

Serviceübersicht

HP Service Anywhere Foundation Service



Ihr IT Service Desk für überall

HP Service Anywhere ist eine Cloud-basierte Service-Desk-Lösung. Diese Software-as-a-Service-Lösung bietet der IT mit Social Insight ein neues System für die Benutzereinbindung. Jetzt können Sie Geschäftsbereiche und die IT in einem Dialog zusammenführen, um gemeinschaftlich gewonnene Erkenntnisse mit einem geschäftlichen Kontext zu verknüpfen. Hinter Social Insight steht das umfassende Collaboration-Selbstbedienungsportal von Service Anywhere, das von integrierter Big Data- und Analysetechnologie unterstützt wird.

Service Anywhere bietet die Funktionalität, die Sie von einem Service Desk erwarten, zum Beispiel Selbstbedienung durch die Mitarbeiter, Wissensmanagement; Störungs-, Problem-, Änderungs- und Service-Level-Management sowie einen Änderungskalender. Diese Grundfunktionen werden ergänzt durch erstklassige Analysetools und die direkte Integration mit HP Service Manager und Funktionen für das Softwarelizenzmanagement. Service Anywhere bietet zudem einen Servicekatalog mit Request-, Fulfillment-, Service-Asset- und Konfigurationsmanagement, der Universal Discovery unterstützt. Zur Verfügung stehen zudem Funktionen für das Bestandsmanagement und die Verwaltung von Verträgen mit anderen Anbietern. Eine moderne, intuitive und einfach zu verwendende Benutzeroberfläche, die für Tablets und Smartphones geeignet ist, ermöglicht jederzeit und überall den Zugriff auf den Desk.

HP Service Anywhere umfasst sofort verwendbare Best Practices, die Ihrem Service-Desk die Vorteile des IT-Service-Management (ITSM) von HP bringen.

Serviceübersicht

Mit HP Service Anywhere Foundation Service können Sie erweiterte Service Anywhere Help-Desk-Services in nur 45 Tagen bereitstellen.

Der kostengünstige Einstiegs-Service zum Festpreis stattdessen als Basisimplementierung Ihr IT-Team mit Self-Service-Funktionen für zuverlässige Self-Service- und Serviceanforderungsprozesse aus. Die Verwaltung von Community-Wissen aus mehreren Quellen wird ebenso unterstützt wie das Störungs-, Problem- und Änderungsmanagement.

Damit Sie den Service schneller und zu niedrigeren Betriebskosten bereitstellen können, haben die Experten von HP den Umfang der sofort verfügbaren Funktionalität, die den ITIL Best Practices entspricht, maximiert. Dadurch fallen weniger Anpassungen an, die die Kosten in die Höhe treiben können.

HP Service Anywhere Foundation Service bietet:

- Geführte Design-Workshops
- Konfiguration der folgenden HP Service Anywhere-Module:
 - Wissensmanagement
 - Incident-Management
 - Problemmanagement
 - Änderungsmanagement
- Laden von wichtigen Referenzdaten
- Integration ausgehender E-Mails
- Self-Service-Erstellung und -Konfiguration von Tickets durch Mitarbeiter
- Geringfügige Anpassung von direkt verfügbarer Funktionalität
- Unterstützung bei und nach der Inbetriebnahme
- Projektmanagement und technische Überwachung

Dieser Service lässt Raum für geringfügige Anpassungen, wie das Hinzufügen eines benutzerdefinierter Felds zu einem Formular. Jede von Service Anywhere vorgegebene Einschränkung, zum Beispiel bezüglich der Gesamtanzahl benutzerdefinierter Felder, gilt auch für diesen

Service. Umfangreichere Anpassungen, die den Prozessablauf ändern, erfordern die Implementierung zusätzlicher Services.

Vorteile

Schnellere Amortisierung

HP Service Anywhere Foundation Service ist ein zum Festpreis angebotener Service, der die normalerweise langwierige Service-Desk-Implementierung deutlich verkürzt. Durch die schnellstmögliche Bereitstellung von Basisfunktionen können Sie Vorteile nach kürzester Zeit nutzen.

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Die komplizierte Interaktion mit einem System auf der Suche nach Hilfe führt zu frustrierten und unzufriedenen Benutzern. Eine moderne, attraktive Benutzeroberfläche mit interaktiven, in einer Best-Practice-Konfiguration von HP verankerten Funktionen, die die Zusammenarbeit mit Endbenutzern auch über Social Media ermöglichen, verbessert das IT-Erlebnis Ihrer Endbenutzer maßgeblich und verleiht Ihrem Unternehmen ein neues Image.

Senkung der Implementierungskosten

Die Software-as-a-Service-Implementierung macht die Bereitstellung von Infrastruktur oder die Installation von Software überflüssig. Integrierte ITIL und HP Best Practices ersparen Ihnen den Zeitaufwand für die Entwicklung eigener Prozesse. Legen Sie gleich los mit sofort verwendbaren Funktionen, die Sie mit der Unterstützung unserer Experten optimieren können.



Aktive Benutzer-
erfahrung



Social IT



Big Data

Servicebeschreibung

Schulung

In einem ersten Schritt maximieren Produktschulungen Ihre Effizienz bei der Implementierung, sodass Sie so schnell wie möglich eigenständig arbeiten können.

Vorbereitung

In enger Zusammenarbeit mit Ihnen machen wir uns ein Bild von Ihrer Umgebung und führen Sie durch den Prozess zur Erfassung der Daten, die Sie zur Bereitstellung von HP Service Anywhere benötigen.

Geführtes Systemdesign

In einem interaktiven Workshop-Format überprüfen wir Ihre Referenzdaten, führen Sie durch Prozesse und ermitteln, ob geringfügige Anpassungen am System vorzunehmen sind.

Produktkonfiguration

Wir konfigurieren HP Service Anywhere genau nach Ihren Anforderungen. Referenzdaten und Benutzerkonten werden in das System geladen und unsere Experten nehmen im Rahmen des Möglichen die notwendigen Änderungen an Formularen und Prozessabläufen vor.

Übergabe

Wir bereiten Sie auf die Systeminbetriebnahme vor und unterstützen Sie als Erstes beim Testen Ihrer Benutzer, um sicherzustellen, dass das System erwartungsgemäß funktioniert. Wir prüfen, ob alle Leistungen erbracht wurden, und holen sämtliche Freigaben ein. Auch nach der Systemimplementierung leisten wir Unterstützung, indem wir die nächsten Schritte festlegen und überwachen.

Optionale Serviceerweiterungen

Service Catalog and Fulfillment

Zu diesem Service gehört die Implementierung und Konfiguration von Service Request Management- und Fulfillment-Prozessen. Er unter-

stützt das Definieren, Organisieren und Veröffentlichenden von Servicekatalogangeboten.

Generic Case Exchange

Der Service ermöglicht die benutzerdefinierte Integration von Service Anywhere in ein anderes ITSM-Tool mithilfe von Scripting-Tools und APIs. Zuordnungsprozesse und Anwendungsfälle können für Störungs-, Änderungs- oder Anforderungsmanagement entwickelt werden.

Service Anywhere–Service Manager Incident Exchange

Dieser Service ermöglicht die bidirektionale Integration für das Störungsmanagement zwischen Service Anywhere und Service Manager (SM9.34+) über ein vermittelndes Scripting-Tool und REST-APIs.

Propel: Service Anywhere – Service Manager Incident Exchange

Dieser Service ermöglicht die bidirektionale Integration für das Störungsmanagement zwischen Service Anywhere und Service Manager (SM9.34+) mithilfe von REST APIs und Propel Service Exchange als Plug-and-Play-Nachrichtenbus für die Servicekoordinierung.

Service Asset and Configuration Management (SACM)

Dieser Service bietet individuell angepasste Konfigurationen für die Ressourcenverfolgung, sodass Sie schnell überblicken, wo sich eine Ressource befindet, wer sie verwendet und welchen Status sie gerade aufweist. UCMDB ist erforderlich.

UCMDB Integration

Dieser Integrationservice ermöglicht den Transfer von Konfigurationselementen (CIs) zwischen HP UCMDB und HP Service Anywhere mithilfe einer On-Premise-Bridge und den REST APIs.

Änderungskalender

Der Implementierungs- und Konfigurationsservice für den Change Management-Kalender verschafft Ihnen einen Überblick über den Fortschritt von Änderungen und über Wartungsfenster.

Vendor Contract Management

Diese Serviceerweiterung für die Implementierung und Konfiguration von Vertragsverwaltungsfunktionen ermöglicht die Verwaltung von sämtlichen mit anderen Anbietern geschlossenen Verträgen über deren gesamte Laufzeit.

IT Asset Management

Dieser Service ermöglicht die Implementierung und Konfiguration von Bestandsmanagementprozessen.

Universal Discovery for Service Anywhere

Dieser Service implementiert Universal Discovery für die Ressourcenerfassung und die Übernahme dieser Ressourcen in Service Anywhere.

Software License Optimization

Dieser Service implementiert grundlegende Prozesse für das Softwarelizenzmanagement.

BSM OMi Bi-directional Integration

Über diesen Service erfolgt die wechselseitige Integration von Vorfällen in BSM OMi und Service Anywhere. Benutzer können Vorfälle direkt über Operations Management-Ereignisse öffnen und aktualisieren und Details zu Konfigurationselementen anhand von Vorfallsaktualisierungen in OMi aktualisieren.

Idea + Proposal Management (PPM)

Dieser Service ermöglicht die Implementierung und Konfiguration des PPM Idea Proposal Management-Moduls, sodass Benutzer Ideen und Vorschläge in einem standardisierten Prozess unterbreiten können.

Analytics and Reporting

Über diesen Service werden zielgruppenspezifische Berichte und Dashboards konfiguriert. Er aktualisiert zudem Analysewerkzeuge hinsichtlich Berücksichtigung von Kunden-KPIs.

Release-Management

Dieser Service ermöglicht die Implementierung und Konfiguration des Release Management-Moduls.

Survey Creation

Dieser Service definiert und konfiguriert Zufriedenheitsumfragen unter Berücksichtigung der Kundenanforderungen.

RDP: Service Request for Support Request for Incident Management

Dieser RDP-Service (Repeatable Deployment Package) umfasst Prozess- und Tool-Workshops, um Supportanfragen in Bezug auf die vom Kunden geschilderten Fälle stellen zu können.

RDP: UCMDB Integration

Dieser RDP-Service (Repeatable Deployment Package) umfasst Prozess- und Tool-Workshops für die Konfiguration der Integration von UCMDB und Service Anywhere.

Management of Change (MOC)

Dieser Service unterstützt die Erkennung von potenziellen Problemen und Hindernissen, die einer erfolgreichen Einführung von HP Service Anywhere im Unternehmen im Weg stehen.

Weitere Informationen

Wenden Sie sich an Ihren HP Ansprechpartner oder senden Sie eine E-Mail an HP Software Professional Services in Ihrer Region.

Weitere Informationen finden Sie unter hp.com/go/hpswprofessionalservices

hp.com/go/spmservices

HP Software Professional Services macht den Unterschied

HP bietet die unübertroffene Funktionalität eines umfangreichen Portfolios an Beratungs-, Lösungsdesign- und Implementierungsservices für das IT-Servicemanagement sowie Schulungs- und Supportangebote für die beschleunigte Bereitstellung und Einführung von hochwertigen Anwendungen.

Melden Sie sich noch heute an.

hp.com/go/getupdated



An Kollegen weiterleiten

