



# Ivanti® 服务台

想像一套综合但易于使用的 IT 服务管理解决方案，使您能够在整个企业中始终如一地提供 IT 和业务服务。Ivanti® 服务台可在内部或云中使用时，也可用作混合模型，是一套可配置性很高的解决方案，提供企业级服务管理系统中应有的所有功能，包括经 ITIL® 验证的流程，以及市场领先的自助服务。



## 管理工作流及流程并实现自动化

Ivanti® 服务台是一套流程驱动的解决方案，使您能够管理各流程的生命周期 — 从开始到更新再到关闭，并实现自动化。强大的流程核心可确保任何流程都不会受到规避。该解决方案的 15 项 ITIL 流程都通过 PinkVERIFY2011 认证。

- 构建、修改 IT 服务管理及业务流程并实现自动化，或者通过事件、请求、变更、HR 等预定义的可配置流程迅速开始。
- 实现密码重置或服务请求履行等重复任务的自动化，让员工能够进行其他项目。
- 协调跨系统的 IT 自动化，有助于提高效率并减少人为错误。
- 获得采取行动、解决问题和管理服务组合的能力。



## 从易于使用和拥有的技术中获益

该解决方案具有出色的可扩展性和灵活性。您可以轻松设置和设计满足业务需求的服务台系统。您还可以在不编写代码的情况下对该解决方案进行配置，满足不断变化的需求并更快地实现价值，而不必干扰用户。



## 利用针对 IT 和最终用户打造的以角色驱动的工作区

Ivanti® 服务台整合了 Ivanti® 工作区直观、以角色驱动的体验，以及安全、随时的自助服务。用户可以从一个位置访问其需要的任何内容，与 IT 进行交互。他们可以记录或解决自己的问题，查看信息或者从服务目录申请应用程序和服务。

- 构建最终用户对 SnapIT 等创新功能的访问权限并将其提供给最终用户，让他们能够在移动设备上捕捉错误消息并自动获得对知识的访问权限。
- 自动交付和维护服务 — 一切都与后端流程和 IT 策略关联在一起。

工作区为管理人员、员工和最终用户提供了安全的移动式位置感知界面，可从任何主要平台或设备访问界面，包括 iOS、Android、PC 和 Mac，也可从任何 HTML 5 浏览器访问。Ivanti® 服务台通过针对每个角色的相同、熟悉的用户界面，为服务管理团队提供开展工作所需的适当工具、数据及操作。



## 通过报告和仪表盘提供对运营的可见性

可比照业务目标迅速报告性能，并推动服务的持续改进。也可根据用于展示对业务价值的指标轻松创建报告。Ivanti® 服务台符合 SDI 性能结果报告。从可反复操作的仪表盘到基于 KPI 的趋势图表\*，您将获得进行决策和规划所需的背景资料。



## 利用影响度分析降低 IT 变更造成的风险

借助 Ivanti® 配置管理器\* 功能，在变更管理决策时应用背景资料。通过建立配置项之间的关系来减少与变更相关的事件数量，并将服务映射到基础设施，从而了解受到服务变更请求影响的人或事。



## 通过简化的集成来连接 IT 仓库

该解决方案与多个 Ivanti 产品集成并连接到其他行业领先的 IT 系统、应用程序和数据，因而能够缩短服务级别响应时间。

- 简化了与用于数据源和目录服务的预构建连接器的集成。
- 使用上下文中的右键单击访问来驱动 Ivanti® 管理套件中的远程控制和软件部署等工具，而不必离开服务台环境。
- 或者，利用与 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)\* 和 Novell ZENworks\* 的集成来充分利用您的投资。



## 在用户知晓前检测问题并解决问题

Ivanti® 事态管理器\* 能够接收并解读可发布到事态管理器界面的、来自任何工具的重要事态，并在 Ivanti® 服务台中启动适当的流程响应。它可自动监控事态并更新打开的流程。您可以在用户知晓前解决问题。

\* 这些功能仅在 Ivanti® 服务台企业版本中提供。Ivanti® 服务台标准版本提供所有其他功能，但不提供这些功能。

访问我们的网站：<http://www.ivanti.com.cn>

与销售沟通：010-85153668 转产品咨询