

Ivanti® Service Desk

Ожидания пользователей изменились, что означает необходимость выработки новых подходов. Используйте Ivanti Service Desk для удовлетворения бизнес-потребностей, повышения производительности конечных пользователей и сокращения времени простоя ИТ-сервисов. Система использует ITSM подход в области управления ИТ-услугами. Инцидент, проблема, изменение, запрос, портал самообслуживания, управление уровнем услуг (SLA) – могут быть легко реализованы в системе согласно методологии процессного подхода ITIL.



Снижайте время на проработку рутинных задач

Улучшайте качество обслуживания и производительность сотрудников путем автоматизации типовых задач. Снижайте внеплановые расходы и бизнес риски. Благодаря встроенному дизайнеру процессов, создание, изменение процессов выполняется максимально просто и быстро. Отсутствие каких-либо ограничений позволяет создавать свои собственные процессы любой сложности. Начните использовать систему сразу после покупки, благодаря наличию предустановленных процессов. Система сертифицирована на соответствие требованиям PinkVERIFY по 15 процессам.



Простота конфигурации и использования

Администраторы системы могут проектировать, менять, внедрять новые процессы в системе, не погружаясь в изучение языков программирования. Гибкость и масштабируемость Ivanti Service Desk позволяют адаптировать систему в максимально сжатые сроки с учетом потребностей бизнеса и ИТ-отдела компании.



Повышайте удовлетворенность пользователей и клиентов благодаря portalу самообслуживания

Безопасный доступ в любое время с любого устройства обеспечивает возможность создания, отслеживания, изменения, инцидентов, созданных пользователями. Согласно оценкам международной консалтинговой компании Gartner, каталог ИТ-услуг позволяет значительно снизить трудозатраты за счет автоматизации обработки запросов пользователей.



Получайте оперативную информацию о текущем статусе и статистику при помощи отчетов и виджетов

Аналитика становится проще, благодаря оперативным отчетам и планированию ресурсов в рамках задач по обеспечению непрерывности деятельности бизнеса. Создание отчетов поможет провести оценку KPI сотрудников отдела технической поддержки, а также оценить результаты работы ИТ для бизнеса в целом. Ivanti Service Desk сертифицирован согласно методологии института SDI в номинации «SDI Performance report compliant».



Объединяйте системы в единую платформу путем интеграции

Решение интегрируется с продуктами Ivanti, а также поддерживает интеграцию с системами мониторинга и управления от других известных производителей. В версию «из коробки» уже входит большинство популярных коннекторов для наполнения БД и передачи управляющих команд во внешние системы, что существенно упрощает интеграцию продукта.



Повысьте продуктивность сотрудников ИТ с помощью автоматизации рутинных задач

Управляйте кроссплатформенной автоматизацией для повышения эффективности и сокращения влияния человеческого фактора. Автоматизируйте повторяющиеся задачи, такие как: сброс паролей или запрос на обслуживание, освобождая сотрудников для других проектов.



ИТ-услуги для мобильных пользователей

Поддержка безопасного доступа с мобильных устройств, с возможностью определения местоположения, позволит оказывать поддержку, в том числе и для мобильных сотрудников.



Предупреждайте возникновение сбоев при помощи диспетчера событий

Диспетчер событий Ivanti Event Manager способен фиксировать важные события, поступающие из внешних систем. Автоматическое формирование инцидента и назначение его на профильную группу специалистов, в рамках Вашего процесса, позволит быстрее установить причины и предотвратить сбой или деградацию ИТ-сервиса.

Посетите наш веб-сайт: <http://www.ivanti.ru/>
Позвоните нам: 7.495.258.7112

Напишите нам: contact@ivanti.ru