

# HP Service Anywhere 基础服务



## 随时随地提供 IT 服务台

HP Service Anywhere 是一款基于云的服务台解决方案。这款“即服务”软件为 IT 提供了一种新的交互系统，称为 Social Insight。现在，您可以将业务和 IT 连接到一个对话中，以便生成在业务环境下可作为知识获取和利用的共同见解。Social Insight 通过 Service Anywhere 丰富的协作式自助门户实现，该门户由嵌入式大数据与分析技术提供支持。

Service Anywhere 可提供您希望在服务台中提供的功能，例如员工自助、知识管理、突发事件、问题、变更和服务级别管理以及变更日历。上述基本功能通过强大的分析功能以及与 HP Service Manager 和软件许可证管理功能的现成集成得以增强。Service Anywhere 还提供服务目录，包括请求管理和履行以及支持统一发现的服务资产与配置管理。该产品还提供供应商合同和库存管理功能。而且，用户可享用兼容平板电脑和智能手机的现代化、直观且易于使用的界面，方便随时随地访问。

HP Service Anywhere 包括现成的最佳实践，赋予您的服务台惠普 IT 服务管理 (ITSM) 经验的优势。

## 服务概述

通过 HP Service Anywhere 基础服务，只需 45 天即可部署扩展的 Service Anywhere 帮助台服务。该服务是固定价格的低成本入门级服务，通过提供基本实施方案，让您的 IT 团队享用众多自助功能，其中包括强大的员工自助和服务请求流程。与突发事件、问题和变更管理一样，支持多源社区知识管理。

为了帮助您加快部署和改进总拥有成本，惠普专家专注于最大限度地利用设计为沿用 ITIL 最佳实践的现成功能。这样将会降低可能会增加成本的自定义需求。

HP Service Anywhere 基础服务提供：

- 设计指导研讨会
- 下列 HP Service Anywhere 模块的配置：
  - 知识管理
  - 突发事件管理
  - 问题管理
  - 变更管理
- 加载核心参考数据
- 传出电子邮件集成
- 员工自助服务票证的配置
- 现成功能的细微修改
- 上线和上线后支持
- 项目管理和技术监督

此服务可进行细微修改，例如向表单中添加自定义字段。Service Anywhere 实施的任何限制也是此服务的限制，例如自定义字段总数。会改变处理流程的较大变更则需要其他服务。

## 优势

### 加速价值的实现

HP Service Anywhere 基础服务是一项固定价格服务，可消除通常和传统服务台实施相关的繁冗设计。此服务注重尽快建立基础功能，让您尽早获得益处。

### 提高客户满意度

如果在尝试获得帮助时还要费力地与系统交互，会让任何用户都感到失望和不满。通过提供包含交互式功能（包括社交媒体和最终用户协作）、令人叹服的现代化用户界面，并且所有功能由惠普的最佳实践配置提供支持，可让用户 IT 体验更上一层楼，为您和组织塑造新的形象。

## 降低实施成本

通过“即服务”部署，无需再部署任何基础设施或安装任何软件。嵌入式 ITIL 和惠普最佳实践使您不必再耗费时间设计自己的流程。您可以轻松地使用现成功能，并在专家的帮助下对它们进行微调。



参与式  
用户体验



社交 IT



大数据

## 服务描述

### 培训

作为流程的第一步，产品培训可帮助您在实施过程中最大限度地发挥效果，并尽快实现自给自足。

### 准备工作

我们将与您合作，共同了解您当前的环境，并指导您完成收集部署 HP Service Anywhere 时所需数据的过程。

### 设计指导

我们通过交互式研讨会方式审核您的参考数据，执行流程检查，并确定是否需要对其进行细微修改。

### 产品配置

我们根据您的需求对 HP Service Anywhere 进行自定义配置。将参考数据和用户帐户加载到系统中，然后由我们的专家对表单和处理流程进行必要的范围内更改。

### 交付

我们为您做好上线准备，首先是支持进行用户测试，确保系统按预期运行。我们审核所有交付项并获得一切批准。上线后，我们提供后期实施支持，并了解和跟进一切后续步骤。

## 可选服务扩展

### 服务目录和履行

此服务包括服务请求管理和履行流程的实施与配置，可帮助您定义、组织和发布服务目录产品。

### 通用案例交换

该服务利用中间脚本工具和 API，提供从 Service Anywhere 到其他 ITSM 工具的自定义集成。可以针对突发事件管理、变更管理或请求管理开发映射和使用案例。

### Service Anywhere — Service Manager 突发事件交换

对于突发事件管理，此服务利用中间脚本工具和 REST API 在 Service Anywhere 和 Service Manager (SM9.34+) 之间实施双向集成。

### Propel: Service Anywhere — Service Manager 突发事件交换

对于突发事件管理，此服务利用 Propel Service Exchange 作为即插即用的服务编排消息总线并利用 REST API 在 Service Anywhere 和 Service Manager (SM9.34+) 之间实施双向集成。

### 服务资产与配置管理 (SACM)

此服务提供自定义配置以支持资产跟踪，这样您即可快速了解资产的所在位置、用户及其当前状态。UCMDB 必不可少。

### UCMDB 集成

此服务可实施集成，以便通过 REST API 利用内部桥接在 HP UCMDB 和 HP Service Anywhere 之间传输配置项目 (CI)。

### 变更日历

变更管理日历的实施和配置服务，可帮助您查看此后的变更计划并快速确定维护窗口。

### 供应商合同管理

此服务扩展提供合同管理功能的实施和配置，以方便管理整个生命周期内的所有供应商合同。

### IT 资产管理

此服务提供库存管理流程的实施和配置。

### Service Anywhere 统一发现

此服务可针对资产库存和这些资产在 Service Anywhere 中的分布实施统一发现。

### 软件许可证优化

此服务可实施基本的软件许可证管理流程。

### BSM OMi 双向集成

此服务可在 BSM OMi 和 Service Anywhere 之间实施突发事件集成。用户可直接从运营管理事件中打开和更新突发事件，并基于突发事件更新情况在 OMi 中更新 CI 详细信息。

### 创意 + 建议管理 (PPM)

此服务提供 PPM 创意建议管理模块的实施和配置，以使用户可在标准流程中提交创意和建议。

### 分析和报告

此服务可配置目标报告和仪表板。更新可让配置符合客户 KPI 的分析。

### 版本管理

此服务提供版本管理模块的实施和配置。

### 调查创建

此服务可根据客户要求定义和配置选定的满意度调查。

### RDP: 突发事件管理支持请求的服务请求

这款可重复部署包 (RDP) 服务为客户所提供使用案例的支持请求流程提供流程和工具研讨会。

### RDP: UCMDB 集成

这款可重复部署包 (RDP) 服务为 UCMDB 和 Service Anywhere 之间的集成配置提供流程和工具研讨会。

### 变更管理 (MOC)

此服务可帮助您确定组织成功过渡到 HP Service Anywhere 的潜在影响和障碍。

## 惠普软件专业服务差异

惠普通过全面的 IT 服务管理咨询、解决方案设计、实施服务及培训和支持服务组合提供无与伦比的功能，可帮助您加快交付和采用优质应用。

## 有关更多信息

请联系您的惠普销售代表，或向您所在区域的惠普软件专业服务发送电子邮件。

### 有关详细信息，请访问

[hp.com/go/hpswprofessionalservices](http://hp.com/go/hpswprofessionalservices)  
[hp.com/go/spmservices](http://hp.com/go/spmservices)

现在立即注册，以便获得最新资讯  
[hp.com/go/getupdatedcn](http://hp.com/go/getupdatedcn)

销售咨询: 4006706101

网址: [www.hp.com.cn/software](http://www.hp.com.cn/software)



扫描微博二维码  
关注惠普软件



扫描微信二维码  
关注惠普软件大数据

