

# CA Service Management

## Geração de relatórios e painéis avançados



### Visão geral

O Xtraction for CA Service Management fornece recursos de geração de relatórios e de painéis avançados para o CA Service Management. É uma solução de painel e relatórios ad-hoc em tempo real que oferece aos usuários recursos de autoatendimento que permitem análise e compreensão superiores para seu ambiente de gerenciamento de serviços. Os usuários não técnicos podem criar rapidamente painéis e relatórios interativos, bem como compartilhá-los imediatamente com a comunidade de usuários em geral. A visualização unificada resultante do seu ambiente de gerenciamento de serviços oferece visão detalhada do gerenciamento em tempo real e transparência sobre a demanda dos serviços, os custos, a utilização, os ativos e os problemas para os usuários do CA Service Management.

#### Principais benefícios/resultados

- **Melhor experiência do usuário.** O autoatendimento capacita os usuários com as informações certas, no momento certo.
- **Tome decisões de negócios mais bem-informadas.** Aumente a transparência e melhore a análise de dados relevantes de gerenciamento de serviços.
- **Redução de custos.** Elimine a dependência de equipes técnicas, codificação e ferramentas complicadas.
- **Aumento da produtividade.** Obtenha respostas com mais rapidez; diminua a sobrecarga das equipes técnicas.

#### Principais recursos

- **Autoatendimento.** Os usuários não técnicos podem criar ou modificar painéis e relatórios por meio dos recursos de arrastar e soltar, listas e de apontar e clicar.
- **Layouts pré-criados.** Gráficos, calendários, grades, tabelas dinâmicas.
- **Análise extensiva.** Detalhamento, intervalos de dados (passados, presentes, futuros, períodos comparativos), filtros, várias séries de dados.
- **Com base em navegador.** Acesse todas as funções por meio de um navegador.
- **Agregar dados.** Utilize dados de várias fontes.
- **Dados em tempo real.** Exibição e atualização automática de dados em tempo real ou em tempo definido.
- **Exportações.** Exportação por demanda ou programada para os formatos PDF, HTML, Word, Excel, PowerPoint.
- **Conectores.** Acesse dados do CA Service Desk Manager, do CA IT Asset Manager e do CA Service Catalog.

### Desafios de negócios

As demandas por informações da era dos aplicativos atual apresentam aos tomadores de decisão de gerenciamento de serviços desafios que não são resolvidos pelas soluções de geração de relatórios e painéis tradicionais.

**Demanda do consumidor por informações.** Os tomadores de decisão exigem as informações certas no momento exato em que precisam delas. Eles não podem arcar com atrasos e esforço para envolver recursos técnicos ou dominar as habilidades necessárias para criar e modificar relatórios e painéis utilizando uma ferramenta de business intelligence. Esse desafio afeta negativamente a satisfação dos consumidores com a TI, dificulta a tomada de decisão, prejudica a transparência do gerenciamento de serviços entre a TI e a área de negócios e diminui a produtividade geral.

**Dependência de recursos técnicos.** As ferramentas tradicionais de business intelligence exigem o envolvimento de recursos técnicos muito caros para responder às solicitações de informações novas ou modificadas. Esses recursos devem ser focados em tarefas mais estratégicas que promovam a inovação e agreguem valor aos negócios. Essa má distribuição afeta a capacidade de dar suporte às iniciativas estratégicas de negócios, prejudica a imagem da TI e reduz a produtividade geral.

### Visão geral da solução

O Xtraction for CA Service Management fornece a potência do produto Xtraction da Xtraction Solutions para capacitar os usuários com recursos de autoatendimento que os conduzirão ao próximo nível de análise e compreensão dos ambientes de gerenciamento de serviços. Consumidores corporativos não técnicos, analistas de suporte, gerentes e tomadores de decisão podem criar ou modificar rapidamente os painéis interativos e os relatórios mostrando dados em tempo real. Recursos de painel de gerenciamento ad-hoc integrados e gráficos oferecem a capacidade de gerar painéis e relatórios com o uso de ações simples de arrastar e soltar, listas de seleção e controles interativos do tipo apontar e clicar. Os usuários podem compartilhar imediatamente as informações com a comunidade de usuários mais ampla em formatos familiares, como PDF, HTML e Microsoft Word®, Excel® e PowerPoint®. A solução possibilita a transparência das informações entre a TI e a empresa para melhorar a comunicação e o gerenciamento de serviços. Todos os consumidores obtêm as informações de que precisam, quando e como precisam, sem o envolvimento de recursos técnicos.

## Diferenciais importantes

O Xtraction for CA Service Management se baseia nos recursos do Autoatendimento Unificado do CA Service Management e na automação do suporte para entregar autossuficiência aos usuários do gerenciamento de serviços líder do mercado. Agora, além da autossuficiência dos consumidores corporativos e dos usuários avançados para resolverem os problemas relacionados aos serviços, os tomadores de decisão também podem ser autossuficientes para obter as informações de que precisam para tomar decisões e alinhar melhor a TI e os negócios.

Ao contrário das ferramentas tradicionais de business intelligence, o Xtraction for CA Service Management permite aos usuários modificar e criar relatórios e painéis de gerenciamento de serviços em tempo real, sem a necessidade de envolver recursos técnicos ou aprender habilidades complexas. E ao utilizar dados do CA Service Management, do CA Service Desk Manager, do CA Service Catalog, do CA Asset Portfolio Management e do CA IT Asset Manager, a TI e os negócios podem obter uma visualização unificada do ambiente de gerenciamento de serviços.

O Xtraction for CA Service Management fornece representações visualmente atraentes do seu ambiente de gerenciamento de serviços que podem ser criadas facilmente por usuários não técnicos.



## Produtos/soluções relacionados

O Xtraction for CA Service Management fornece "conectores" que permitem acesso pronto para uso aos dados a partir do:

- CA Service Management
- CA Service Desk Manager
- CA Service Catalog
- CA IT Asset Manager (apenas dados do CA Asset Portfolio Management)
- CA Asset Portfolio Management

Para obter mais informações, visite [ca.com/br/itsm](http://ca.com/br/itsm)

A CA Technologies (NASDAQ: CA) cria software que acelera a transformação das empresas e permite que elas aproveitem as oportunidades da era dos aplicativos. O software está no cerne de todas as empresas, em todos os setores. Do planejamento ao desenvolvimento e do gerenciamento à segurança, a CA está trabalhando com empresas de todo o mundo para mudar a maneira como vivemos, fazemos negócios e nos comunicamos – usando dispositivos móveis, as nuvens privada e pública e os ambientes distribuídos e de mainframe. Obtenha mais informações em [ca.com/br](http://ca.com/br).