

Supere cinco obstáculos en su jornada sin tickets a la TI

¿Reconoce estos obstáculos?

1 **Mesa de ayuda**
Demasiado reactivas. Necesitan identificar los problemas de forma proactiva.

2 **Portales de autoayuda**
Los usuarios no pueden encontrar las respuestas que buscan.

3 **La TI lucha por crear y mantener una base de conocimiento relevante.**

El **85%** de las organizaciones incluidas en la lista de la Fortune 500 será incapaz de explotar el big data para obtener una ventaja competitiva en el 2015.¹

4 **Los usuarios buscan alternativas para el soporte de las mesas de ayuda.**

El **54%** de los trabajadores, por su parte, buscarán información en Internet o acudirán a sus compañeros, al soporte técnico local o a colegas.²

5 **Este es el resultado: necesita encontrar formas de evitar los tickets de solicitud de servicio y soporte y de mantener su mesa de ayuda más eficiente.**

Las mesas de ayuda están sobrecargadas con demasiadas tareas manuales.

HP Service Anywhere elimina los obstáculos para acelerar su jornada sin tickets

1 **Autoservicio básico**

- Brinde un portal de servicio atractivo.
- Habilite la búsqueda con reconocimiento del contexto.

2 **Autoservicio**

- Capture el conocimiento organizacional.
- Comparta y reutilice el conocimiento.

3 **Administración del conocimiento**

- Construya una base de conocimiento.
- Extraiga el conocimiento de su entorno.

4 **Análisis de temas candentes**

- Identifique patrones y tendencias.
- Resuelva los problemas de forma proactiva.

5 **Acciones automatizadas**

- Automatice las tareas comunes de la mesa de ayuda.
- Automatice el manejo de tickets.

Obtenga una ruta sin tickets con HP Service Anywhere

HP Service Anywhere es una solución de administración de servicios de TI basada en la nube. Ofrece **inteligencia conectada** para ayudarle a mejorar la eficiencia del personal, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.



Facilidad de uso



Administración de la TI social



Conocimiento incorporado

Obtenga un ticket para abordar una mesa de ayuda más eficiente

Conozca HP Service Anywhere. **Empiece con una prueba gratis de 30 días.**
Obtenga más información en hp.com/go/serviceanywhere

1. Gartner Research, "Information 2020: Big Data and Beyond" (Información 2020: big data y más allá), julio de 2013.

2. Forrester, "This Isn't Your Grandfather's Service Desk" (Esta no es la mesa de ayuda de tu abuelo), por Amy DeMartine, 15 de noviembre de 2013.