

서비스 요약

HP Service Anywhere Foundation 서비스



어디서나 IT 서비스 데스크 제공

HP Service Anywhere는 클라우드 기반 서비스 데스크 솔루션입니다. 이러한 서비스로서의 소프트웨어는 IT에 소셜 통찰력이라고 부르는 새로운 참여 시스템을 제공합니다. 이제 비즈니스와 IT를 하나의 대화에 연결하여 비즈니스 컨텍스트와 함께 지식으로 캡처 및 활용 가능한 통합 통찰력을 생성할 수 있습니다. 소셜 통찰력은 내장된 빅 데이터 및 분석 기술로 지원되는 Service Anywhere의 풍부한 협업 셀프 서비스 포털을 통해 얻을 수 있습니다.

Service Anywhere는 직원 셀프 서비스, 지식 관리, 사고, 문제, 변경 및 서비스 수준 관리 및 변경 캘린더에서 기대하는 기능을 제공합니다. 이러한 기본 기능은 강력한 분석과 HP Service Manager 및 소프트웨어 라이선스 관리 기능과의 즉시 사용 가능한 통합을 통해 강화됩니다. 또한 Service Anywhere는 요청 관리 및 이행뿐만 아니라 서비스 자산 및 범용 검색을 지원하는 구성 관리를 포함한 서비스 카탈로그도 제공합니다. 벤더 계약 및 재고 관리 기능도 제공합니다. 사용자는 언제 어디서나 액세스 가능한 태블릿 및 스마트폰 호환성과 함께 직관적이고 사용이 편리한 최신 인터페이스를 사용할 수 있습니다.

HP Service Anywhere에는 서비스 데스크에 HP ITSM(IT Service Management) 환경의 이점을 제공하는, 즉시 사용 가능한 Best Practice도 포함됩니다.

서비스 개요

HP Service Anywhere Foundation 서비스를 통해 짧게는 45일 만에 확장된 Service Anywhere 헬프 데스크 서비스를 구축할 수 있습니다. 고정 가격의 저비용 스타터 서비스로 설계되어 IT 팀이 강력한 직원 셀프 서비스 및 셀프 요청 프로세스를 포함한 셀프 서비스 기능을 갖추는 데 도움이 되는 기본 구현을 제공합니다. 여러 소스의 커뮤니티 지식 관리는 사고, 문제, 변경 관리와 같이 지원됩니다.

구축 가속 및 총 소유 비용 절감에 도움이 되도록 HP 전문가는 ITIL Best Practice 유지를 위해 설계된 즉시 사용 가능한 기능 극대화에 중점을 둡니다. 따라서 비용 상승 가능성이 있는 사용자 정의의 필요성을 줄일 수 있습니다.

HP Service Anywhere Foundation 서비스는 다음을 제공합니다.

- 설계 안내 워크숍
- 다음 HP Service Anywhere 모듈의 구성:
 - 지식 관리
 - 사고 관리
 - 문제 관리
 - 변경 관리
- 코어 참조 데이터 불러오기
- 발송 이메일 통합
- 직원 셀프 서비스 티켓팅 구성
- 즉시 사용 가능한 기능 약간 수정
- 가동 및 가동 후 지원
- 프로젝트 관리 및 기술 감독

이 서비스는 사용자 정의 필드를 양식에 추가하는 등의 작은 수정 내용을 수용합니다. 총 사용자 정의 필드 개수 등 Service Anywhere가 지정한 모든 제한이 이 서비스의 제한 내용입니다. 프로세스 흐름을 바꾸는 등의 비교적 큰 변경 시에는 추가 서비스가 필요합니다.

이점

가치 실현 가속화

HP Service Anywhere Foundation 서비스는 일반적으로 서비스 데스크 실행과 연관된 지루한 설계를 없애주는 고정 가격의 서비스입니다. 이 서비스는 조기에 혜택을 누릴 수 있게 해주면서 가능한 신속하게 기본 기능을 확립하는 데 집중합니다.

고객 만족도 증대

도움을 받으려고 애쓰면서 시스템과 상호작용하기 위해 고군분투해야 된다면 어떤 사용자라도 불만족스럽고 짜증이 나게 될 것입니다. HP의 Best Practice 구성과 모두

연결된 최종 사용자 협업 기능 및 소셜 미디어를 포함하는 대화형 기능을 갖춘 최신의 뛰어난 사용자 인터페이스가 제공됨으로써, 귀사 사용자의 IT 경험을 새로운 차원으로 끌어 올릴 수 있게 되고, 귀사 조직에 새로운 이미지를 제시할 수 있게 될 것입니다.

구현 비용 절감

서비스로서의 구축을 통해 소프트웨어를 설치하거나 인프라를 구축할 필요가 없게 됩니다. 내장형 ITIL 및 HP Best Practice를 이용할 수 있으므로 프로세스를 설계하는 데 시간을 소비하지 않아도 됩니다. 간단하게 즉시 사용 가능한 기능을 통해 시작하고 전문가의 도움을 받아 조정하면 됩니다.



매력적인 사용자 경험



소셜 IT



빅데이터

서비스 설명

교육

프로세스의 첫 번째 단계로서, 제품 교육이 제공되어 구현 중 효과를 최대화하고 최대한 빠르게 자급자족 방식을 실현하는 데 도움이 됩니다.

준비

귀사의 현재 환경을 이해하고 HP Service Anywhere 구축 시 필요한 데이터를 수집하는 동안 안내하도록 함께 협력합니다.

안내된 설계

대화형 워크숍 형식을 이용하여 귀사의 참조 데이터를 검토하고, 프로세스 검토를 수행하고, 시스템에 소규모 수정이 필요한지 여부를 결정합니다.

제품 구성

귀사의 필요에 맞게 HP Service Anywhere를 맞춤형으로 구성합니다. 시스템에 참조 데이터와 사용자 계정을 불러오고, HP의 전문가들이 양식 및 프로세스 흐름에 맞게 필수적인 범위 내 변경을 실행합니다.

배포

예상대로 시스템이 기능하는지 확인하기 위해 귀사의 사용자 테스트 지원에서 시작하여 가동할 수 있도록 준비시켜 드립니다. 모든 제공물을 검토하고 모든 승인을 받습니다. 가동 이후 사후 구현 지원을 제공하고, 다음 단계를 파악 및 추진합니다.

서비스 확장(선택 사항)

서비스 카탈로그 및 이행

이 서비스에는 서비스 요청 관리 구현 및 구성과 이행 프로세스가 포함됩니다. 서비스 카탈로그 내용을 정의, 정리 및 발표하는 데 도움이 됩니다.

일반적인 사례 교환

이 서비스는 중간 단계의 스크립팅 툴과 API를 사용하여 Service Anywhere에서 다른 ITSM 툴로의 맞춤형 통합을 제공합니다. 매핑 및 사용 사례는 사고 관리, 변경 관리 또는 요청 관리용으로 개발될 수 있습니다.

Service Anywhere—Service Manager Incident Exchange

이 서비스는 중간 단계 스크립팅 툴과 REST API를 사용하여 Service Anywhere 및 Service Manager(SM9.34+) 간 Incident Management에 대한 양방향 통합을 구현합니다.

추진: Service Anywhere – Service Manager Incident Exchange

이 서비스는 플러그 앤 플레이 서비스 조율 메시지 버스로 Propel Service Exchange와 REST API를 사용하여 Service Anywhere 및 Service Manager(SM9.34+) 간 Incident Management에 대한 양방향 통합을 구현합니다.

SACM(서비스 자산 및 구성 관리)

이 서비스는 사용자가 자산의 위치, 자산 사용자, 자산의 현재 상태 등을 빠르게 파악할 수 있도록 자산 추적 지원을 위해 맞춤형 구성을 제공합니다. UCMDDB가 필요합니다.

UCMDDB 통합

이 서비스는 REST API를 통한 사내 연결을 사용하여 HP UCMDDB와 HP Service Anywhere 간 CI(구성 항목)를 전달하도록 통합을 구현합니다.

변경 캘린더

변경 관리 캘린더의 구현 및 구성 서비스를 통해 변경의 향후 일정을 시각화하고, 빠르게 관리 창을 식별할 수 있습니다.

공급업체 계약 관리

이 서비스 확장은 계약 관리 기능의 구현 및 구성을 제공하여 전체 라이프 사이클에 걸쳐 모든 공급업체 계약의 관리를 용이하게 합니다.

IT 자산 관리

이 서비스는 재고 관리 프로세스를 위한 구현 및 구성을 제공합니다.

Service Anywhere를 위한 범용 검색

이 서비스는 Service Anywhere의 자산 재고 및 자산 수량에 대한 범용 검색을 구현합니다.

소프트웨어 라이선스 최적화

이 서비스는 기본 소프트웨어 라이선스 관리 프로세스를 구현합니다.

BSM OMI 양방향 통합

이 서비스는 BSM OMI 및 Service Anywhere 간 사고 통합을 구현합니다. 사용자는 운영 관리 이벤트에서 직접 사고를 열고 업데이트하고, 사고 업데이트를 바탕으로 OMI에서 CI 세부정보를 업데이트할 수 있습니다.

아이디어 및 Proposal Management(PPM)

이 서비스는 사용자가 표준 프로세스에서 아이디어와 제안을 제출할 수 있도록 PPM Idea Proposal Management 모듈의 구현 및 구성을 제공합니다.

분석 및 보고

이 서비스는 대상 보고서 및 대시보드를 구성합니다. 해당 고객에 대해 KPI 수용을 위한 구성이 가능한 분석을 업데이트합니다.

릴리즈 관리

이 서비스는 릴리즈 관리 모듈의 구현 및 구성을 제공합니다.

설문조사 작성

이 서비스는 고객 요구사항마다 선정된 만족도 설문조사를 정의 및 구성합니다.

RDP: 사고 관리에 대한 지원 요청을 위한 서비스 요청

RDP(Repeatable Deployment Package) 서비스는 고객이 제공한 사용 사례에 대한 지원 요청 프로세스에 프로세스 및 툴 워크숍을 제공합니다.

RDP: UCMDDB 통합

RDP(Repeatable Deployment Package) 서비스는 UCMDDB 및 Service Anywhere 간 통합 구성에 대한 프로세스 및 툴 워크숍을 제공합니다.

MOC(Management of Change)

이 서비스를 통해 HP Service Anywhere로의 성공적인 조직 전환 중 가능한 영향 및 장애물을 식별할 수 있습니다.

HP 소프트웨어 전문 서비스 차이점

HP는 IT 서비스 관리 컨설팅, 솔루션 설계, 구현 서비스, 교육 및 지원 제공내용 등 우수한 품질의 애플리케이션 딜리버리 및 도입을 지원하는 포괄적인 서비스를 통해 탁월한 기능을 제공합니다.

추가 정보

HP 담당자에게 문의하거나 해당 지역의 HP 소프트웨어 전문 서비스에 이메일로 문의하십시오.

자세히 알아보기

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

지금 업데이트 받기
hp.com/go/getupdated

