

# ABAST



## HP Service Anywhere

Service Desk en modo SaaS para la gestión de servicios y procesos TI

[www.abast.es](http://www.abast.es)



La gestión de servicios TI debe ser considerada el core de los departamentos de TI. Por este motivo, es imprescindible contar con soluciones que permitan obtener una visión estratégica y llevar a cabo la organización de la operativa diaria.

HP Service Anywhere es la solución en modo SaaS que proporciona a los departamentos de TI todas las herramientas necesarias para llevar a cabo la gestión de servicios TI siguiendo las mejores prácticas del mercado.

Las TI en los entornos de negocio están cambiando con las nuevas tendencias relacionadas con Cloud, Big Data, seguridad, social, movilidad y consumerización de las TIC. Hp Service Anywhere es una solución en modo SaaS para la Gestión del Servicio TI que ayuda a los departamentos de TI a hacer frente a todos estos retos.

HP Service Anywhere ofrece toda la funcionalidad que se espera de una solución Service Desk, como la gestión de incidencias, problemas, cambios y niveles de servicio, pero además proporciona innovadoras características de gestión del conocimiento, big data, analytics, auto servicio social y colaboración. Gracias a ellas el departamento de TI puede mejorar la efectividad y la calidad de sus servicios al tiempo que se consigue disminuir radicalmente el número de tickets, reduciendo la carga de trabajo y permitiendo a los recursos de TI poner foco en proyectos estratégicos orientados a mejorar la competitividad del negocio.

### Características principales



**Simplificar:** Sistema automatizado en modo SaaS que proporciona un Service Desk fácil de instalar, configurar, utilizar y mantener.



**Autoservicio Social:** Permite la interconexión de los usuarios en un entorno participativo para generar conocimiento.



**Inteligencia conectada:** Gestión proactiva de incidencias y problemas gracias a la capacidad analítica de la herramienta (Big Data).



**Modelo de entrega continua:** Distribución automática y transparente de actualizaciones, mayor ROI respecto a herramientas on premise.

### Beneficios

**Para los responsables de TI: Mejores prácticas, analítica integrada y rápida rentabilidad**

HP Service Anywhere proporciona desde el primer momento una gestión de servicios TI (ITSM) basada en las mejores prácticas de ITIL®. Su intuitiva interfaz acelera su adopción y mejora la experiencia y satisfacción del usuario. Esta combinación permite una rápida adopción de la solución y retorno de la inversión.



Embedded  
Big Data



Engaging  
Collaboration



Social  
Self-service



Actionable  
Analytics



UCMDB



Tablet



Smart  
Phone



Continuous  
Delivery



OOB Best  
Practices

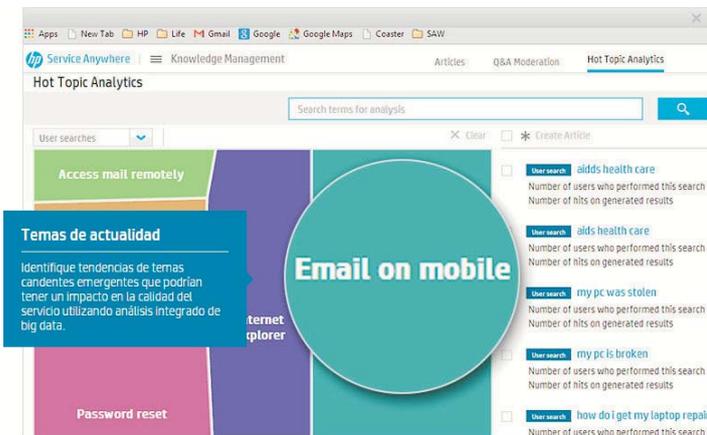


Codeless  
Configuration



Integrations

Las capacidades analíticas son parte integral de la solución, y pueden utilizarse, por ejemplo, para identificar nuevos requerimientos de los usuarios en una fase inicial del ciclo de vida, antes de que se genere un gran número de tickets, o para detectar lagunas de conocimiento en los usuarios que pueden estar repercutiendo en la productividad del negocio.



### Para el personal de TI: Amplias capacidades y facilidad de uso sin precedentes

HP Service Anywhere proporciona una completa gama de capacidades Service Desk para TI, incluyendo, entre otras, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de configuración, gestión del nivel de servicio, gestión de peticiones. Todas se alinean con el marco de ITIL® y las mejores prácticas de la industria para ITSM.

Cuenta con una interfaz sencilla, gráfica e intuitiva para que los operadores y agentes puedan centrarse en resolver los problemas. Su tecnología de búsqueda inteligente sugiere soluciones a los agentes a medida que entran la descripción de los problemas para ayudar a encontrar respuestas más rápido.



### Para los usuarios finales: Portal de servicio atractivo y útil

El portal de servicio de HP Service Anywhere ofrece una única interfaz intuitiva donde los usuarios pueden navegar por el catálogo de servicios, realizar peticiones de servicio, leer noticias, colaborar con sus compañeros, buscar en la base de conocimientos o abrir peticiones de soporte.

Los usuarios pueden encontrar respuestas basadas en el análisis del conocimiento almacenado, colaborar con otros usuarios con una experiencia relacionada o ser guiados de forma inteligente hacia la solicitud de soporte o servicio más adecuada para la necesidad que los ha llevado al portal.

### Para los administradores: Personalización, integraciones flexibles y actualizaciones sin problemas

HP Service Anywhere simplifica la configuración y personalización a través de herramientas totalmente gráficas que permiten diseñar rápidamente flujos de trabajo, formularios, tablas, etc. Todas estas configuraciones y personalizaciones se mantienen intactas cuando HP realiza actualizaciones de la plataforma.

La solución incluye integración con HP Universal Configuration Management Database (UCMDB), que combinada con HP Universal Discovery proporciona visibilidad de la configuración, topología y activos de sus infraestructuras y aplicaciones.

### Ventajas de un Service Desk en modo SaaS

HP Service Anywhere es una solución Software as a Service (SaaS) que ofrece a la organización de TI una gran oportunidad de proporcionar valor real al negocio gracias a unos costes menores y predecibles y una mayor capacidad para centrarse en la innovación y la diferenciación. La solución se encuentra alojada en centros de datos seguros regionales operados por HP que mantienen el servicio operativo 24/7/365 con una garantía de disponibilidad del 99,9%. El precio de la suscripción es simple, flexible y predecible, sin grandes inversiones iniciales ni cuotas de mantenimiento y soporte anuales.

### ABAST – Área de Gestión TI

ABAST fue el primer partner que HP Software tuvo en España y desde entonces se ha mantenido como el mayor especialista en sus soluciones de Gestión de TI, siendo distinguido en dos ocasiones con el premio HP Software Channel Excellence Award.



Para más información:  
gestioniti@abast.es

www.abast.es



**BARCELONA**  
C/Equador 39-45  
08029 Barcelona  
Tel. 933 666 900  
Fax 933 666 901  
abs\_bcn@abast.es

**MADRID**  
C/ de la Basílica, 19 9ºB  
28020 Madrid  
Tel. 914 061 601  
Fax 914 061 604  
abs\_mad@abast.es

