



## ¿Reconoce los obstáculos de la mesa de servicios ITSM?

**1** **Mesas de servicio**  
Demasiado reactivas. Necesitan identificar los problemas de manera proactiva.

**2** **Portales de autoayuda**  
Los usuarios de la mesa de ayuda no pueden encontrar las respuestas que buscan.

**3** **La TI lucha por crear y mantener una base de conocimientos relevante.**

El **85%** de las organizaciones de la lista Fortune 500 no podrá explotar el Big Data para obtener una ventaja competitiva en el 2015.<sup>1</sup>

**4** **Los usuarios buscan alternativas para el soporte de las mesas de servicios.**

El **54%** de los empleados, por su parte, buscará soporte en Internet, de sus compañeros, del soporte técnico local o de sus colegas.<sup>2</sup>

**5** **Las mesas de servicios están sobrecargadas con demasiadas tareas manuales.**

**Conclusión:** Necesita una mesa de servicios de TI preparada para funcionar y ofrecer a sus usuarios **respuestas relevantes y específicas** para el problema.

**HP Service Anywhere** elimina los obstáculos y acelera su recorrido a través de la mesa de servicios.



### Autoservicio básico

- Ofrezca un portal de servicio atractivo
- Habilite la búsqueda con reconocimiento del contexto



### Autoservicio social

- Capture el conocimiento organizativo
- Comparta y reutilice el conocimiento



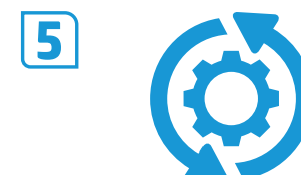
### Administración del conocimiento

- Construya una base de conocimientos
- Extraiga el conocimiento de su entorno



### Análisis de cuestiones problemáticas

- Identifique patrones y tendencias
- Resuelva los problemas de manera proactiva



### Acciones automatizadas

- Automatice las tareas comunes de la mesa de servicios
- Automatice el manejo de tickets

Adelántese con una solución ITSM que **YA ESTÁ PREPARADA**

HP Service Anywhere es una solución de administración de servicios de TI basada en la nube que lo ayuda a mejorar la eficacia de su personal, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.



Arquitectura SaaS lista para funcionar



En funcionamiento de inmediato



Diseñada específicamente para las mesas de servicio de TI



Preparada para Big Data



Costos más bajos y previsibles

Conozca HP Service Anywhere. Empiece con una **prueba gratis de 30 días** y **ESTÉ PREPARADO DE INMEDIATO**

Obtenga más información y regístrese para obtener una prueba gratis en [hp.com/go/serviceanywhere](http://hp.com/go/serviceanywhere)

1. Gartner Research, "Information 2020: Big Data and Beyond" (Información 2020: Big Data y más), julio de 2013.

2. Forrester, "This Isn't Your Grandfather's Service Desk" (Esta no es la mesa de servicios de tu abuelo), por Amy DeMartine, 15 de noviembre de 2013.