

## Resumen del servicio

# HP Service Anywhere Foundation Service



Preste un servicio de atención al cliente de TI... en cualquier lugar

HP Service Anywhere es una solución de atención al cliente basada en la nube. Este software "como servicio" ofrece a TI un nuevo sistema de participación denominado Social Insight (Inteligencia Social). Ahora, podrá conectar la empresa con TI en una conversación para generar inteligencia colectiva que se puede capturar y aprovechar como conocimiento con contexto empresarial. Social Insight se obtiene a través del completo portal de autoservicio colaborativo de Service Anywhere, basado en la tecnología integrada de Big Data y análisis.

Service Anywhere ofrece la funcionalidad que se espera de un servicio de atención al cliente, como autoservicio para empleados; gestión del conocimiento; gestión de incidencias, problemas, cambios y nivel de servicio; así como un calendario de cambios. Estas funciones básicas se refuerzan gracias a una potente capacidad de análisis y a la integración inmediata con HP Service Manager y capacidades de gestión de licencias de software. Service Anywhere también ofrece un catálogo de servicios, que incluye gestión y cierre de solicitudes, además de gestión de la configuración y activos de servicio que admite detección universal. También se ofrece la funcionalidad de gestión de existencias y contratos de distribuidor. Además, los usuarios disfrutan de una interfaz moderna, intuitiva y fácil de utilizar, junto con compatibilidad para tabletas y smartphones, con acceso en cualquier momento y lugar.

HP Service Anywhere aplica automáticamente las mejores prácticas que proporcionan a su servicio de atención al cliente las ventajas de la experiencia en gestión de servicios de TI (ITSM) de HP.

## Perspectiva general del servicio

HP Service Anywhere Foundation Service le permite implementar servicios de atención al

cliente Service Anywhere ampliados en solo 45 días. Diseñado como servicio básico de bajo precio y coste fijo, ofrece una implementación de línea base para ayudar a equipar a su equipo de TI con capacidades de autoservicio, que incluyen procesos sólidos de solicitud de servicios y autoservicio para empleados. Se admite gestión de conocimientos de la comunidad de varias fuentes, así como gestión de incidencias, problemas y cambios.

Para ayudarlo a acelerar su implementación y mejorar su coste total de propiedad, los expertos de HP se centran en maximizar la funcionalidad automática diseñada para cumplir las mejores prácticas ITIL. De este modo, podrá reducir la necesidad de personalizaciones que pueden incrementar los costes.

HP Service Anywhere Foundation Service ofrece:

- Talleres de diseño guiado
- Configuración de los módulos HP Service Anywhere siguientes:
  - Gestión del conocimiento
  - Gestión de incidencias
  - Gestión de problemas
  - Gestión de cambios
- Carga de datos de referencia centrales
- Integración de correos electrónicos salientes
- Configuración de tickets de autoservicio de empleados
- Modificaciones menores de la funcionalidad automática
- Soporte para el lanzamiento y tras el mismo
- Gestión de proyectos y supervisión técnica

Este servicio incluirá modificaciones menores como la incorporación de un campo personalizado en un formulario. Cualquier límite impuesto por Service Anywhere, como el número total de campos personalizados, será

un límite de este servicio. Cambios más importantes que alteren el flujo del proceso requerirán servicios adicionales.

## Ventajas

### Acelerar la creación de valor

HP Service Anywhere Foundation Service es un servicio de precio fijo que elimina el prolongado proceso de diseño que se suele asociar a la implementación de servicios de atención al cliente. Este servicio se centra en establecer capacidades básicas con la mayor rapidez posible, lo que le permite acceder a ventajas de forma precoz.

### Incremente la satisfacción del cliente

Intentar interactuar con un sistema mientras se pretende obtener ayuda puede dejar a cualquier usuario frustrado e insatisfecho. Ofreciendo una interfaz de usuario moderna y atractiva con capacidades interactivas que incluyen redes sociales y colaboración con el usuario final — todo reafirmado por la configuración recomendada de HP—, podrá brindar un nuevo nivel a la experiencia de TI de sus usuarios y ofrecer una nueva imagen a su empresa.

### Reduzca el coste de implementación

Con implementación como servicio, no hay necesidad de implementar infraestructura alguna ni instalar software. La integración de las prácticas recomendadas de HP e ITIL elimina la necesidad de dedicar tiempo a diseñar sus procesos. Puede ponerse en marcha de forma simple con la funcionalidad automática y afinar el sistema con la ayuda de nuestros expertos.



Experiencia del usuario atractiva



TI de redes sociales



Big data

## Descripción del servicio

### Formación

Como primer paso en el proceso, la formación en el producto le ayuda a maximizar su eficacia durante la implementación y a obtener autosuficiencia con la mayor rapidez posible.

### Preparación

Trabajamos con usted para comprender su entorno actual y le guiamos durante la recopilación de los datos que precisa tras la implementación de HP Service Anywhere.

### Diseño guiado

Utilizamos un formato de taller interactivo para revisar sus datos de referencia, llevamos a cabo revisiones de procesos y establecemos si se precisan cambios menores al sistema.

### Configuración de productos

Configuramos de forma personalizada HP Service Anywhere a la medida de sus necesidades. Los datos de referencia y las cuentas de usuario se cargan en el sistema y nuestros expertos implementan cualquier cambio necesario dentro del alcance previsto en los flujos de formularios y procesos.

### Entrega

Le preparamos para el lanzamiento, desde el soporte de sus pruebas de usuario, a fin de garantizar que el sistema funciona según lo esperado. Revisamos cualquier producto entregable y obtenemos las aprobaciones necesarias. Con posterioridad al lanzamiento, ofrecemos soporte tras la implementación e identificamos y damos los pasos siguientes.

## Ampliaciones de servicio opcionales

### Catálogo de servicios y cumplimiento

Este servicio incluye los procesos de implementación y configuración de los procesos de cumplimiento y gestión de las solicitudes de servicio. Le ayuda a definir, organizar y publicar ofertas de catálogo de servicios.

### Intercambio de casos genéricos

Este servicio ofrece integración personalizada desde Service Anywhere en cualquier otra herramienta ITSM, usando una herramienta de

secuencia de comandos intermedia y API. Se pueden desarrollar casos de uso y asignación para la gestión de incidencias, la gestión de cambios o la gestión de solicitudes.

### Intercambio de incidencias Service Anywhere–Service Manager

Este servicio implementa integración bidireccional para la gestión de incidencias entre Service Anywhere y Service Manager (SM9.34+), usando una herramienta de secuencia de comandos y API REST.

### Propel: intercambio de incidencias Service Anywhere – Service Manager

Este servicio implementa integración bidireccional para la gestión de incidencias entre Service Anywhere y Service Manager (SM9.34+), usando Propel Service Exchange como bus de mensaje de dirección de servicio plug-and-play y API REST.

### Gestión de configuración y activos de servicio (SACM)

Este servicio ofrece configuraciones personalizadas para habilitar el rastreo de activos de forma que pueda saber con rapidez dónde se encuentra un activo, quién lo está utilizando y su estado actual. Se necesita una UCMDB.

### Integración de UCMDB

Este servicio implementa una integración para traspasar elementos de configuración entre HP UCMDB y HP Service Anywhere, usando un puente local a través de API REST.

### Calendario de cambios

Un servicio de implementación y configuración para el Calendario de gestión de cambios le ayuda a visualizar el programa futuro de cambios e identificar los intervalos de mantenimiento.

### Gestión de contratos de distribuidor

Esta ampliación de servicios proporciona la implementación y la configuración de la funcionalidad de gestión de contratos para facilitar la gestión de todos los contratos de distribuidor a lo largo de todo su ciclo de vida.

### Gestión de activos de TI

Este servicio proporciona implementación y configuración para los procesos de gestión de existencias.

### Detección universal para Service Anywhere

Este servicio implementa detección universal para el inventario de activos y operaciones de relleno de dichos activos en Service Anywhere.

### Optimización de licencias de software

Este servicio implementa procesos básicos de gestión de licencias de software.

### Integración bidireccional de BSM OMi

Este servicio implementa integración de incidencias entre BSM OMi y Service Anywhere. Los usuarios pueden abrir y actualizar incidencias directamente desde los eventos de la gestión de operaciones y actualizar los detalles de CI (elementos de configuración) en actualizaciones de incidencias basadas en Omi.

### Idea + Proposal Management (PPM)

Este servicio ofrece implementación y configuración del módulo PPM Idea Proposal Management para que los usuarios puedan enviar ideas y propuestas siguiendo un proceso estándar.

### Análisis y generación de informes

Este servicio configura informes y paneles de control específicos. Actualiza los análisis donde se permite la configuración para acomodar los indicadores KPI para el cliente.

### Gestión de publicaciones

Este servicio proporciona implementación y configuración para el módulo de gestión de publicaciones.

### Creación de encuestas

Este servicio define y configura encuestas de satisfacción seleccionadas según los requisitos del cliente.

### RDP: Solicitud de servicio para solicitud de soporte para gestión de incidencias

Este servicio Repeatable Deployment Package (RDP) proporciona procesos y herramientas para el proceso de solicitud de soporte para casos de uso proporcionados por el cliente.

### RDP: Integración de UCMDB

Este servicio Repeatable Deployment Package (RDP) proporciona talleres de procesos y herramientas para la configuración de la integración entre UCMDB y Service Anywhere.

### **Gestión de cambios (MOC)**

Este servicio le ayuda a identificar implicaciones y obstáculos potenciales para una transición organizativa satisfactoria a HP Service Anywhere.

## **La diferencia de los Servicios profesionales de HP Software**

HP ofrece capacidades incomparables con un conjunto completo de servicios de implementación, diseño de soluciones, asesoramiento en materia de gestión de servicios de TI y ofertas de formación y soporte que le ayudan a acelerar la entrega y la adopción de aplicaciones de alta calidad.

### **Si desea más información**

Contacte con su representante de HP o envíe un correo electrónico a HP Software Professional Services de su región.

**Obtenga más información en**  
[hp.com/go/hpswprofessionalservices](http://hp.com/go/hpswprofessionalservices)  
[hp.com/go/spmservices](http://hp.com/go/spmservices)

**Regístrese y reciba las actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Comparta con colegas

