



LANDesk® Process Manager

Gestión de cambios eficaz

Descubra la gestión de procesos, conformidad y cambios integrados

Gestione con eficacia los cambios de su empresa

Tanto si desarrolla su actividad en los sectores de servicios financieros, seguros, asistencia médica, organismos gubernamentales, manufactura u otros, con LANDesk® Process Manager puede hacer más eficaz la gestión de cambios mediante la automatización de procesos empresariales y de TI, como:

- Actividades de servicio de asistencia
- Gestión de ciclo de vida de PC
- Gestión de seguridad
- Análisis de vulnerabilidades
- Informes de problemas y soluciones
- Introducción de productos nuevos
- Solicitudes de mejoras a productos
- Creación de cuentas
- Procesamiento de informes de gastos
- Procesamiento y excepciones de facturas
- Procesos de crédito
- Solicitudes de compra
- Gestión de contratos y material
- Procesos de contrataciones nuevas
- Solicitudes de permisos de viaje y ausencia
- Gestión de oportunidades de negocio
- Generación de propuestas
- Procesamiento de pedidos

Los cambios son una de las pocas constantes de los negocios actuales. Ocurren todos los días, a todas horas. La forma en que una empresa gestiona los cambios puede ser determinante para la marcha del negocio. Puede optar por dedicar tiempo, dinero y esfuerzo para gestionarlos manualmente, o puede implementar una solución, que permita automatizar fácilmente los procesos empresariales y de TI, así como la gestión de cambios. La misma solución puede servir para que los servicios de TI se mantengan al día con respecto a los requisitos de la empresa y estén preparados en todo momento para realizar mejoras.

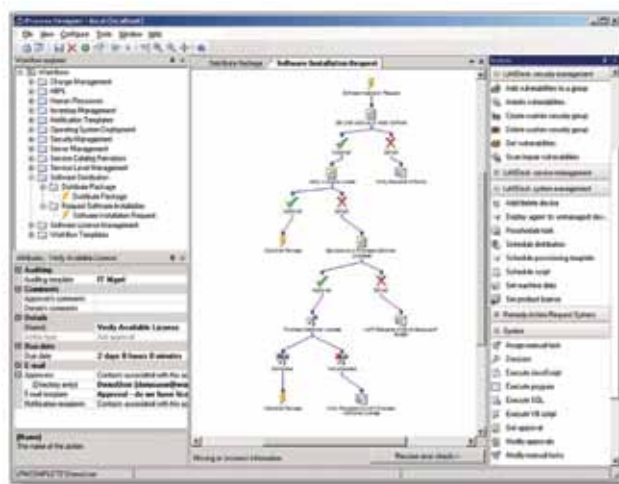
LANDesk® Process Manager: eficacia al ritmo de los cambios

La tecnología ampliable de LANDesk® Process Manager puede permitirle mejorar todos los procesos empresariales y de TI y, al mismo tiempo, sincronizar sus correspondientes servicios. Implementélo para comenzar a implementar y mantener la automatización de los procesos de TI según sus propios estándares y/o las prácticas de administración de servicios de ITIL. Dote de coherencia a los procesos de la organización, mejore la productividad de usuarios y personal de TI de su empresa, potencie su capacidad de adaptación a los cambios frecuentes y reduzca los costes de TI.

Con LANDesk Process Manager, adquirirá una solución que le ayudará a:

- Ahorrar tiempo y aumentar la productividad mediante un sencillo proceso de creación y mantenimiento de un sistema de gestión de cambios optimizado.
- Aplicar o perfeccionar estándares ITIL e integrar medidas para garantizar la continua conformidad con los procesos empresariales.
- Ahorrar tiempo y dinero mediante la reducción o la eliminación de recursos de desarrollo.
- Dotar al personal de una perspectiva clara de los procesos en los que participan.
- Maximizar la eficacia mediante la automatización de los procesos de TI, incluidas las operaciones específicas de cada solución LANDesk®.

LANDesk Process Manager facilita la gestión de tareas de TI tanto propias como ajenas, sea cual sea el nivel de experiencia y aptitud del usuario. Las herramientas integradas para supervisar el progreso de flujos de trabajo y para generar informes y registros de auditoría aportan a los usuarios lo necesario para realizar un análisis fácil y continuo de los procesos que garantice una mejora constante.



LANDesk® Process Manager hace que la creación, la edición y la ejecución de flujos de trabajo completos de principio a fin que automatizan los procesos empresariales y de TI resulten algo tan sencillo como arrastrar y colocar iconos.

Acceso a un sistema de gestión de cambios fácil de usar

LANDesk® Process Manager facilita la previsión, la captura y la ejecución de procesos para diversas necesidades empresariales y de TI. La sencilla interfaz gráfica facilita prácticamente a cualquier usuario la creación y la implementación de los procesos. Permite reutilizar flujos de trabajo parciales o completos en diversos procesos para acelerar aún más el proceso de automatización e incrementar el dinamismo y la eficacia de organización.

El diseñador de procesos combinado con el motor de tiempo de ejecución permite el diseño y la implementación de procesos automatizados en cuestión de minutos o de horas, en lugar de días o semanas. Y la eficacia se ve favorecida también por funciones (como el uso de una línea de asunto en un mensaje de correo electrónico) para iniciar procesos y permitir a los participantes utilizar sus teléfonos móviles y así mantener procesos en curso. Además, los propietarios del proceso conservan el control del mismo, de sus pasos y resultados, por lo que pueden aplicar la automatización con absoluta capacidad de predicción.

Aplicación y perfeccionamiento de estándares ITIL

LANDesk® Process Manager es fácil de instalar, usar y ampliar. Ofrece gestión de cambios, gestión de configuraciones, gestión de continuidad de servicios de TI y otras funciones que se alinean con la disciplina y métodos óptimos ITIL.

Las funciones de gestión de cambios junto con la integración con LANDesk® Service Desk ayudan al personal de TI a seguir los estándares y los procedimientos corporativos y/o las disciplinas de ITIL. Se pueden implementar los cambios en toda la empresa de manera eficaz sin perturbar el ritmo de la empresa. Los departamentos de TI también pueden identificar, registrar y clasificar incidentes de modo más fácil, así como restablecer rápidamente servicios interrumpidos, para ofrecer los mejores niveles posibles de disponibilidad y servicio. Es posible automatizar el modo de gestionar, identificar, controlar y mantener los elementos de configuración existentes y sustituir la solución manual vigente por procesos automáticos rápidos, eficaces y ampliables.

Auditoría y estandarización garantizada

LANDesk® Process Manager permite integrar fácilmente las continuas medidas de cumplimiento que giran en torno a las normativas como Sarbanes-Oxley (SOX), Combined Code for Corporate Governance, Bilanz Reform y HIPAA con la tecnología de la información y los procesos empresariales.

Por ejemplo, para asegurar la conformidad financiera permanente, los directores de finanzas (CFO) deben garantizar un seguimiento de la información financiera coherente y preciso, de principio a fin. También es importante que se reflejen en todo momento los cambios y los ajustes producidos. Con LANDesk Process Manager, un CFO puede supervisar de forma continua los indicadores de conformidad, junto con otros indicadores financieros y operativos. Y la plantilla de finanzas puede autoevaluar su entorno de control, haciendo hincapié en el mantenimiento de la conformidad o en la mejora de áreas deficientes.

Dote a su empresa del poder de la percepción

El diseñador de procesos y el supervisor de negocios de LANDesk® Process Manager aportan una imagen clara de los procesos empresariales y de TI, que resulta decisiva para facilitar la gestión de mejoras y cambios constantes. La mejor visibilidad de presupuestos y planificaciones contribuye a resultados más previsibles y coherentes que aumentan la precisión de los pronósticos y la obtención de ingresos.

La implementación de una solución de gestión de procesos fiable también reduce la duración de los ciclos de proceso. Los procesos y los sistemas bien controlados y automatizados contribuyen a reducir la necesidad de auditorías exhaustivas, tanto internas como externas. Y con una mejor visión de todas las operaciones suele ser más fácil identificar focos de pérdidas o márgenes bajos, ya se trate de unidades, clientes, procesos o productos.

¿Varios pasos manuales o un proceso automatizado con control total?

Haga más coherentes y predecibles los procesos de TI sin ceder el control de los pasos que se deben tomar ni de los resultados logrados. Mediante LANDesk Process Manager, puede crear flujos de trabajos de TI coherentes y predecibles que automatizan las tareas de mantenimiento redundantes para ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero.

Digamos que su administrador de TI administra 2.500 sistemas y:

- Aplicar parches al 80% de esos sistemas dos veces al mes
- El 40% del proceso de aplicación de parches implica tareas redundantes.
- Cada parche consume seis minutos del tiempo del administrador.
- El departamento de Finanzas calcula que el coste total por hora del administrador (salario, espacio, atención médica, equipos, etc.) es de 75 dólares.

Cada año, TI utilizará entonces 4.800 horas para implementar 48.000 parches a un coste de 360.000 dólares. Si se automatiza el proceso de aplicación de parches con LANDesk Process Manager y las soluciones de administración LANDesk, puede en principio ahorrar 1.920 horas de TI y 144.000 dólares anuales. Y esto suponiendo que sólo el 40% del proceso de aplicación de parches es redundante.

Más información en

www.landesk.com/automate/.

Características principales

Facilidad de instalación, uso y flexibilidad

- Automatiza el proceso de documentación y aprobación de cambios, con una herramienta flexible y fácil de usar.
- Facilita la comparación de datos de forma inmediata, en un panel gráfico.
- Se integra fácilmente con soluciones de terceros mediante módulos de integración de procesos.
- Permite a los usuarios aprobar o rechazar una tarea sirviéndose de teléfonos móviles de uso extendido.
- Permite incluir pasos manuales en un flujo de trabajo automatizado.
- Ofrece acceso en línea, en cualquier momento, a varias plantillas para procesos de recursos humanos, gestión de cambios, servidores, seguridad, etc. Se puede acceder a las plantillas en cuanto estén disponibles, sin necesidad de esperar a que se produzca una actualización.
- Incluye un historial gráfico de dónde se encuentra un proceso activo, así como los pasos realizados hasta ese momento.
- Permite ver rápidamente cuándo se ha planificado la ejecución de un proceso y ver con todo detalle los demás procesos en el calendario integrado.

Capacidad de ampliación y rentabilidad

- Se amplía según lo requiera su empresa: puede implementarse primero en un área o una unidad concreta y luego aplicarse a otras si se desea.
- Envía solicitudes de cambio directamente a los proveedores de servicios, con lo que se reduce la introducción manual de datos.
- Usa un motor de gestión de procesos empresariales ampliable.

Process Designer

- Simplifica la creación de procesos mediante operaciones de arrastre y colocación, y permite editar elementos según se requiera.
- Permite reutilizar flujos de trabajo parciales o completos en cualquier combinación posible de procesos diferentes.
- Ofrece un control administrativo por funciones sobre quién tiene permiso para gestionar, modificar o sencillamente leer un flujo de trabajo.
- Permite que los usuarios coloquen en pausa, reanuden o cancelen un flujo de trabajo activo.
- Proporciona control de las versiones para los cambios realizados a los flujos de trabajo, incluida la capacidad de regresar a versiones anteriores.

Interfaz Web de arquitectura orientada a servicios

- Utiliza una interfaz de arquitectura orientada a servicios (SOA) para ejecutar un servicio Web, reducir gastos de integración y agilizar el rendimiento de la inversión (ROI).

Auditoría e informes

- Registra todos y cada uno de los pasos de cualquier proceso (aprobaciones, solicitudes, comentarios, etc.) de tal manera que la empresa dispone de las pruebas de control y asistencia necesarias para cualquier auditoría.

- Analiza diversos indicadores de procesos activos mediante informes personalizados que permiten a los propietarios de los procesos optimizarlos y gestionar recursos.
- Ofrece acceso a numerosos informes predefinidos en los que basar análisis de rendimiento, volúmenes, historial de auditorías, documentación, etc.
- Ofrece acceso en tiempo real a los informes.
- Permite que los usuarios creen y guarden informes favoritos, o creen informes especiales.

Integración

- Incluye acciones de Active Directory que permiten automatizar la creación y eliminación de cuentas, grupos y accesos a aplicaciones de Active Directory, así como el cambio de contraseñas, con lo que ahorra tiempo y refuerza la seguridad de la red.
- Se integra directamente con Remedy y proporciona flujos de trabajo directos entre Remedy y las soluciones LANDesk®.
- Funciona conjuntamente con LANDesk® Service Desk y FrontRange HEAT Help Desk, así como aplicaciones de línea de negocios.
- Se integra con LANDesk® Server Manager para incorporar a los flujos de trabajos plantillas de suministros y otros tipos.
- Se integra con DSView 3.x para automatizar los procesos de centro de datos y mejorar el seguimiento de auditoría para los usuarios de DSView.
- Incluye acciones integradas para crear y ejecutar rápidamente procesos LANDesk® específicos; y ejecuta secuencias de comandos Java, VB y SQL.
- Se integra con las tareas de gestión de vida del PC mediante la instalación automática de agentes en dispositivos nuevos y la adición o eliminación de dispositivos.
- Compatibilidad absoluta con entornos Vista.
- Incluye módulos de integración de procesos (PIM) para una integración estructurada con soluciones de terceros:
 - Listener: recibe datos de entrada de fuentes externas (p. ej., asunto de correo electrónico) para activar un flujo de trabajo.
 - Actividades: acciones específicas (iconos de arrastrar y colocar) que constituyen un flujo de trabajo o una secuencia de tareas.
 - Bibliotecas: flujos de trabajo de muestra y listos para usar.
 - Plantillas: cuadros de diálogo de correo electrónico o auditoría que admiten la colaboración en procesos.
- Se puede integrar con una base de datos de gestión de configuraciones (CMDB) y con las aplicaciones de ERP y CRM de uso más extendido, como SAP, PeopleSoft, Siebel, Oracle y Lawson.
- Se integra con formularios Thin Forms, ASP .NET, Adobe PDF y Microsoft InfoPath.
- Se integra con llamadas WMI, sistemas de correo electrónico, dispositivos de mano y teléfonos móviles.

Visite www.landesk.com para más información

Esta información se ofrece en relación con los productos de LANDesk®. Este documento no concede ninguna licencia ni garantía, explícita o implícita, por desestimación o de otro tipo. LANDesk no garantiza que este material esté libre de errores. Además, se reserva el derecho a actualizarlo, corregirlo o modificarlo, incluidas las especificaciones y las descripciones de productos, en cualquier momento y sin aviso previo. Si desea consultar la información más actualizada sobre productos, visite <http://www.landesk.com>.

Copyright © 2007 LANDesk Software, Ltd. o sus filiales. Reservados todos los derechos. LANDesk es una marca registrada o marca comercial de LANDesk Software, Ltd. o sus filiales en Estados Unidos u otros países. Otros nombres o marcas pueden reclamarse como propiedad de otros. Los resultados de cada cliente pueden variar dependiendo de los hechos y circunstancias exclusivos de cada caso. LSI-0671ES 1207/CA/NH