

HP Software : la disponibilité de HP Service Manager 9.3

Logiciel

Posté par : JerryG

Publié le : 9/1/2012 15:00:00

HP Software annonce la disponibilité de **HP Service Manager (SM) 9.3**. HP SM 9.3 une nouvelle étape dans l'évolution de l'administration intégrée et automatisée de services IT produits en mode Cloud, pour l'entreprise Instant-On.

Elle propose un guichet unique des services IT de l'administrateur à l'utilisateur final, et permet aux équipes IT de travailler comme une seule et même organisation autour de processus communs basés sur les meilleures pratiques ITIL.

HP Service Manager a été enrichi de nombreuses nouvelles fonctions pour répondre aux besoins des clients en matière de productivité, de simplicité d'utilisation et de satisfaction des utilisateurs finaux :



Productivité

Un client mobile : Pour accompagner les modes de travail actuels, HP SM propose désormais un client mobile pour les équipes de service desk impliquées dans la gestion des incidents et dans les processus d'approbation des changements. Cette nouvelle fonction a été conçue pour les smartphones. Elle est intégrée sans surcoût et supporte un grand nombre de terminaux : iPhone et iPad d'Apple, terminaux sous Google Android mais aussi sous HP WebOS et RIM Blackberry.

Un tableau de bord « mySM » personnalisable : Les équipes IT peuvent accéder à la bonne information lorsqu'elles en ont besoin, grâce à un nouveau tableau de bord capable de mettre en forme les données issues de HP Service Manager et de sources externes, sans intervention d'un administrateur.

Une meilleure gestion des connaissances (Knowledge Management, KM) : Une nouvelle offre de gestion des connaissances, renforcée, assure des recherches rapides et efficaces en s'appuyant sur une technologie de moteur de recherche de pointe et sur de nouveaux formulaires de recherches intelligemment redessinés.

Simplicité d'utilisation :

Un outil graphique de création de processus : Les organisations IT peuvent accélérer les implémentations en s'appuyant sur un nouvel outil de création de workflows et

d'ajout de règles basées sur une interface graphique. Cet outil simplifie l'ajout et la configuration des workflows, des conditions et des règles. Les modules de processus seront également disponibles via HP LiveNetwork.

Satisfaction de l'utilisateur final

Un portail pour les applications en mode Cloud : Le portail de catalogue de services sert d'interface aux environnements Cloud, fournissant une myriade d'options, de sources, et de méthodes pour provisionner les services IT.

Une nouvelle fonctionnalité de sondage : Les équipes IT peuvent affiner les services pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs en s'appuyant sur un nouvel outil de sondage signé MarketToolset qui permet de collecter les retours des utilisateurs finaux.

Le support utilisateur en self-service : Les organisations peuvent désormais renforcer la satisfaction des utilisateurs en leur permettant de déposer leurs demandes de support et accéder à de l'aide, en mode self-service.

Des mises à jour plus rapides

De nouveaux outils de migration : De nouveaux outils de planification et d'évaluation permettent d'accélérer les migrations tout en réduisant le risque.

Des mises à niveau automatisées : Les organisations peuvent réduire le nombre d'étapes manuelles et minimiser les erreurs grâce à un utilitaire d'accompagnement dédié.