

# ABAST



## HP Service Manager Gestión de servicios TI

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



**HP Service Manager** es la solución 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.

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.



Service Desk completo



Big data



Gestión de los cambios



Gestión de solicitud de servicios automatizada



Prácticas recomendadas preparadas



Compatibilidad con teléfonos móviles y tablets

### Cuestiones estratégicas

*HP Service Manager* rompe con las barreras existentes a la hora de implementar una solución de gestión de servicios TI:

- **¿Gestión de Problemas reactiva?** Con *Hot Topic Analytics* el gestor de problemas actuará proactivamente identificando muy fácilmente incidencias repetitivas que podrían afectar la calidad de su servicio.
- **¿Reporting?** De entrada, sus agentes dispondrán de más de 100 reports *out-of-the-box*, que podrán ser ampliados por ellos mismos y unificados en un cuadro de mando personalizado y actualizado prácticamente en tiempo real.
- **¿Es compatible con dispositivos móviles?** En efecto, los usuarios y agentes disponen de un cliente web orientado a dispositivos móviles, permitiéndoles acceso donde sea y cuando sea.
- **¿Podrá adaptar la solución a sus procesos?** Fácilmente, a través de interfaz gráfica que no requiere conocimientos de programación.

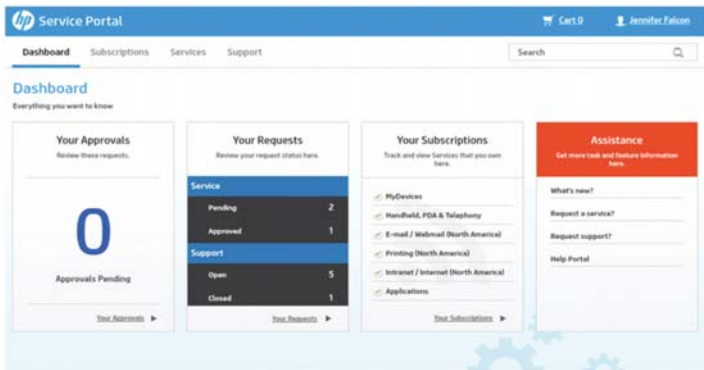
### Características principales

1. **Service Desk Avanzado:** Simplificación y consolidación de la gestión de servicios en un punto único de contacto para todos los procesos de TI, incluyendo la Gestión de Incidencias, problemas y Conocimiento.
2. **Big Data:** Categorización automática de tickets mediante un motor de autoaprendizaje (*Smart Ticket*) y gestión proactiva de incidencias y problemas (*Hot Topic Analytics*).
3. **Gestión de Cambios:** Respuesta rápida y eficaz, mejora del cumplimiento, reducción al mínimo de las interrupciones de servicio y mayor calidad del servicio mediante el uso de procesos automatizados.
4. **Automatización de la Gestión de Peticiones:** Reducción de carga de trabajo al primer nivel de soporte mediante un portal de autoservicio, incluyendo un catálogo de servicios y de soporte y gestión del conocimiento.
5. **Mejores prácticas out-of-the-box:** Facilidad de implementación y personalización de los flujos de los procesos de TI mediante una interfaz de usuario muy intuitiva y las mejores prácticas *out-of-the-box*.

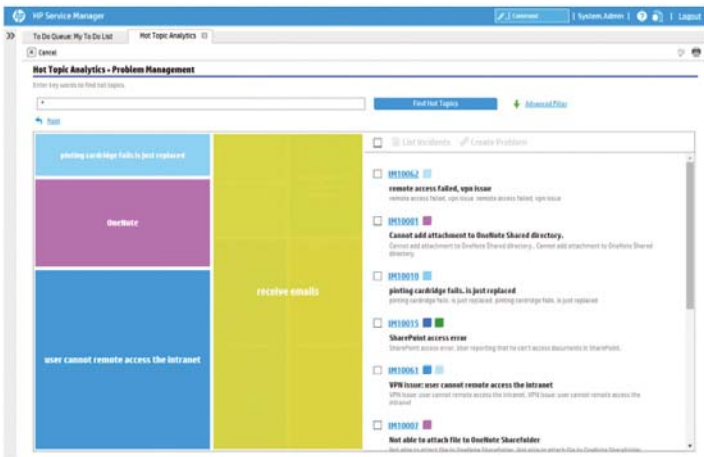
## ¿Por qué HP Service Manager?

HP Service Manager cubre todas las necesidades de gestión TI y aporta una serie de valores diferenciales respecto a sus competidores:

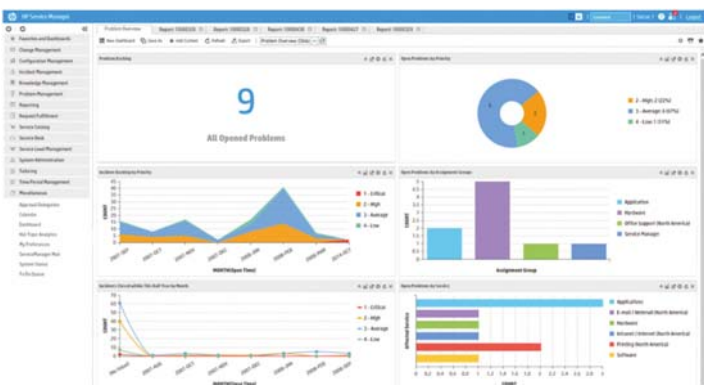
**Garantía:** HP es el líder mundial en soluciones de gestión TI y se encarga de ofrecer un servicio fiable y siempre actualizado.



**Usabilidad:** HP Service Manager ha sido diseñado para mejorar la experiencia del usuario.



**Potencia de análisis:** HP Service Manager está soportado por una plataforma Big Data que proporciona una enorme capacidad de análisis, facilitando así la gestión proactiva de problemas e incidencias.



## Beneficios para su organización

- 1. Mejora de la eficiencia personal:**
  - Fácil de usar, configurar y administrar.
  - Diseño pensado para la usabilidad.
  - Mejora de la experiencia de usuario.
  - Diseño personalizable.
  - Generación de automatismos.
- 2. Mejora de la eficiencia personal:**
  - Interfaz atractiva para el usuario.
  - Mejora la visibilidad de TI.
  - Capacidad de analizar datos no estructurados.
  - Potencia el self-service.
- 3. Mejora de la eficiencia personal:**
  - Mejores respuestas al usuario y más rápidas.
  - Elimina los silos de conocimiento.
  - Análisis proactivo de tendencias.
  - Mayor capacidad para identificar problemas.

## ¿Por qué ABAST?

Beneficiarse de descuentos especiales contratando HP Service Manager a través de ABAST.

ABAST fue el primer canal partner que HP SW tuvo en España y desde entonces se ha mantenido como uno de los partners más importantes a nivel nacional, siendo distinguido en dos ocasiones con el premio HP Software Channel Excellence Award por su destacada labor como integrador de las soluciones de gestión TIC de HP.



Para más información:  
[gestionti@abast.es](mailto:gestionti@abast.es)

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



**BARCELONA**  
C/Equador 39-45  
08029 Barcelona  
Tel. 933 666 900  
Fax 933 666 901  
[abs\\_bcn@abast.es](mailto: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](mailto:abs_mad@abast.es)

