



# HP Service Anywhere Foundation Service

## あらゆる場所でITサービスデスクを実現

HP Service Anywhereは、クラウドベースのサービスデスクソリューションです。このas-a-serviceソフトウェアは、「ソーシャルインサイト」と呼ばれる新たなエンゲージメントシステムを提供します。これにより、ビジネスとITを一体化させ、集合知を生成することが可能になります。生成された集合知は、ビジネスコンテキストを踏まえたナレッジとして活用が可能です。ソーシャルインサイトは、Service Anywhereの機能豊富なコラボレーション型セルフサービスポータルによってもたらされます。また、このポータルにはビッグデータとアナリティクスのテクノロジーが組み込まれています。

Service Anywhereは、従業員向けセルフサービス機能、ナレッジ管理、インシデント/問題/変更/サービスレベルの管理、変更カレンダーなど、サービスデスクに求められる機能を提供します。これらの基本機能は、強力なアナリティクス機能、およびHP Service Managerやソフトウェアライセンス管理機能との容易な統合により強化されています。また、Service Anywhereはサービスカタログ（要求の管理とフルフィルメント、Universal Discoveryをサポートするサービス資産と構成の管理など）も提供します。ベンダー契約と在庫の管理機能も提供しています。上記に加え、時と場所を選ばずにアクセスが可能なタブレット/スマートフォンとの互換性を備え、直感的で操作性に優れた最新のユーザーインターフェイスをご利用いただけます。

サービスデスクはHP Service Anywhereに組み込まれているベストプラクティスを実践することで、HPが培ってきたITサービス管理 (ITSM) の経験を活用できます。

## サービスの概要

HP Service Anywhere Foundation Serviceでは、わずか45日間でService Anywhereヘルプデスクの幅広いサービスの展開が可能です。初めて導入されるお客様を対象とした定額制・低コストのこのサービスは、ITチームがセルフサービス機能（堅牢な従業員セルフサービスプロセスやサービス要求プロセスなど）を装備するのに必要なベースライン実装を提供します。インシデント、問題、変更の管理に加

え、ソースの異なるコミュニティナレッジの管理もサポートされています。

お客様が展開を高速化し総所有コスト (TCO) を低減できるよう、HPの専門家はITILのベストプラクティスに準拠したすぐに使える機能を最大限に活用することに注力しています。これにより、コスト増の原因となるカスタムの作業を省くことができます。

HP Service Anywhere Foundation Serviceの特長は次のとおりです。

- ガイド付き設計のワークショップ
- 以下のHP Service Anywhereモジュールの構成:
  - ナレッジ管理
  - インシデント管理
  - 問題管理
  - 変更管理
- コア参照データの読み込み
- 送信メールの統合
- 従業員セルフサービスのチケット発行の設定
- すぐに使用できる機能の小規模な修正
- 本番環境の稼働開始および開始後のサポート
- プロジェクト管理と技術面の監督

このサービスでは、フォームにカスタムフィールドを追加するといった小さな修正が可能です。カスタムフィールドの総数など、Service Anywhereによって課される制限がこのサービスの制限となります。プロセスフローに影響が及ぶ大規模な変更を行うには、別のサービスが必要になります。

## メリット

### 価値実現の迅速化

HP Service Anywhere Foundation Serviceは定額契約のサービスであり、サービスデスクの実装に伴う長期的な設計作業が不要になります。このサービスは、出来る限り迅速に基本機能を確立して、お客様のメリットを早期に実現することを重視したものです。

### 顧客満足度の向上

助けを求めようとしている時にシステムの操作がうまくいかない場合、ユーザーのイライラや不満は募る一方です。そこで、HPのベストプラクティスに基づいて構成された（ソーシャルメディアやエンドユーザーコラボレーションなどの）インタラクティブ機能が搭載された最新の魅力的なユーザーインターフェイスを提供できれば、ユーザーのITエクスペリエンスの進化と企業イメージの向上につながります。

### 実装コストの削減

as-a-serviceの実装において、インフラストラクチャの導入もソフトウェアのインストールも一切不要です。ITILおよびHPのベストプラクティスが組み込まれているので、プロセスの設計に時間を費やす必要がありません。すぐに使用できる機能から始めて、その後HPの専門家の助けを借りて微調整を行ってください。



ユーザーエクスペリエンスの向上



ソーシャルIT



ビッグデータ

い。

## サービスの説明

### トレーニング

最初のステップとして製品トレーニングを受けることで、実装の効果が最大化され、可能な限り迅速に自律型の運用が可能になります。

### 事前作業

HPはお客様との共同作業を通じて現在の環境を把握したうえで、HP Service Anywhereの展開で必要になるデータの収集をサポートします。

### ガイド付き設計

HPでは対話型ワークショップの形式を用いて、お客様の参照データを見直し、プロセスの実地検証を行い、小規模なシステム修正が必要かどうかを決定します。

## 製品構成

HPはお客様のニーズに合わせてHP Service Anywhereの構成をカスタマイズします。参照データとユーザーアカウントがシステムに読み込まれた後、HPの専門家がフォームやプロセスフローに対して必要な変更を加えます。

## 引き継ぎ

HPは、システムが期待通りに機能することを確認するユーザーテストのサポートなど、本番稼働に向けて準備を整えます。HPがすべての成果物を確認し、すべての承認を取得します。本番稼働の開始後は、実装後サポートを提供すると共に、次のステップを見極めて実行していきます。

## オプションのサービス拡張

### サービスカタログとフルフィルメント

このサービスには、サービス要求管理とフルフィルメントの各プロセスの実装と構成が含まれます。このサービスを使用することで、サービスカタログの内容の定義、構造化、およびパブリッシュが容易になります。

### ジェネリックケースエクステンション

このサービスでは、中間スクリプトツールとAPIを使用して、Service Anywhereから別のITSMツールへのカスタム統合が可能です。Incident Management (インシデント管理)、Change Management (変更管理)、またはRequest Management (要求管理) で使用するマッピングとケースを作成できます。

### Service Anywhere—Service Managerインシデントエクステンション

このサービスは、中間スクリプトツールとREST APIを使用して、Service AnywhereとService Manager (SM9.34+) との間のIncident Managementの双方向統合を実装します。

### Propel: Service Anywhere – Service Managerインシデントエクステンション

このサービスは、プラグアンドプレイ方式のサービスオーケストレーションメッセージバスとしてのPropel Service ExchangeとREST APIを使用して、Service AnywhereとService Manager (SM9.34+) との間のIncident Managementの双方向統合を実装します。

## サービス資産/構成管理 (SACM)

このサービスでカスタム設定を行うことで、資産追跡が可能になります。これにより、資産の場所、使用者、および現在のステータスを迅速に把握できます。UCMDBが必要です。

### UCMDBとの統合

このサービスは、REST APIを介したオンプレミスブリッジを使用して、構成アイテム (CI) をHP UCMDBとHP Service Anywhereの間で受け渡しできるようにする統合を実装します。

### 変更カレンダー

Change Management Calendar向けの実装/構成サービスを使用することで、変更の今後のスケジュールを可視化し、保守期間を迅速に特定できるようになります。

### ベンダー契約管理

このサービス拡張を使用することで、契約管理機能の実装と構成が可能になり、すべてのベンダー契約をライフサイクル全体を通じて容易に管理できるようになります。

### IT資産管理

このサービスでは、在庫管理プロセスの実装と構成ができます。

### Service Anywhere向けUniversal Discovery

このサービスは、資産のインベントリ管理とService Anywhereへの資産の追加を行うUniversal Discoveryを実装します。

### ソフトウェアライセンスの最適化

このサービスは、ソフトウェアライセンス管理を行う基本的なプロセスを実装します。

### BSM OMiの双方向統合

このサービスは、BSM OMiとService Anywhereの間でのインシデント統合機能を実装します。ユーザーは、運用管理イベントからインシデントを直接オープンして更新したり、インシデント更新時にOMiベースのCI詳細情報を更新したりできます。

### Idea + Proposal Management (PPM)

このサービスは、PPM Idea Proposal Managementモジュールの実装と構成の機能を提供します。これにより、ユーザーは標準プロセスでアイデアと提案を送信できます。

## 分析とレポート作成

このサービスは対象のレポートとダッシュボードを設定します。顧客のKPIに対応するよう設定が許可されているアナリティクスを更新します。

## リリース管理

このサービスでは、Release Managementモジュールの実装と構成ができます。

## 調査の作成

このサービスでは、顧客要件ごとに選択されている満足度調査を定義・設定できます。

## RDP: インシデント管理へのサポート要求に対するサービス要求

このRepeatable Deployment Package (RDP) サービスは、顧客提供のユースケースに対するサポート要求プロセスに関して、プロセスおよびツールのワークショップを提供します。

## RDP: UCMDBとの統合

このRepeatable Deployment Package (RDP) サービスは、UCMDBとService Anywhereの統合の構成に関して、プロセスおよびツールのワークショップを提供します。

## 変更管理 (MOC)

このサービスは、組織全体のHP Service Anywhereへの移行が確実に実行されるよう、移行に伴う潜在的な影響や障害を特定するのに役立ちます。

## HP Softwareプロフェッショナルサービスの特長

HPは、ITサービス管理のコンサルティング、ソリューション設計、実装サービス、教育/サポートサービスの卓越した機能を包括的に提供することで、高品質なアプリケーションの提供や導入を迅速化します。

## 詳細情報

HPの担当者にお問い合わせいただくか、お客様の地域のHP Softwareプロフェッショナルサービスまでメールをお送りください。

詳細については、以下のWebサイトを参照してください。

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

メールニュース配信登録  
[hp.com/go/getconnectedjp](http://hp.com/go/getconnectedjp)



同僚と共有

