

Présentation du service

HP Service Anywhere Foundation Service



Fournir un service desk informatique, partout

HP Service Anywhere est une solution de service desk basée sur le cloud. Ce logiciel qui se présente sous la forme d'un service fournit aux services informatiques un nouveau système d'échange, appelé Social Insight. Vous pouvez désormais mettre les directions métiers et l'informatique en relation afin de produire des informations collectives qui peuvent être exploitées et transformées en savoir dans le cadre de l'entreprise. Social Insight est rendu possible grâce au portail en libre accès collaboratif de Service Anywhere qui est pris en charge par la technologie de Big Data et d'analyse intégrée.

Service Anywhere fournit la fonctionnalité que vous êtes en droit d'attendre d'un service desk, comme la disponibilité en libre accès aux salariés ; la gestion des connaissances ; la gestion des niveaux de service, des problèmes, des incidents et des changements, ainsi qu'un calendrier des changements. Ces fonctions de base sont complétées par de puissants outils d'analyse et une intégration simplifiée avec les fonctionnalités de gestion des licences des logiciels et HP Service Manager. Service Anywhere fournit également un catalogue de services, dont la gestion des demandes et leur traitement ainsi que la gestion des configurations et des actifs de service qui prennent en charge HP Universal Discovery. La fonction de gestion du stock et des contrats fournisseurs est également incluse. Les utilisateurs bénéficient en outre d'une interface moderne, intuitive et facile d'emploi et de la compatibilité avec les tablettes et les smartphones leur permettant d'y accéder à tout instant.

HP Service Anywhere comprend les meilleures pratiques prêtes à l'emploi qui permettent à votre service desk de bénéficier des avantages de l'approche de la gestion de services informatiques (ITSM).

Présentation du service

HP Service Anywhere Foundation Service vous permet de déployer des services de help desk Service Anywhere complets en seulement 45 jours. Conçu à la manière d'un service accessible moyennant un forfait, il assure la mise en œuvre de base afin de permettre à vos équipes informatiques de se doter de fonctions en libre accès, dont des processus de gestion des demandes de service et de libre accès pour les employés. La gestion des connaissances de la communauté issues de plusieurs sources est prise

en charge, tout comme la gestion des incidents, des problèmes et des changements.

Pour vous aider à accélérer votre déploiement et à réduire votre coût total de possession, des experts HP font tout leur possible pour maximiser la fonctionnalité prête à l'emploi qui est conçue pour appliquer les bonnes pratiques ITIL. Cela permettra de limiter les personnalisations qui peuvent augmenter les coûts.

HP Service Anywhere Foundation Service comprend les prestations suivantes :

- Des ateliers de conception guidés
- La configuration des modules HP Service Anywhere suivants :
 - Gestion des connaissances
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Gestion des changements
- Le chargement des données de référence clés
- L'intégration des e-mails sortants
- La configuration de la gestion des tickets en libre accès pour les salariés
- De légères modifications des fonctionnalités de série
- Une assistance pour la mise en service et pour l'après-mise en service
- La gestion de projet et le contrôle technique

Ce service permettra d'effectuer de légères modifications comme l'ajout d'un champ personnalisé à un formulaire Service Anywhere peut imposer certaines limites, comme le nombre total de champs personnalisés. Les modifications plus importantes qui altèrent un flux de processus nécessiteront des services supplémentaires.

Avantages

Rentabiliser plus rapidement les investissements

HP Service Anywhere Foundation Service est un service proposé moyennant un forfait qui met fin à la conception laborieuse qui découle généralement de la mise en place d'un service desk. Ce service vise à mettre en place des capacités de base le plus rapidement possible afin de vous permettre de profiter au plus vite des avantages.

Améliorer la satisfaction du client

Un utilisateur qui rencontre des difficultés pour interagir avec un système tout en essayant d'obtenir de l'aide risque de se décourager et de se plaindre. En fournissant une interface utilisateur moderne et efficace, dotée de fonctionnalités interactives permettant l'utilisation des réseaux sociaux et facilitant la collaboration avec les utilisateurs finaux, le tout défini par la configuration optimale de HP, vous pourrez améliorer l'expérience informatique de vos utilisateurs et donner une nouvelle image à votre entreprise.

Réduire les coûts de la mise en œuvre

Le déploiement en tant que service permet d'éviter d'avoir à installer une infrastructure ou un logiciel. Les meilleures pratiques ITIL et HP intégrées vous évitent de perdre du temps à concevoir vos processus. Vous pouvez commencer avec la version de base et la faire évoluer au gré de vos besoins avec l'aide de nos experts.



Implication des utilisateurs



Implication des utilisateurs



Big Data

Description du service

Formation

Pour commencer, la formation au produit vous permet d'améliorer votre efficacité durant la mise en œuvre et de devenir autonomes le plus rapidement possible.

Préparation

Nous faisons le point avec vous sur votre environnement actuel et nous vous accompagnons dans la collecte des données qui vous seront nécessaires après le déploiement de HP Service Anywhere.

Conception assistée

Nous organisons un atelier interactif pour passer en revue vos données de référence, vérifier les processus et déterminer si le système doit faire l'objet de modifications minimales.

Configuration du produit

Nous personnalisons la configuration de HP Service Anywhere en fonction de vos besoins. Les données de référence et les comptes d'utilisateur sont chargés sur le système et nos experts apportent les modifications nécessaires aux formulaires et aux flux de processus.

Transfert

Nous vous aidons à vous préparer au mieux à la mise en service, en commençant par vous fournir une assistance pour vos tests utilisateurs afin de vous garantir que le système fonctionne comme prévu. Nous vérifions tous les livrables et nous nous chargeons d'obtenir toutes les approbations. Après la mise en service, nous fournissons une assistance post-mise en œuvre et nous identifions et appliquons les prochaines mesures à prendre.

Extensions de service en option

Catalogue de services et exécution

Ce service comprend la mise en place et la configuration des processus de gestion des demandes de service et d'exécution. Il vous permet de définir, d'organiser et de publier des offres du catalogue de services.

Generic Case Exchange

Le service assure une intégration personnalisée à partir de Service Anywhere avec un autre outil ITSM, à l'aide d'un outil de programmation de scripts intermédiaire et d'API. Le mapping et les cas d'utilisation peuvent être développés pour la gestion des incidents, des changements ou des demandes.

Service Anywhere—Service Manager Incident Exchange

Ce service effectue l'intégration bidirectionnelle pour la gestion des incidents entre Service Anywhere et Service Manager (SM9.34+), à l'aide d'un outil de programmation de scripts intermédiaire et d'API.

Propel : Service Anywhere – Service Manager Incident Exchange

Ce service assure l'intégration bidirectionnelle pour la gestion des incidents entre Service Anywhere et Service Manager (SM9.34+), à l'aide de Propel Service Exchange comme bus de message d'orchestration de services plug-and-play et d'API REST.

Gestion des actifs et configuration de services (SACM)

Ce service fournit des configurations personnalisées autorisant le suivi des actifs afin de vous permettre de repérer rapidement l'emplacement d'un actif, le nom de son utilisateur et son statut actuel. UCMDB est nécessaire.

Intégration UCMDB

Ce service met en œuvre une intégration pour transférer des éléments de configuration entre HP UCMDB et HP Service Anywhere, avec une passerelle sur site via les API REST.

Change Calendar

Un service de mise en œuvre et de configuration pour le Calendrier de gestion des changements vous permet de visualiser le calendrier prospectif des changements et d'identifier rapidement les créneaux de maintenance.

Gestion des contrats fournisseurs

Cette extension de service assure la mise en œuvre et la configuration de la fonctionnalité de gestion des contrats afin de faciliter la gestion de tous les contrats fournisseurs à tous les stades de leur cycle de vie.

Gestion des actifs informatiques

Ce service assure la mise en œuvre et la configuration pour les processus de gestion du stock.

Universal Discovery for Service Anywhere

Ce service met en œuvre Universal Discovery pour l'inventaire et l'enregistrement des actifs dans Service Anywhere.

Software License Optimization

Ce service met en œuvre les processus de gestion de licences de logiciels de base.

Intégration BSM OMI bidirectionnelle

Ce service met en œuvre l'intégration des incidents entre BSM OMI et Service Anywhere. Les utilisateurs peuvent ouvrir et mettre à jour des incidents directement à partir des événements de gestion des opérations et mettre à jour des détails des éléments de configuration dans Omi à partir des mises à jour des incidents.

Idea + Proposal Management (PPM)

Ce service effectue la mise en œuvre et la configuration du module PPM Idea Proposal Management afin de permettre aux utilisateurs de transmettre des idées et des propositions dans un processus standard.

Analyses et rapports

Ce service configure des rapports et des tableaux de bord ciblés. La mise à jour des analyses est autorisée lorsque la configuration peut intégrer les indicateurs clés de performance pour le client.

Gestion de la mise en production

Ce service assure la mise en œuvre et la configuration du module Release Management.

Création d'enquêtes

Ce service définit et configure des enquêtes de satisfaction adaptées aux exigences du client.

RDP : demande de service pour une demande d'assistance pour la gestion des incidents

Ce service RDP (Repeatable Deployment Package) fournit des ateliers de processus et d'outils pour le processus de demande d'assistance pour des cas d'utilisation fournis par le client.

RDP : intégration UCMDB

Ce service RDP (Repeatable Deployment Package) fournit des ateliers de processus et d'outils pour la configuration de l'intégration entre UCMDB et Service Anywhere.

Management of Change (MOC)

Ce service vous permet d'identifier les implications et les obstacles potentiels susceptibles d'entraver la transition organisationnelle vers HP Service Anywhere.

La différence HP Software Professional Services

HP fournit des capacités incomparables avec un ensemble de services de conseil, de conception de solutions, de mise en œuvre informatiques et d'offres de formation et de support qui vous permettront d'accélérer la livraison et la mise en place d'applications ultraperformantes.

Pour en savoir plus

Prenez contact avec votre représentant HP ou envoyez un e-mail à HP Software Professional Services dans votre région.

Pour en savoir plus :

hp.com/go/hpswprofessionalservices
hp.com/go/spmservices

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partager avec des collègues

