

パンフレット

HP Service Anywhere

SaaSベースのITサービスデスク
— IT環境の運用をシンプルに —





SaaSにより、シンプルかつスケーラブルなIT サービスデスクを実現し、コストを削減

ITサービスデスクは、従業員、お客様、そしてITスタッフが必要とする情報を提供し、日々の業務を円滑に遂行できるよう支援するためのものです。エージェントやサービスデスクの担当者は、質問に対する的確な回答を素早く提供して問題を解決し、よりスムーズなコミュニケーションを実現する必要があります。

しかし、サービスデスクは、すでに負荷が高い状況にあるIT組織の問題を複雑化させ、混乱を招き、さらなる制約やコストを強いてしまうことが少なくありません。また、簡単には利用できず、その維持に多くの時間を要し、他のIT運用ソリューションとの統合やアップグレードが難しい場合もあります。

HPにはシンプルなソリューションがあります。それが、HP Service Anywhereです。HPが提供するこの新しいITサービスデスクは、利用、設定、アップグレード、および統合が容易で、Software-as-a-Service (SaaS) 製品であるため、99.9%の可用性で24時間365日いつでも利用できるうえ、簡単にスケーリングすることが可能です。また、幅広いサービスデスク機能と変更管理機能が用意されており、共有のサンドボックスや専用のトライアルシステムで簡単に試行できます。そして、ビジネス部門やグローバルなIT組織は、HP Service Anywhereを設備投資することなく短期間で利用開始できます。

HP Service Anywhereの最大のメリットは、HPが提供しているサービスであるということです。HPが長年培ってきたITSMの実績、ベストプラクティス、およびITILベースのプロセスが組み込まれており、HPの世界最高レベルのサポートが、このサービスデスクを支えています。また、エキスパートによるプロセスコンサルティングと各種のサービス（ファウンデーションクイックスタートを含む）に、HPプロフェッショナルサービスを活用できます。

HP Service Anywhereは、信頼できる単一のビジネスパートナーが提供する包括的なソリューションで、エージェント、レベル2/3、およびITスタッフの生産性とコラボレーションを向上させつつ、ITサービスデスクにおける運用コストとTCOの削減に貢献します。

エージェントやスタッフにとってのメリット：広範な機能と使いやすさ

HP Service Anywhereは、問い合わせ対応、インシデント管理、問題管理、変更管理、および構成管理などの、あらゆるITサービスデスク機能を、ITILフレームワークとITSMに関する業界のベストプラクティスに沿った形で提供します。また、エンドユーザー向けにWeb経由での問い合わせ窓口も用意されており、生産性の向上に貢献します。

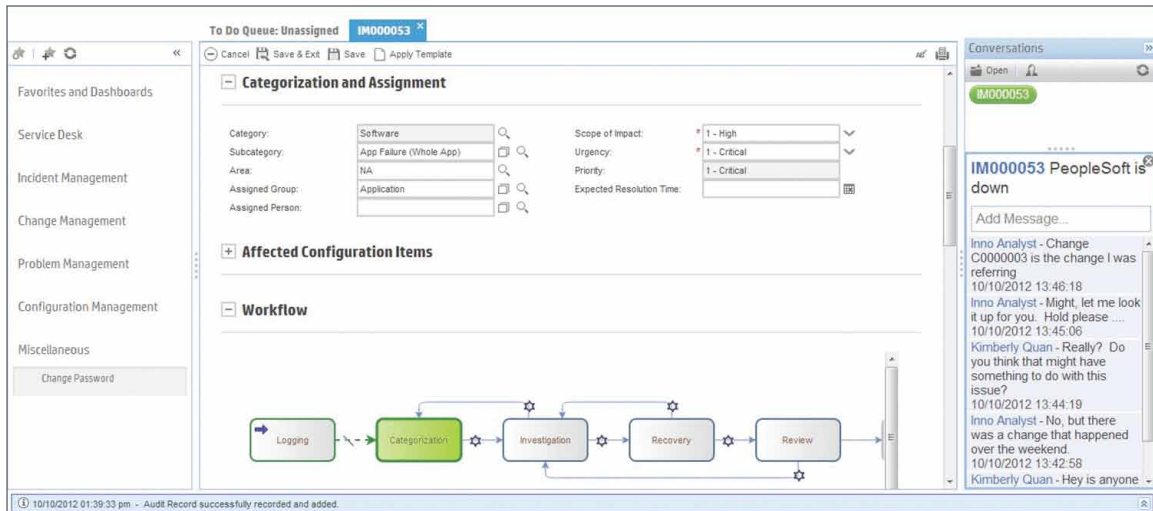
操作の容易性に主眼を置いて設計されたHP Service Anywhereは、シンプルかつ直感的なグラフィカルユーザーインターフェイスを採用しているため、オペレーターやエージェントは、ツールの操作に時間をかけることなく、問題の解決に注力できます。初心者ユーザーであっても、HP Service Anywhereを使用すれば生産性の向上が期待できます。たとえば、チケットのワークフローをグラフィカルに表示することで解決までのプロセスを直感的に理解できるため、初心者ユーザーでも、豊富な経験を有するサービスデスクのプロフェッショナルと同じようにワークフローを把握して作業を遂行することが可能です。

「ソーシャル」サービスデスクによるコラボレーションの向上

コラボレーションが向上すると、さらなる成果が得られます。しかし、多くのITサービスデスクソリューションは、オペレーターやエージェントが求めている方法に柔軟に対応できないため、ツールの機能に合わせるしかありません。このために円滑なコラボレーションができずに、問題解決までの時間が長引く可能性があります。

HP Service Anywhereは、高機能でありながら使いやすい、コンテキストベースのチャットプラットフォームを提供し、さまざまなシステムでコミュニケーションを行うユーザーを結びつけます。ユーザーは複数のアクティビティを実行したり、複数の会話に参加したりでき、すべてがコンテキストに沿って追跡記録されます。対話は、あらゆるシステムで将来活用できるようにすべて保存されるため、結果としてユーザーは、的確な回答を短時間で得られ、インシデントを迅速に解決でき、より効率的にナレッジベースを構築できます。

インシデント管理 ソーシャルコラボレーション機能との統合



管理者にとってのメリット： 柔軟な統合、容易なアップグレード

HP Service Anywhereでは、コーディングを必要とすることなくグラフィカルなツールにより、簡単に設定およびカスタマイズすることが可能です。例えば、使い勝手の良いグラフィカルなフォームエディターとテーブルエディターを使用して、プロセスフローの編集や作成ができ、ワークフロー、タスク、およびビジネスルールの変更についても、コーディングなしで行うことができます。これにより、最初の実装をより迅速かつ容易に行うことができ、継続的な管理やメンテナンスも大幅に簡素化されます。

ユーザー独自の設定やその他のカスタマイズが、ベンダーの提供する新しいリリースと互換性がないために、ITサービスデスクソリューションのアップグレードが、管理者にとって大きな悩みの種となる場合があります。HP Service Anywhereは、設定ツールによりユーザーが編集した部分とHPシステムのコードを切り分けることで、この問題を解決しており、HPが新しいバージョンや機能をリリースしても、ユーザーによる設定やカスタマイズした内容は保持されます。

サービスデスクは、ITの中核であり、他の情報ソースと連携させる必要があります。HP Service Anywhereは、WebサービスやHP Connect-Itなど、お客様のデータを統合するためのさまざまなオプションをサポートしています。また、HPは、受信メール、データベース、LDAP、Webサービス、およびHP UCMDBとの統合オプションも提供しており、HP Universal Configuration Management Database (UCMDB) を通じて、自社のディスクパリティデータをインポートし、HP Service Anywhereに取り込むことができます。HTTPSを使用する場合でも、ポイント間でVPNを使用する場合であっても、HPがあらゆる状況でデータのセキュリティを保護します。

ITSM に関する HP の専門知識と エキスパートサービスの活用

ITSM に関するHPの豊富な経験をベースに構築されたHP Service Anywhereを導入すれば、実績あるプロセスとベストプラクティスが活用できるようになります。

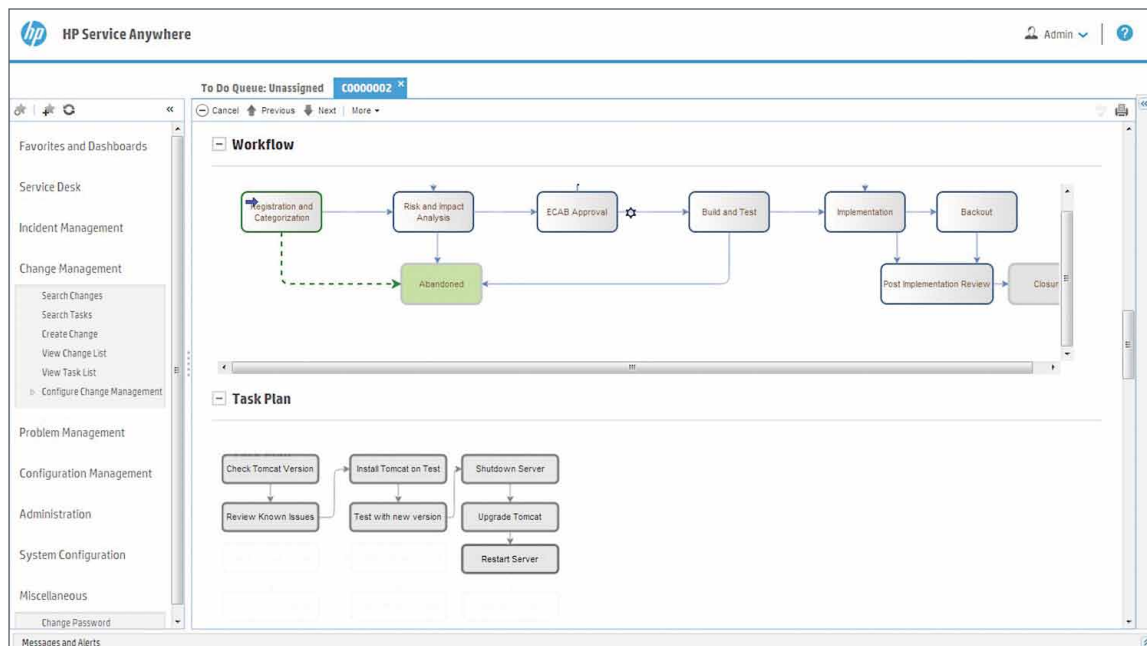
最短30日間で提供可能なHP Service Anywhere Foundation Service (インシデント、問題、および変更管理機能)をはじめとする各種専門サービスにより、HP Service Anywhereの本来の価値を高め、効果を発揮します。さらにHPでは、アセスメント、プロセスコンサルティングと設計、構築サービス、および変更管理などの広範なプロフェッショナルサービスを提供しており、また、ITILに関するトレーニングはHP教育サービスで提供可能です。また、HP TSIA認定の常時稼働のサポートが、サービスデスクを最高のパフォーマンスで24時間365日継続的に稼働できるようにするとともに、世界各国のHPパートナーが、クイックスタートパッケージ、移行サービス、およびプロセスコンサルティングと構築サービスなどの強力なサービス機能を提供します。

共有の「サンドボックス」システムを ライブでお試ください

百聞は一見にしかずです。わずか数分で評価用のライブサンドボックスシステムが利用できるようになり、また、概念実証 (POC) のためのカスタム開発/本番システムも短時間で導入することが可能です。下記のWebサイトからご登録いただくだけで、HP Service Anywhereをお試しいただけます。

緊急の変更管理

グラフィカルなプロセスワークフローとタスクプラン



シンプルさ： IT サービスデスクにおける HP の優位性

SaaSベースのサービスデスクに移行することを検討している場合でも、現在のHPサービスデスクをアップグレードする場合でも、別のベンダーのレガシーシステムを置き換える場合でも、あるいは新たにITサービスデスクを導入する場合であっても、HP Service Anywhereを是非ご検討ください。

HPのITサービスデスクには、使いやすさ、ソーシャル機能、コーディングを必要としないグラフィカルな設定、容易なアップグレード、および広範なサービスとサポートといった多数のメリットがあり、これに匹敵する競合ソリューションは存在しません。HP Service Anywhereはシンプルでありながら、ITサービスデスクのさまざまな要件に応える高度なソリューションです。

詳細情報

HP Service Anywhereの機能とメリットを今すぐご確認ください。詳細については、各地域のHPの担当者にお問い合わせいただくか、hpserviceanywhere.com (英語) をご覧ください。

Get connected

<http://hp.com/go/getconnectedjp>

テクノロジートレンド、サポート情報、およびHPソリューション情報をメールでお送りします。
配信登録はこちら

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本書の内容は、将来予告なく変更されることがあります。HP製品およびサービスに対する保証については、当該製品およびサービスの保証規定書に記載されています。本書のいかなる内容も、新たな保証を追加するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。

4AA4-4117JPN、2012年10月作成

