

Resumen del servicio

HP Service Anywhere Foundation Service



Ofrezca una mesa de servicios de TI: en cualquier lugar

HP Service Anywhere es una solución de mesa de servicios basada en la nube. Este software como servicio ofrece a la TI un sistema nuevo de participación llamado Social Insight. Ahora puede conectar los negocios y la TI en una conversación para generar una perspectiva colectiva que se puede capturar y aprovechar como conocimiento con contexto comercial. Social Insight se obtiene gracias al poderoso portal de autoservicio de colaboración de Service Anywhere que cuenta con el soporte de Big Data incorporado y tecnología de análisis.

Service Anywhere le ofrece la funcionalidad que espera de una mesa de servicios, como el autoservicio del empleado, administración del conocimiento y administración de niveles de servicio, de cambios, problemas e incidentes, además de un calendario de cambios. Estas funciones básicas están fortalecidas a través de un análisis potente y de la integración lista para usar con HP Service Manager y capacidades de administración de licencia de software. Service Anywhere también ofrece un catálogo de servicios, que incluye la administración y el cumplimiento con solicitudes, además de la administración de la configuración y activos de servicio que admite la detección universal. También ofrece las capacidades de administración de contratos con proveedores y de existencias. Sumado a ello, los usuarios disfrutaron de una interfaz moderna, intuitiva y fácil de usar, además de compatibilidad con tablet y smartphone accesible en cualquier momento y lugar.

HP Service Anywhere incluye las mejores prácticas listas para usar que brindan a su mesa de servicios las ventajas de la experiencia de Administración de servicio de TI (ITSM) de HP.

Descripción general del servicio

El servicio HP Service Anywhere Foundation Service le permite desplegar los servicios de la mesa de ayuda Service Anywhere en forma expansiva en tan solo 45 días. Diseñado como un servicio inicial de bajo costo y precio fijo, ofrece una implementación de referencia para ayudarlo a armar a su equipo de TI con capacidades de autoservicio, con inclusión de sólidos procesos de solicitud de servicio y autoservicio para el empleado. Admite la administración del

conocimiento comunitario de múltiples fuentes, así como también la administración de cambios, problemas e incidentes.

Para ayudarlo a acelerar su implementación y mejorar su costo total de propiedad, los expertos de HP se enfocan en maximizar la funcionalidad lista para usar, diseñada para cumplir con las mejores prácticas de ITIL. Esto ayudará a reducir la necesidad de personalizaciones que pueden aumentar los costos.

El servicio HP Service Anywhere Foundation ofrece:

- Talleres guiados de diseño
- Configuración de los siguientes módulos de HP Service Anywhere:
 - Administración del conocimiento
 - Administración de incidentes
 - Administración de problemas
 - Administración de cambios
- Carga de datos de referencia principales
- Integración de correo electrónico saliente
- Configuración de la generación de tickets mediante autoservicio para el empleado
- Modificaciones menores de la funcionalidad lista para usar
- Soporte durante su puesta en funcionamiento y luego de ésta
- Administración de proyecto y perspectiva técnica

Este servicio aceptará modificaciones menores como el agregado de un campo personalizado a un formulario. Cualquier límite impuesto por Service Anywhere, como la cantidad total de campos personalizados, es una limitación de este servicio. Los cambios más grandes que alteran un flujo del proceso requerirán servicios adicionales.

Beneficios

Acelere el tiempo hasta la obtención de valor

El servicio HP Service Anywhere Foundation es un servicio de precio fijo que elimina el prolongado diseño que se suele asociar a una implementación de mesa de servicios. Este servicio se enfoca en

establecer las capacidades básicas lo más rápido posible, permitiéndole obtener beneficios en forma anticipada.

Mejore la satisfacción del cliente

La lucha por interactuar con un sistema mientras intenta obtener ayuda hace que cualquier usuario se sienta frustrado e insatisfecho. Al ofrecer una interfaz de usuario moderna y atractiva con capacidades interactivas que incluyen la colaboración del usuario final y medios sociales, todo cimentado en la configuración de mejores prácticas de HP, podrá transportar la experiencia de TI de sus usuarios a un nivel nuevo y dar una imagen nueva a su organización.

Reduzca el costo de implementación

Con el despliegue como servicio, no tiene la necesidad de desplegar infraestructura o instalar software alguno. ITIL y las mejores prácticas de HP integradas eliminan la necesidad de perder tiempo en el diseño de sus procesos. Puede ponerse en marcha solo con la funcionalidad lista para usar y darla vuelta con la ayuda de nuestros expertos.



Involucrar la experiencia del usuario



TI social



Big Data

Descripción del servicio

Capacitación

Como primera medida del proceso, la capacitación del producto lo ayuda a maximizar su eficacia durante la implementación y a lograr la autosuficiencia lo más rápido posible.

Preparación

Trabajamos junto a usted para comprender su entorno actual y guiarlo durante la recopilación de los datos que necesitará al implementar HP Service Anywhere.

Diseño guiado

Usamos un formato de taller interactivo para revisar sus datos de referencia, recorrer los procesos y determinar si es necesario realizar modificaciones menores al sistema.

Configuración del producto

Configuramos HP Service Anywhere a la medida de sus necesidades. Se cargan en el sistema datos de referencia y las cuentas del usuario, y nuestros expertos implementan cualquier cambio necesario dentro de su alcance a los formularios y flujos del proceso.

Transferencia

Lo preparamos para empezar a funcionar, empezamos con soporte para sus pruebas de usuario para garantizar que el sistema funciona según lo esperado. Revisamos todos los productos a entregar y obtenemos todas las autorizaciones. Después de poner el servicio en funcionamiento, ofrecemos soporte posterior a la implementación, identificamos y continuamos con cualquier paso subsiguiente.

Extensiones de servicio opcionales

Catálogo de servicios y Cumplimiento

Este servicio incluye la implementación y configuración de los procesos de administración de solicitud de servicio y de cumplimiento. Lo ayuda a definir, organizar y publicar las ofertas del catálogo de servicios.

Intercambio de caso genérico

Este servicio ofrece la integración personalizada de Service Anywhere en otra herramienta ITSM, mediante una herramienta de programación intermediaria y API. Se pueden desarrollar casos de uso y mapeos para la Administración de incidentes, Administración de cambios o la Administración de solicitudes.

Service Anywhere—Service Manager Incident Exchange

Este servicio implementa una integración bidireccional para la Administración de incidentes entre Service Anywhere y Service Manager (SM9.34+) a través de una herramienta de programación intermediaria y REST API.

Propel: Service Anywhere – Service Manager Incident Exchange

Este servicio implementa una integración bidireccional para la Administración de incidentes entre Service Anywhere y Service Manager (SM9.34+) a través Propel Service Exchange como bus de mensajería de orquestación de servicio plug-and-play y REST API.

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated

Service Asset and Configuration Management (SACM)

Este servicio le ofrece configuraciones personalizadas para habilitar el seguimiento de los activos de manera tal que pueda comprender con rapidez dónde se encuentra un activo, quién está usándolo y si estado actual. Requiere UCMDB.

Integración de UCMDB

Este servicio implementa una integración para pasar elementos de configuración (CI) entre HP UCMDB y HP Service Anywhere, usando un puente en las instalaciones a través de REST API.

Change Calendar

Un servicio de implementación y configuración para Change Management Calendar lo ayuda a visualizar el cronograma futuro de cambios e identificar rápidamente los periodos de mantenimiento.

Administración de contratos con proveedores

Esta extensión del servicio ofrece la implementación y la configuración de la funcionalidad de administración de contratos para facilitar la administración de todos los contratos con sus proveedores durante su ciclo de vida.

Administración de recursos de TI

Este servicio ofrece la implementación y configuración de los procesos de Administración de existencias.

Universal Discovery para Service Anywhere

Este servicio implementa Universal Discovery para el inventario de activos y el ingreso de esos activos en Service Anywhere.

Optimización de licencia de software

Este servicio implementa procesos de administración de licencia de software básica.

Integración bidireccional BSM OMI

Este servicio implementa la integración de incidentes entre BSM OMI y Service Anywhere. Los usuarios pueden abrir y actualizar incidentes directamente desde eventos de Administración de operaciones y actualizar la información de CI en Omi en base a las actualizaciones de incidentes.

Idea + Proposal Management (PPM)

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

Análisis e Informes

Este servicio configura informes y paneles de mando dirigidos. Actualiza el análisis cuando la configuración puede adaptar los KPI del cliente.

Administración del lanzamiento

Este servicio ofrece la implementación y la configuración del módulo de Administración del lanzamiento.

Creación de encuesta

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

RDP: Solicitud de servicio para Solicitud de soporte para Administración de incidentes

Este servicio del paquete Repeatable Deployment Package (RDP) ofrece talleres de procesos y herramientas para el proceso de solicitud de soporte para los casos de uso suministrados por el cliente.

RDP: Integración de UCMDB

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

Administración del cambio (MOC)

Este servicio lo ayuda a identificar consecuencias y obstáculos potenciales para el éxito de la transición organizativa a HP Service Anywhere.

La diferencia de HP Software Professional Services

HP ofrece capacidades sin igual con un conjunto integral de servicios de implementación, diseño solución y consultoría de Administración de servicios de TI, y ofertas de educación y de soporte que lo ayudan a acelerar la entrega y la adopción de aplicaciones de alta calidad.

Para obtener más información

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

Obtenga más información en
hp.com/go/hpswprofessionalservices
hp.com/go/spmservices



Compartir con colegas

