



# Impulsamos un nuevo nivel de productividad con orquestación de servicio



*Automate Joe* de SysAid es la primera oferta integrada de Gestión de servicios de tecnologías de la información (IT Service Management, ITSM) que organiza la prestación de servicios en los niveles de negocios, aplicaciones e infraestructura, con solo un clic.

Al liberar a los agentes de las mesas de servicio de las tareas manuales como la incorporación de empleados y el aprovisionamiento de máquinas virtuales, *Automate Joe* mejora la productividad, acelera los procesos y reduce los tiempos de resolución de tickets de atención.

# Desafíos comunes de la mesa de servicio

El 98 % de los líderes de TI dicen que la automatización de los procesos es esencial para impulsar los beneficios comerciales; sin embargo, los departamentos de TI dedican el 30 % de su tiempo a tareas de bajo nivel, lo que dificulta asegurar constantemente la productividad y el valor para la compañía. Esto obliga al equipo de la mesa de servicio a pasar una cantidad de tiempo excepcional con estas tareas:



resolución de problemas;



tareas manuales propensas a errores.



Manejo de demoras y fallas de comunicación

Automate Joe de SysAid aligera la carga del equipo de su mesa de servicio y aumenta la productividad, la agilidad del servicio y la satisfacción del usuario final.

## ¿Qué puede automatizar?

01

Incorporación y desvinculación de empleados

02

Aprovisionamiento y desaprovisionamiento de máquinas virtuales VMware

03

Implementación de software a través de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)

04

Creación de nuevos grupos y agregar o eliminar miembros en Active Directory

05

Transferencias de archivos SFTP

06

Flujo de trabajo de sistemas de correo de Microsoft Exchange

Automate Joe definirá y ejecutará los flujos de trabajo empresariales y de TI, automatizará las tareas de TI, supervisará los estados actuales de los procesos en tiempo real y permitirá un control completo de todas las actividades.

## Caso de uso: Incorporación de empleados

### Paso 1

El equipo de Recursos Humanos llena un formulario con detalles sobre el nuevo empleado. La solicitud se reenvía al gerente de contratación.



### Paso 2

El gerente de contratación es notificado. La solicitud está completa y aprobada.



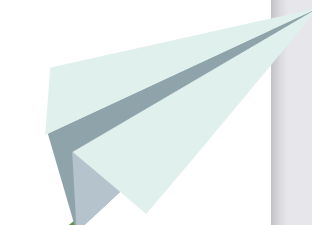
### Paso 3

Se inicia un proceso automatizado. Se crea un tique de cambio y se espera por la aprobación de TI.



### Paso 4

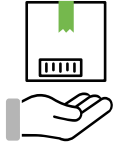
El equipo de TI es notificado y aprueba el cambio en SysAid.



## El resultado

El nuevo empleado es incorporado automáticamente en cuestión de minutos, en lugar de días, lo que habilita la productividad desde el primer día.

# Características



**Entrega de servicio completamente orquestada** en todos los departamentos, con solo un botón



**Automatización de infraestructura**, incluido el lanzamiento de aplicaciones y la automatización de la implementación dentro de la misma plataforma



**Capacidades de restauración y reinicio del flujo de trabajo de TI** para cada tarea



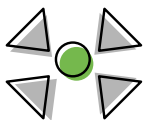
**Programación automática y manejo de calendario** con cada ejecución de servicio



**Control de auditoría completo** de todas las acciones para garantizar el cumplimiento de los procesos y configuraciones



**Una solución lista para usar** para aprovisionar, actualizar, cambiar y emparchar



**Punto de control único** para la entrega de servicios de desarrollo completo



**Recursos de recuperación para administrar los gastos** mediante el desaprovechamiento de servicios no utilizados

Automate Joe se integra con soluciones de código abierto y de nube públicas de OpenStack, Amazon EC2, Windows Azure y VMware, lo que permite a los agentes de la mesa de servicio organizar una entrega de servicios de nube híbrida. La mesa de servicio puede seguir utilizando herramientas de automatización de TI de Puppet, Chef y VMware junto con Automate Joe.

# Beneficios

01

## Entrega acelerada de servicios

Reduzca el tiempo de ciclo y acelere con eficacia la entrega de servicios a la empresa, lo que reduce el tiempo medio de resolución (mean time to resolution, MTTR).

02

## Mayor agilidad de servicio

Producción de resultados rápidos y predecibles cuando automatiza tareas manuales, rutinarias, propensas a errores y una disponibilidad de servicio mejorada, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todo el año.

03

## Mayor productividad del agente

Ahorro del tiempo del agente en la mesa de servicio, que, de lo contrario, dedicará a tareas de TI manuales.

04

## Experiencia mejorada para el usuario final

Las soluciones listas para usar para aprovisionamiento de usuarios, distribución de software del cliente y restablecimiento de contraseña garantizan que los nuevos empleados sean productivos desde el primer día y que rápidamente obtengan acceso a las herramientas que necesitan para hacer su trabajo.

05

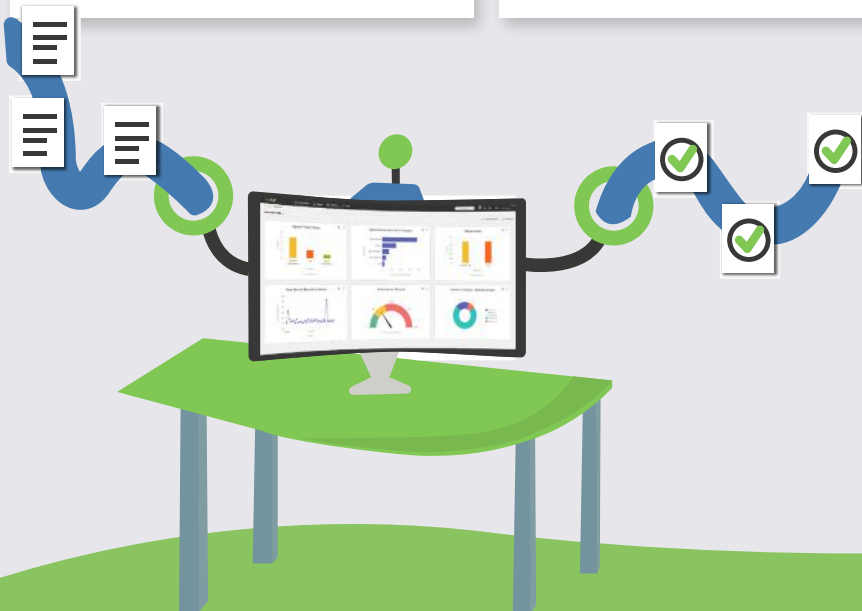
## Control superior y cumplimiento

El registro centralizado proporciona un control de auditoría completo de todas las acciones que se llevan a cabo mientras se atiende una solicitud.

06

## Ahorro en capacitación

Tampoco es necesario capacitar al personal de TI en diversas aplicaciones y sistemas para tareas de rutina y actualizaciones.



Número gratuito en EE. UU.: 1-800-686-7047  
EE. UU.: (617) 231-0124  
info@sysaid.com

Para obtener más información, visite [sysaid.com](https://www.sysaid.com).

**SysAid®**