

CA Service Management

Self-service unificato e mobility



Introduzione

Processi sofisticati di Service Management non implicano necessariamente una user experience complessa. Le funzionalità di mobility e self-service unificato di CA Service Management offrono un ambiente utente moderno basato su social media che consente agli utenti aziendali, agli utenti esperti e ai responsabili delle decisioni di accedere facilmente alle informazioni, collaborare, risolvere problemi, richiedere servizi e interagire con i propri asset IT. Questo approccio orientato al business è in grado di ampliare l'adozione dei servizi, aumentare la produttività, ridurre i costi e migliorare l'immagine dell'azienda IT riunendo le persone giuste, le informazioni pertinenti e i servizi disponibili.

Principali vantaggi e risultati

- **Aumento della soddisfazione degli utenti.** User experience mobile semplice e familiare
- **Estensione dell'adozione dei servizi.** Vetrina di tipo consumer, unico punto di riferimento per gli acquisti
- **Aumento della produttività.** Workflow, servizi, conoscenza, asset immediatamente disponibili
- **Riduzione dei costi di supporto.** Gli utenti risolvono autonomamente i problemi; riduzione dei ticket aperti
- **Miglioramento dell'immagine dell'IT.** IT unico e convincente per tutti gli utenti

Principali caratteristiche

- **User experience self-service unificata.** IT intuitivo e convincente per gli utenti aziendali, gli utenti esperti e i responsabili delle decisioni
- **Mobility.** Singola applicazione mobile nativa per device iOS e Android
- **Vetrina dei servizi.** Punto di riferimento orientato ai consumatori per assistenza, asset e servizi
- **Social media.** Aspetto familiare e moderno, self-service collaborativo
- **Collaborazione.** Rispondere a domande, coinvolgere esperti e colleghi in discussioni e chat in tempo reale, collaborazione basata su community
- **Ricerca federata.** Aggregare risultati di ricerche da SharePoint, Google, collaborazioni, conoscenze del service desk e cronologia dei ticket
- **Contributo alla knowledge base.** Acquisire feedback e soluzioni convalidate dalle interazioni degli utenti
- **Accesso immediato.** Accedere immediatamente alle pagine web aziendali esistenti, inclusi i siti di SharePoint

Sfide di business

Cambiamento delle aspettative degli utenti. A processi sofisticati di Service Management spesso corrisponde una user experience più complessa. Gli utenti business, gli utenti esperti e i responsabili delle decisioni, tuttavia, si aspettano una semplice esperienza self-service di tipo social media analoga a quella fornita dalle app consumer che utilizzano al di fuori dell'ambiente di lavoro. Inoltre, non sono disposti a rinunciare alla reattività e all'immediatezza, indipendentemente dal device che utilizzano.

Sovraccarico dell'IT. La risoluzione dei problemi, la richiesta dei servizi e la gestione degli asset IT spesso implicano una gestione onerosa e il ricorso ad analisti per lo svolgimento di attività banali. Pochi utenti aziendali tentano di operare autonomamente e viene fatto un uso molto limitato delle informazioni effettivamente disponibili. Spesso è difficile capire a chi rivolgersi per un'azione immediata. Il risultato: l'IT viene accusato di essere lento e di non rispondere adeguatamente ai problemi.

Strumenti di collaborazione non allineati. Nella maggior parte dei casi, gli strumenti di collaborazione non sono stati progettati tenendo conto dei processi relativi ad asset, richieste e problemi IT. Di conseguenza, spesso non riescono a offrire valori misurabili e distruggono i dipendenti dai principali obiettivi aziendali. Inoltre, generalmente richiedono agli utenti di accedere a ogni fonte di informazione in modo indipendente, attraverso un'interfaccia progettata per connettere le persone tra loro e non per offrire risposte ai problemi IT.

Panoramica sulla soluzione

CA Service Management offre una user experience moderna incentrata su self-service unificato, mobility, interfaccia di tipo social media e collaborazione. Tutti gli utenti possono seguire community e argomenti, collaborare con colleghi, analisti ed esperti e fare ricerche interne ed esterne e contribuire alla knowledge base. Se non trovano risposta alle domande o ai problemi tramite il self-service, possono aprire ticket presso il service desk o richiedere servizi, nonché monitorare il relativo stato di avanzamento.

Un'applicazione mobile nativa per device iOS e Android fornisce accesso alle funzionalità self-service collaborative unificate, inclusa la vetrina dei servizi disponibili per i clienti. Durante la segnalazione dei problemi, gli utenti possono sfruttare le funzionalità native del device, come la fotocamera e il rilevamento della posizione. Gli analisti del service desk possono gestire le code di ticket e tutti gli utenti possono gestire le approvazioni delle attività, tutto ciò da device mobile. Per la gestione, tramite dashboard opzionali è possibile ottenere analisi in tempo reale e in modo tempestivo sui device mobile.

Fattori chiave di differenziazione

Le caratteristiche di self-service unificato e mobility di CA Service Management includono i seguenti fattori di differenziazione della gestione dei servizi:

- **User experience unificata e semplice.** Nascondere la complessità di alti livelli di maturità della gestione dei servizi e favorire l'aumento della maturità.
- **Self-service collaborativo unificato leader nel settore.** Risolvere problemi, richiedere servizi e altro ancora.
- **Self-service unificato integrato.** Accessibile direttamente da pagine web, da SharePoint e altri strumenti.
- **Vaste funzionalità mobile.** Self-service, collaborazione, notifiche, gestione dei problemi, gestione delle richieste, visualizzazione degli asset IT, knowledge base, strumenti di analisi e altro ancora.
- **Soddisfa le esigenze di servizio per i principali stakeholder.** Utenti aziendali, utenti esperti e responsabili delle decisioni.
- **Prevenire problemi e richieste.** Pubblicare annunci e correzioni nelle community pertinenti.
- **Agevolare le soluzioni.** Monitorare le interazioni nelle community per assicurarsi che i thread procedano e, in caso contrario, coinvolgere esperti di settore, aprire un ticket o effettuare una richiesta.

Le funzionalità di mobility e self-service collaborativo di CA Service Management forniscono un'esperienza unificata basata su social media per consentire a utenti business, utenti esperti e responsabili delle decisioni di accedere alle conoscenze, collaborare, risolvere problemi, richiedere servizi e visualizzare asset.



- **Supportare la produttività dello staff.** Collaborare con colleghi, ricavare informazioni dalle discussioni per espandere la knowledge base, aggiornare ticket o creare documenti informativi di qualità in base alle ricerche comuni degli utenti.
- **Gestione degli asset.** Ciclo di vita degli asset, gestione degli asset software
- **Reporting avanzato e dashboard.** Dashboard self-service, creazione di report

Altre soluzioni CA Technologies correlate:

- **Service Level Management.** Gestire la qualità dei servizi interni ed esterni

Prodotti e soluzioni correlati

Le soluzioni e le funzionalità di CA Service Management includono:

- **Service Desk.** Supporto completo e delivery di servizi
- **Catalogo dei servizi.** Gestione delle richieste, chargeback, prezzi, automazione della delivery

Per ulteriori informazioni, visita il sito ca.com/it/itsm

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software che promuove l'innovazione all'interno delle aziende, consentendo loro di sfruttare le opportunità offerte dall'economia delle applicazioni. Il software rappresenta il cuore di qualsiasi business, in ogni settore. Dalla pianificazione allo sviluppo, fino alla gestione e alla sicurezza, CA Technologies lavora con le aziende di tutto il mondo per cambiare il nostro modo di vivere, interagire e comunicare, in ambienti mobili, cloud pubblici e privati, distribuiti e mainframe. Per ulteriori informazioni, visitare il sito ca.com/it.