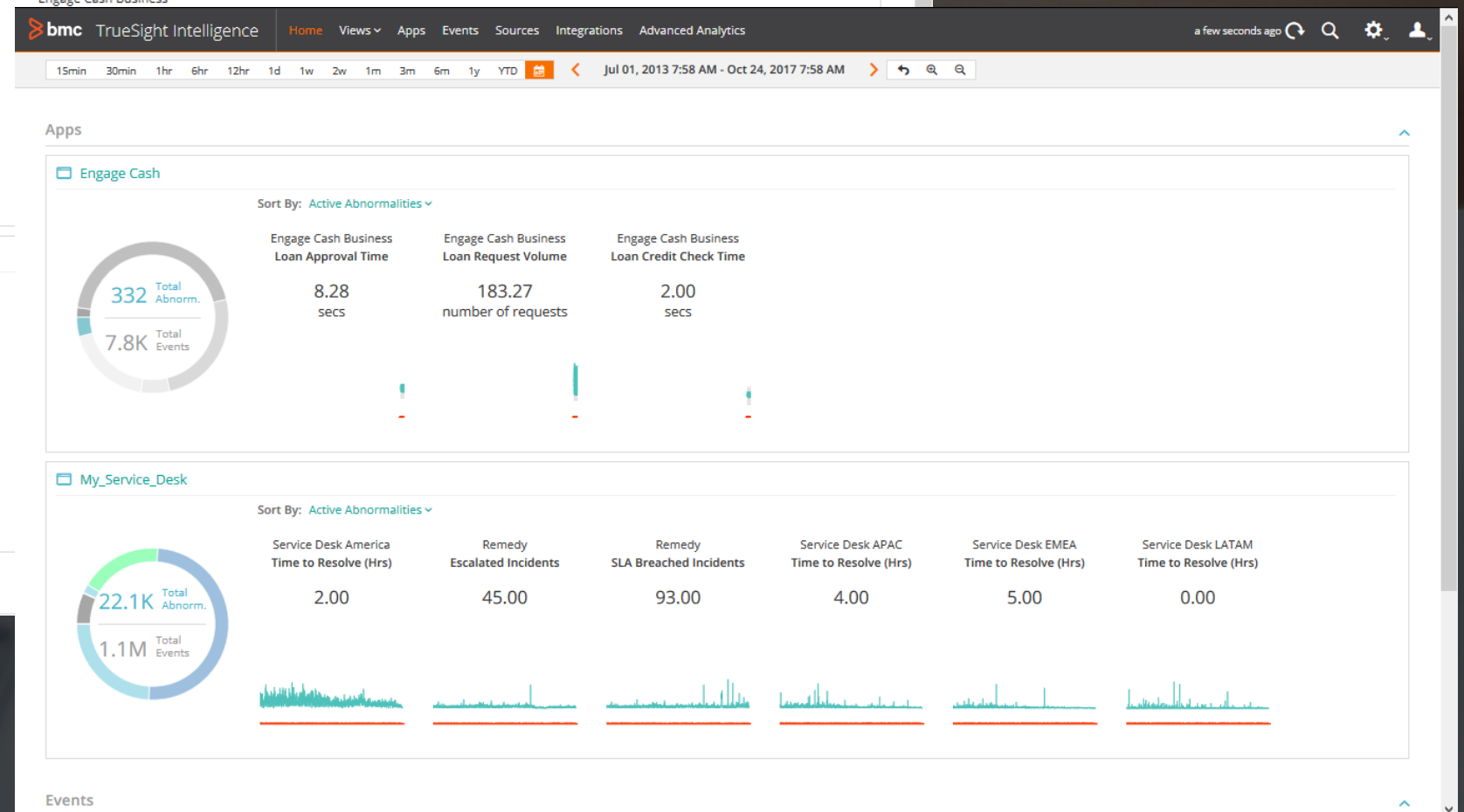
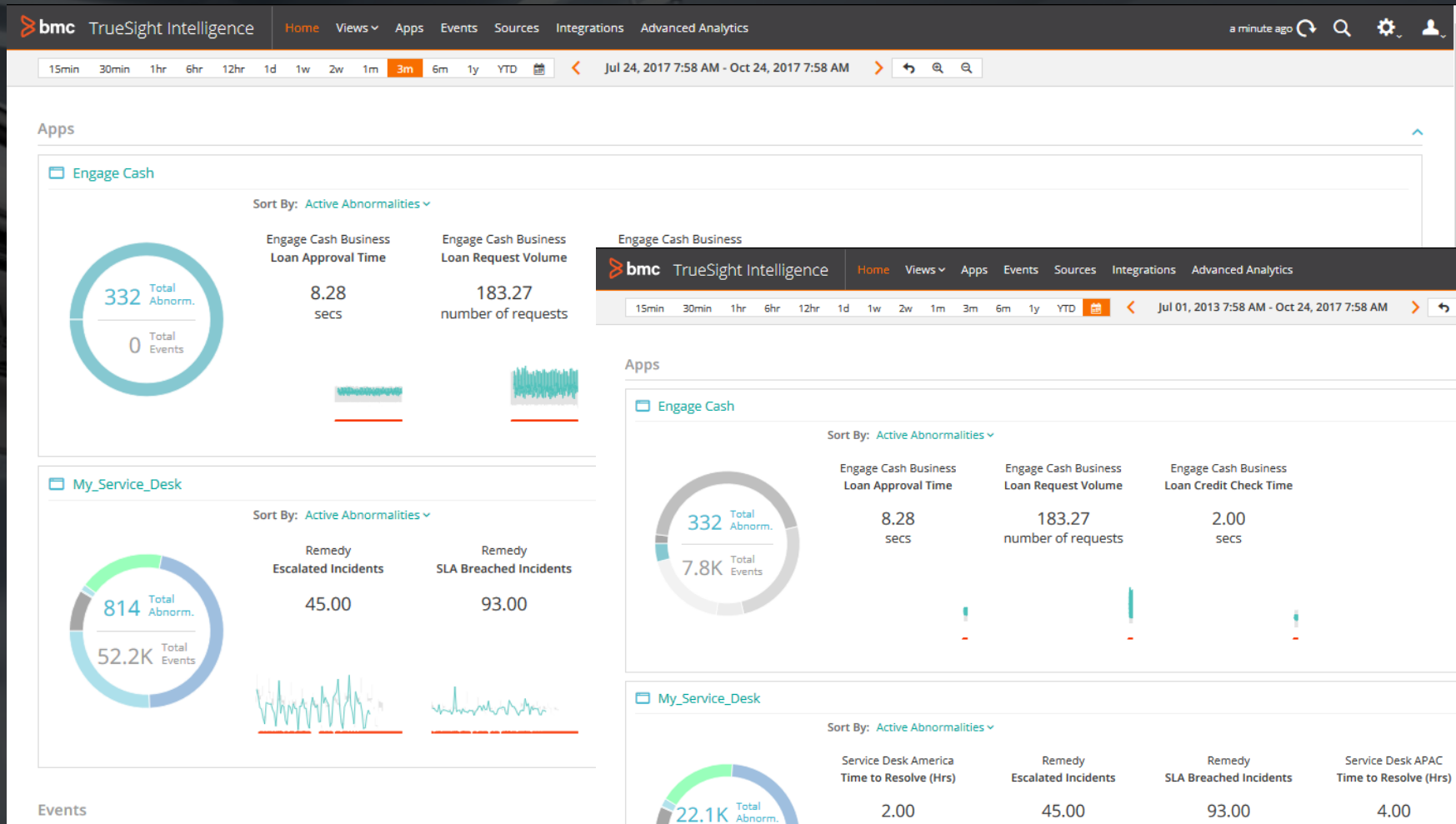
Correlar con sent. social y negocio

Análisis de tickets con TrueSight Intelligence

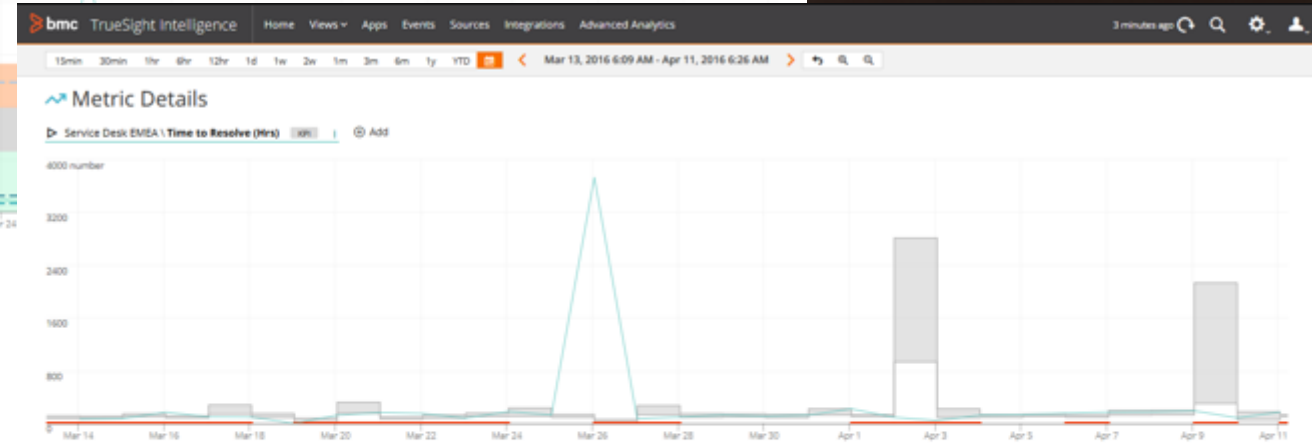
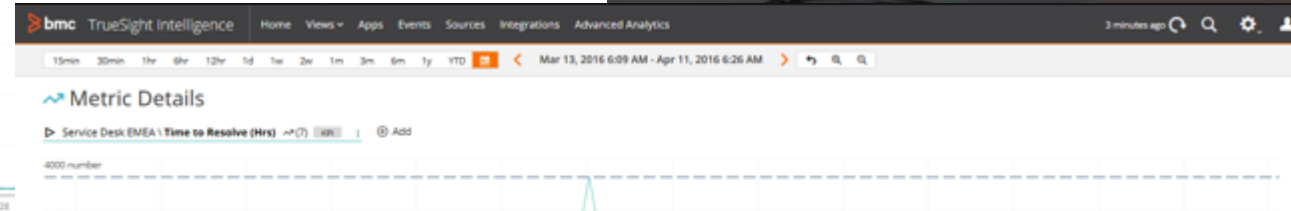
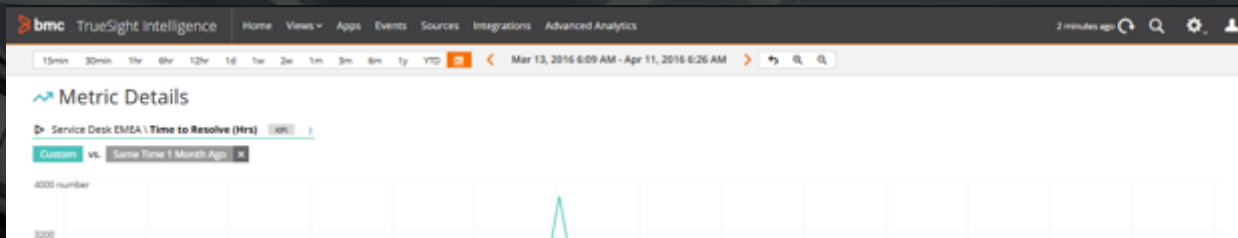
TrueSight Intelligence = Recolección de datos, integración, análisis y visualización de manera automática y en tiempo real



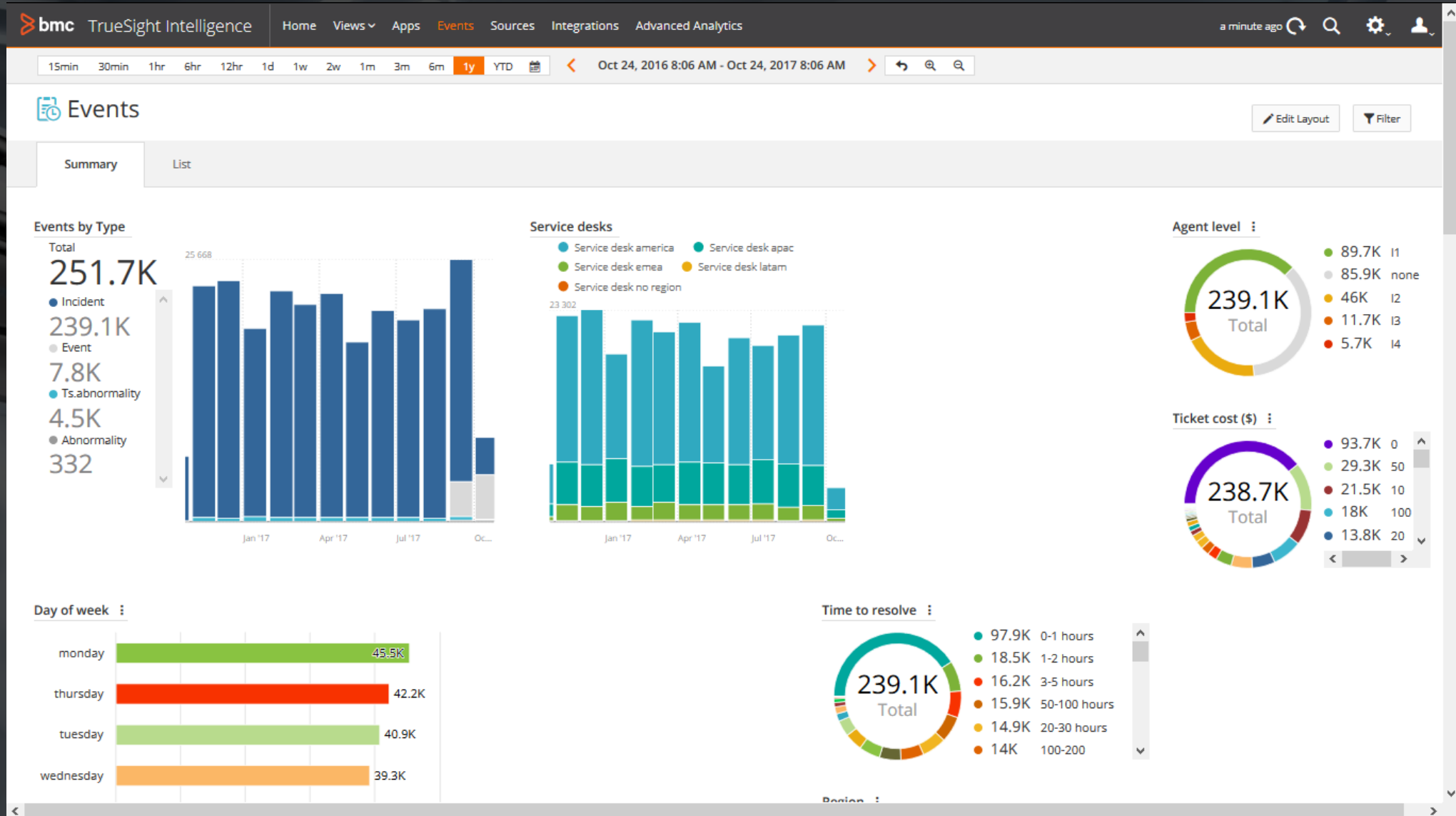
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



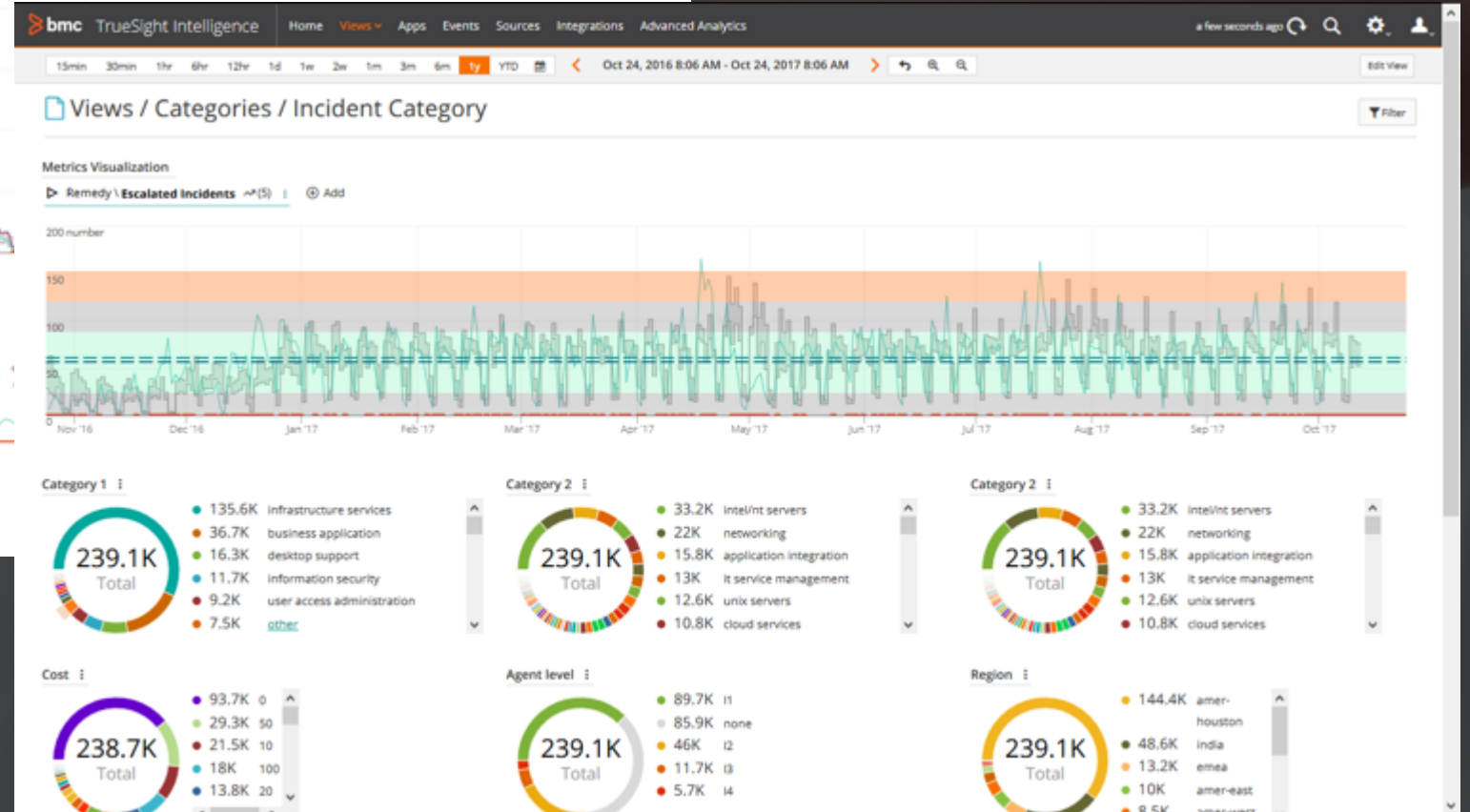
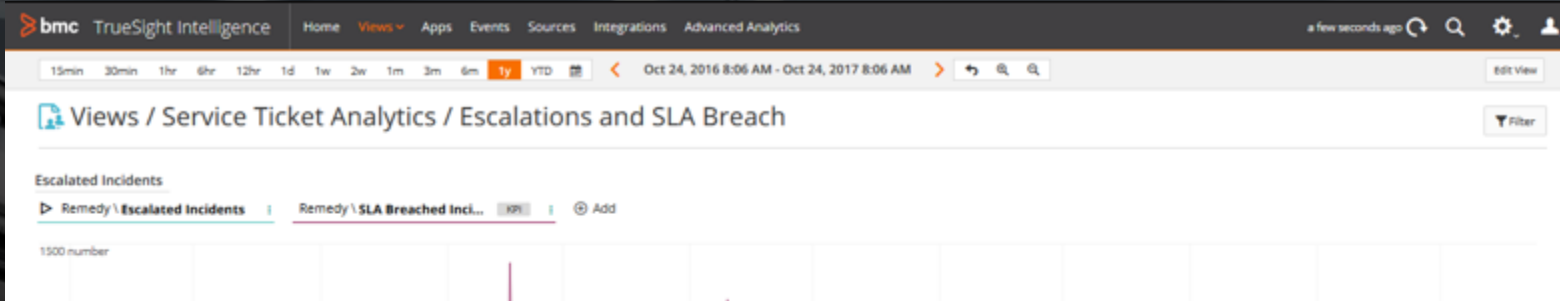
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



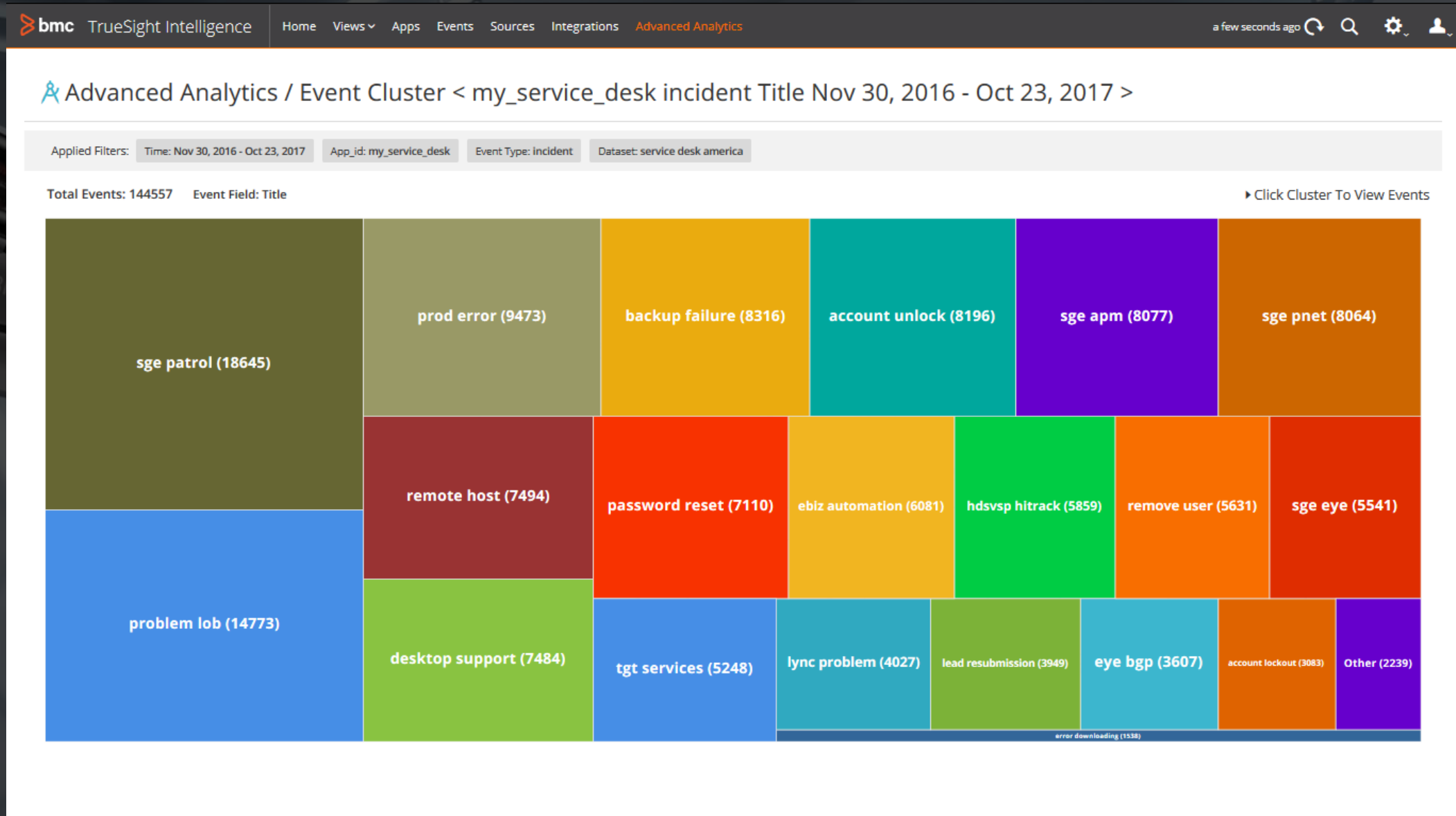
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



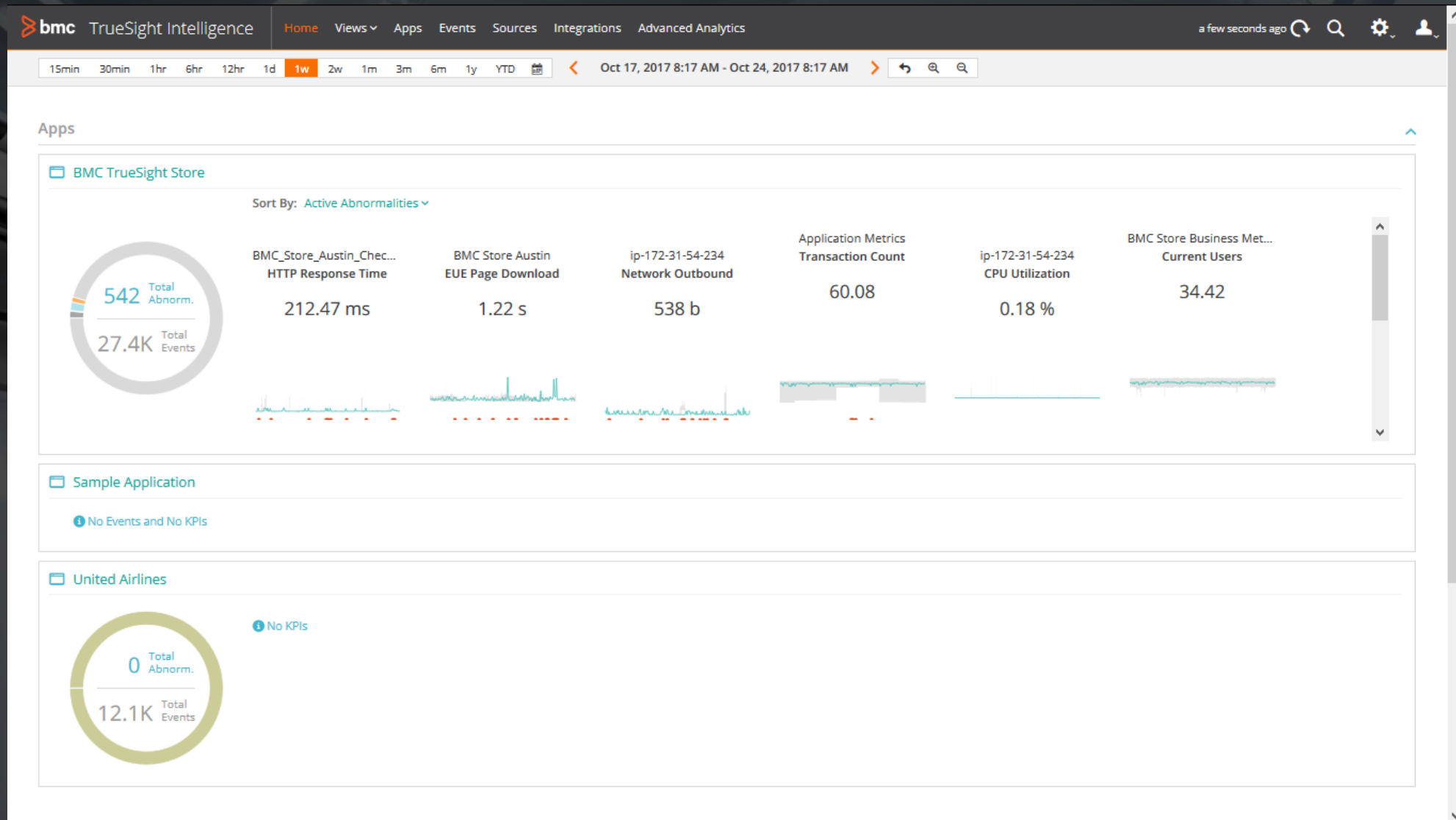
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



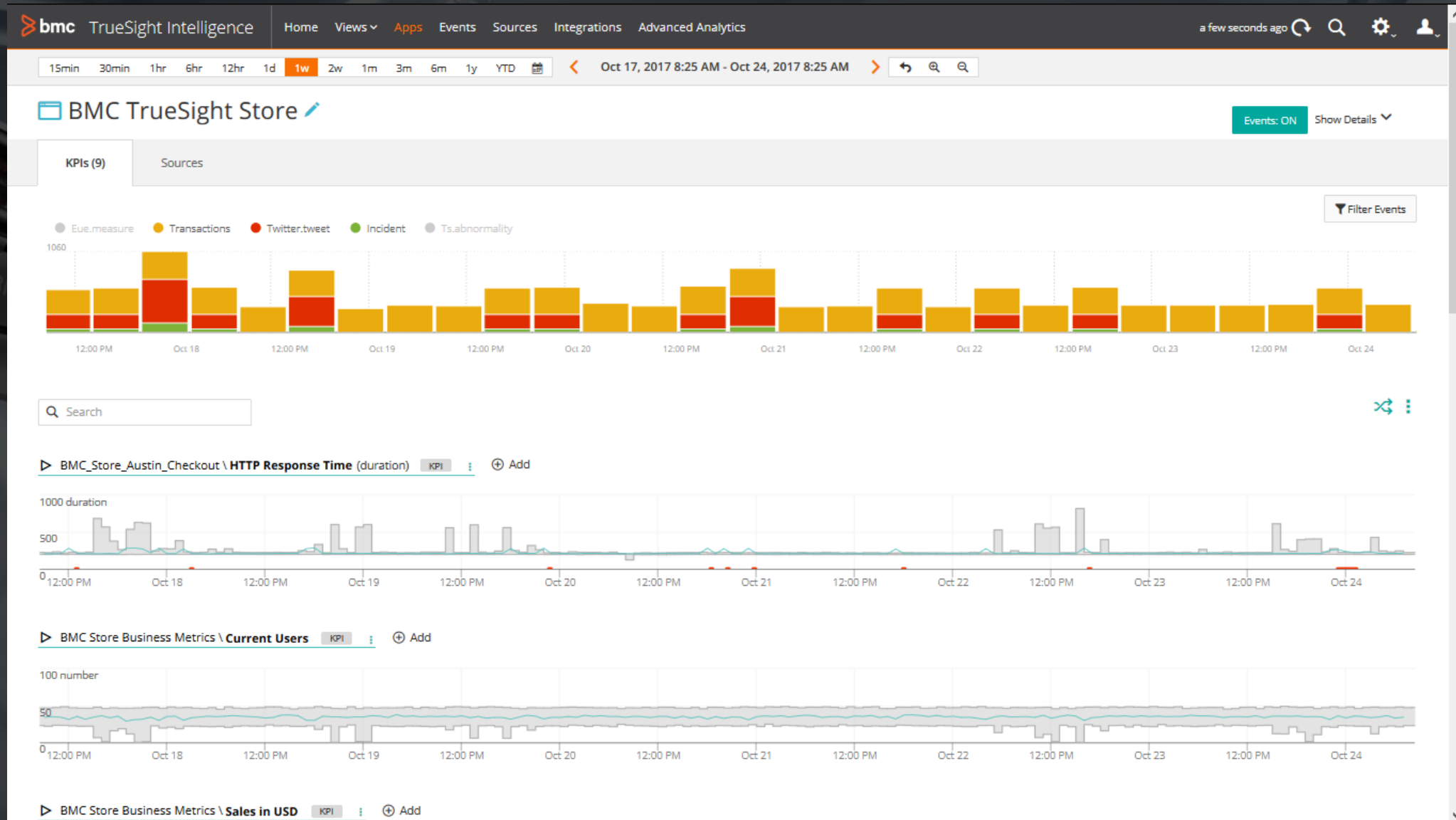
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



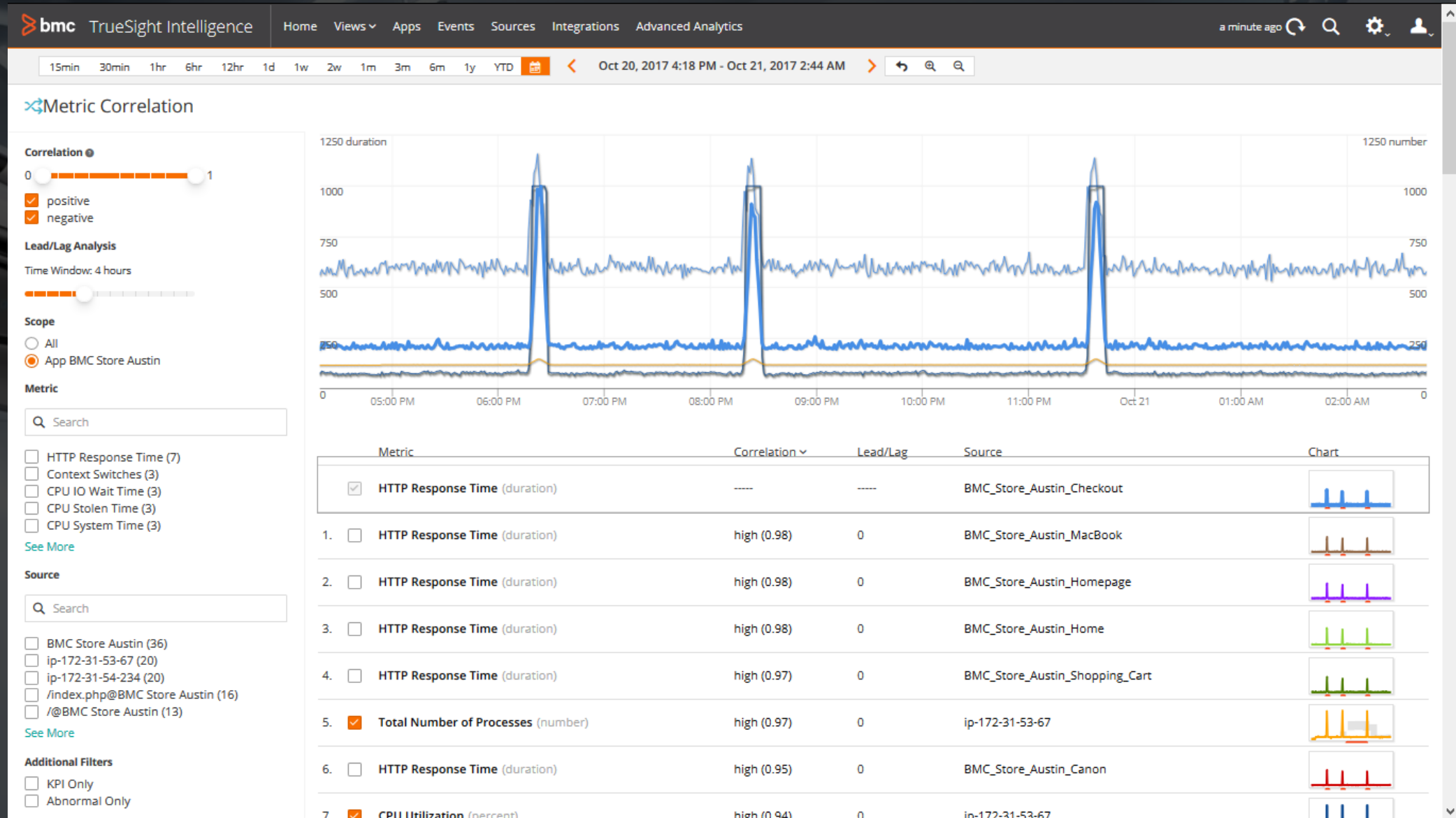
Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



Análisis de tickets con TrueSight Intelligence



bmc
DAY

24 de OCT | MADRID

!Gracias!