

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

La plataforma BMC Helix ya la utilizan 120.000 trabajadores y socios de Telefónica, y otras grandes corporaciones como el Grupo Quirón

TELEFÓNICA EMPRESAS Y LA COMPAÑÍA AMERICANA BMC CREAN UN NUEVO SERVICIO PARA FACILITAR UN ENTORNO DE TRABAJO MÁS DIGITAL

- La nueva solución incrementará la eficacia del servicio de soporte y estandarizará procesos en un entorno digital.

Madrid, 14 de enero de 2020. Telefónica Empresas y BMC, uno de los principales proveedores de soluciones TI para la empresa digital en el mundo, se han aliado para incorporar a la oferta empresarial de Telefónica Empresas, la solución BMC Helix, la plataforma integrada de gestión de servicios de TI (ITSM) y de operaciones de TI (ITOM), a la que se ha añadido una capa de inteligencia artificial. Este nuevo servicio, que estará alojado en la nube de Telefónica Empresas España, ayudará a los empleados a proporcionar servicios de soporte interna y externamente de forma eficiente, fácil y en un entorno digital, lo que redundará en un menor tiempo de respuesta en la resolución de dudas e incidentes, un menor coste del servicio y una mayor satisfacción de los usuarios.

Con este acuerdo, Telefónica Empresas da un paso más en su objetivo de ser el mejor socio integral para la transformación digital, proporcionando a las compañías españolas todos los elementos necesarios para ello.

Para María Jesús Almazor, Consejera Delegada de Telefónica España. “la alianza con BMC nos permitirá poner al servicio de nuestros clientes un entorno de trabajo digital, ágil e intuitivo. En Telefónica España llevamos un tiempo utilizando esta tecnología y hemos experimentado una mejora sustancial en la experiencia de usuario de nuestros empleados”.

Telefónica cuenta con una gran experiencia en la solución, ya que 120.000 empleados y partners en todo el mundo la utilizan.

“Tenemos una larga relación con Telefónica. Telefónica España es un verdadero socio y un motor de tracción para que los clientes lleven a cabo su digitalización, al proporcionarles servicios clave y soluciones líderes en el mercado. Al ofrecer Helix como parte de su cartera, les facilitan no sólo una innovadora solución de gestión de servicios de TI sino también la experiencia de Telefónica”, ha señalado Paul Cant, vicepresidente de EMEA de BMC.

Según el informe 'Critical capabilities for IT service support management tools' de 2019 de la consultora Gartner, BMC Helix es la solución líder del mercado, ya que permite a las organizaciones

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

Llevar a cabo la digitalización y automatización de los procesos, además de gestionar la entrega de servicios de extremo a extremo, tanto para los empleados de la compañía como para sus clientes.

“Con BMC Helix como piedra angular del proyecto y el trabajo en equipo de Quirón Corporación, nuestros centros locales y nuestro socio, Telefónica Empresas, hemos conseguido transformar el modelo de soporte a nuestros empleados, que actualmente son más de 40.000”, ha añadido Sergio Alonso, responsable corporativo de ServiceDesk en Quirón Salud. Gracias al uso de esta plataforma el Grupo Hospitalario consiguió reducir el tiempo de resolución de las incidencias en un 30%, duplicando el nivel de satisfacción de los usuarios de este servicio.

La alianza entre ambas entidades permitirá a los clientes utilizar la solución de BMC en un modelo de 'plataforma como servicio' (PaaS), facilitando un modelo de pago por suscripción, que incluye tanto la aplicación como toda la infraestructura en la nube, junto con la operación y administración de la solución a cargo de BMC, incluyendo la experiencia de Telefónica Empresas en lo relativo a servicios en la nube, de comunicaciones y seguridad. Además, el alojamiento de este servicio en el Data Center de Alcalá en Madrid permitirá contar con la máxima securización al ser uno de los 7 Centros de Datos en el mundo con certificación Tier IV Gold.

BMC, el logotipo de BMC y los demás nombres de productos de BMC son propiedad exclusiva de BMC Software, Inc. o de sus filiales, están registrados o pendientes de registro en la Oficina de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos, y pueden estar registrados o pendientes de registro en otros países. Todas las demás marcas comerciales o marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. Copyright 2019 BMC Software, Inc