

CA Service Management

Catálogo de servicios



Resumen

Las capacidades de catálogo de servicios son una parte integral de la solución CA Service Management. Ayudan a crear una experiencia de fachada única para los consumidores empresariales a la que se accede desde el autoservicio unificado para todos los servicios empresariales y de TI; también ofrecen una aplicación móvil que ayuda a incrementar la productividad. Con estas capacidades, se administra y automatiza todo el ciclo de vida de las solicitudes, incluida la solicitud, la aprobación y el cumplimiento de los servicios. Esto ayuda a reducir el costo de la entrega de servicios y a mejorar la productividad. Contenido, formularios, definiciones de flujos de trabajo, plantillas de eventos y reportes que entregan valor rápidamente ayudan a acelerar el tiempo de evaluación y a ponerlo al día con más rapidez. Además, puede comunicar la oferta de servicios en términos enriquecidos, descriptivos y empresariales en una gama de idiomas compatibles. Esto ayuda a mejorar la experiencia con el servicio para todos los consumidores, lo que puede incrementar la satisfacción.

Resultados o beneficios clave

- **Convertir a TI en un socio de negocios estratégico y proactivo** y ayudar a mejorar la satisfacción del cliente.
- **Definir** la experiencia del usuario con autoservicio unificado, colaboración, redes sociales y movilidad.
- **Reducir** el costo de entregar servicios y entregarlos más rápido y con menos esfuerzo manual.
- **Incrementar** la visibilidad del costo de los servicios y conocer el consumo desde el punto de vista financiero.

Características clave

- **Cuente con un autoservicio unificado y de colaboración.** Los consumidores empresariales, los usuarios avanzados y los encargados de las decisiones tienen un único medio basado en redes sociales para acceder al conocimiento, colaborar, resolver problemas, solicitar servicios y ver activos.
- **Publique servicios en múltiples portales.** Exponga las ofertas de servicio en cualquier fuente HTML a fin de brindar un acceso perfecto a los servicios. Cree una experiencia del usuario unificada en las soluciones CA Service Management.
- **Entregue servicios donde, cuando y como se los necesita.** Las aplicaciones móviles para iOS y Android permiten que las acciones se realicen en cualquier momento y lugar.
- **Automatice las tareas rutinarias, demandantes, manuales o basadas en script.** Los flujos de trabajo empresariales y los servicios listos para usar proporcionan automatización repetible y extensible de la entrega de servicios para maximizar las eficiencias operativas en los departamentos y las herramientas.
- **Proporcione información de los costos, el consumo y el desempeño de los servicios.** Defina las ofertas de servicios con transparencia completa de los costos y los acuerdos de nivel de servicio asociados.
- **Calcule el consumo de los servicios en términos financieros.** Informe sobre el costo de los servicios por servicio, cliente o consumo y proporcione una capacidad automática de reintegro o "reembolso".

Desafíos empresariales

TI tiene la enorme presión de reducir los gastos operativos y demostrar valor en los servicios que entrega. Estas presiones suelen ser la consecuencia de la desconexión entre lo que ofrece TI y la percepción de aquello que los consumidores empresariales están solicitando realmente. Tal percepción suele ser el resultado de los servicios separados por silos de TI que resultan costosos, demandantes y propensos a errores.

Existe una desconexión de percepción entre lo que los usuarios empresariales desean o necesitan y lo que TI entrega. Los consumidores empresariales, los usuarios avanzados y los encargados de las decisiones esperan una experiencia simple de autoservicio como la de las redes sociales similar a la que ofrecen las aplicaciones de consumidor que usan fuera del trabajo. También esperan una acción y resultados inmediatos en cualquier dispositivo que tengan en ese momento.

TI tiene cada vez más presión para reducir los costos operativos y demostrar valor en los servicios que ofrece. Responder "¿qué has hecho por mí últimamente?" siempre ha sido difícil; no obstante, se pregunta cada vez más en el contexto del valor empresarial, en lugar de la excelencia operativa.

La ejecución de las solicitudes de servicios es costosa, demandante y propensa a errores. Resulta difícil manejar varios puntos de entrada para la ejecución de solicitudes (como llamadas telefónicas y correos electrónicos) y hacerlo de modo repetible y uniforme.

No se pueden visualizar los costos, el consumo ni el desempeño de los servicios. TI siempre busca reducir los costos, pero puede resultar difícil cuando no se sabe dónde se gasta el dinero.

Descripción general de la solución

Las capacidades de catálogo de servicios de CA Service Management proporcionan una solución empresarial para definir y publicar ofertas de servicios empresariales y de TI y ayudan a incrementar la productividad y la satisfacción del usuario. Permiten que su organización defina las ofertas de servicios en términos empresariales, con descripciones gráficas y textuales, junto con una asociación completa con todos los elementos involucrados en la entrega y la administración de los servicios. Las ofertas de servicios se definen en una cartera que se puede publicar como un catálogo de servicios disponibles para toda la empresa, unidades empresariales o usuarios individuales. Además, puede exponer ofertas de servicios específicas donde, cuando y como se necesitan en cualquier página HTML (lenguaje de marcas de hipertexto) o portal a través de aplicaciones móviles con iOS y Android. Se proporcionan servicios de valor rápido, como el "restablecimiento de la contraseña", lo que reduce el tiempo de valorización. Capacidades multiusuario admiten una variedad de proveedores de servicios y modelos empresariales de consumidor, incluidos MSP (proveedor de servicios administrados) y modelos basados en la nube.

Un motor interno integrado de organización de flujos de trabajo automatiza la entrega de servicios en todas las arquitecturas de ejecución, que incluyen entornos físicos, virtuales y en la nube. Puede agregar modelos de costo fijo o basado en la utilización a la definición del servicio para brindar transparencia financiera. Como respaldo a la excelencia operativa, puede asociar servicios con elementos de configuración en la CMDB (base de datos de administración de configuración) de CA Service Management y puede incorporar SLA (acuerdos de nivel de servicio).

Diferenciadores clave

Las capacidades de catálogo de servicios incluyen todo lo necesario para definir los servicios en un lenguaje orientado al valor con costos y SLA claramente publicados para automatizar la aprobación y la ejecución de las solicitudes y para asociar la utilización del servicio en términos financieros.

Las capacidades de catálogo de servicios son una parte integral de CA Service Management, una sólida solución de software que ayuda a incrementar la productividad, la madurez del proceso, la adopción del consumidor y la satisfacción del consumidor. Esta solución amplia y potente de administración de servicios habilita y administra todo el ciclo de vida del servicio en quince procesos certificados por ITIL®. Logra esto con la interfaz unificada y colaborativa de autoservicio que prefieren los consumidores empresariales, los usuarios avanzados y los encargados de las decisiones.

Las capacidades de catálogo de servicios de CA Service Management le permiten proporcionar servicios donde, cuando y como los usuarios los necesitan con autoservicio unificado y una aplicación móvil optimizada.



CA Service Management proporciona automatización innovadora de administración de activos, cambios y solicitudes que ayuda a aumentar la productividad y reducir el riesgo empresarial. Este software de administración de servicios de TI cuenta con una aplicación móvil que ayuda a que se pueda acceder a los servicios que usted proporciona en cualquier lugar, en cualquier momento y de cualquier manera.

Y todo esto está disponible para usted en una experiencia fácil de usar y moderna que puede incrementar la adopción de los servicios y mejorar la percepción que el negocio y los consumidores tienen de su organización de TI.

Soluciones o productos relacionados

Las capacidades de catálogo de servicios son una parte integral de la solución más amplia y completa **CA Service Management** de CA Technologies.

- **Mesa de servicios.** Permite la apertura automática de tickets y pedidos de cambio según solicitudes de servicios.
- **Administración de activos.** Administre holísticamente los activos de TI de la empresa y asocie una solicitud de servicios con un activo específico.
- **Generación avanzada de reportes y paneles.** Permite que los usuarios que no sean técnicos creen y compartan paneles y reportes interactivos.

Para obtener más información, visite ca.com/ar/servicecatalog.

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea un software que impulsa la transformación en las empresas y les permite aprovechar las oportunidades de la economía de la aplicación. El software es el centro de cada empresa, en cada industria. Desde la planificación hasta el desarrollo, la administración y la seguridad, CA trabaja con empresas en todo el mundo para cambiar el estilo de vida, realizar transacciones y comunicarse, mediante entornos móviles, de nubes públicas y privadas, centrales y distribuidos. Obtenga más información en ca.com/ar.