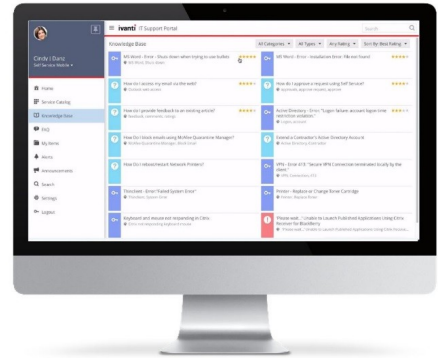


Ivanti Service Manager

HEAT 提供

Ivanti Service Manager は実証された堅牢な IT サービス管理ソリューションです。サービス&サポートチーム、サービスデスク、ヘルプデスクを戦術的なサービスプロバイダーからビジネスを実現する戦略的なサービスプロバイダーへと変えます。クラウドとオンプレミスで利用できるこの完全なマルチテナントソリューションは、日々の業務を改善し、IT チームの能力を向上することで、IT 部門とその他の事業部門向けに世界に通用するサービス管理機能を実現します。



さらに戦略的な価値を提供

Ivanti Service Manager は、リクエストの把握から海前までサービス提供のライフサイクル全体を通して、企業対応のエンドツーエンドのサービス管理機能を提供します。13 ITIL 認定プロセスを使用する業界基準をベースとした Service Manager は、企業のニーズの変化や成長に合わせて拡張、発展できる設計となっています。自動化されたワークフローが、業務の効率、安全性、コンプライアンスを高めつつ、費用のかかる手動プロセスを排除します。IT のヘルプデスクやサポートチケット向けのソリューションを探している場合も、より高度な ITIL サービス管理プロセスを実行する必要がある場合も、簡単に Service Manager を拡張し、ニーズに合わせるすることができます。

サービス品質を向上

Service Manager のオートメーションサービスにより、サービスオーナーと事業管理者は、プログラミングを行わずにワークフローを導入、設計、管理でき、品質とサービスの一貫性を向上できます。必要な情報を抽出し、エンドツーエンドの自動化プロセス向けに他のツールに接続するため、事前に定義された統合ワークフローブロックが外部システムとデータソースにスムーズに統合されます。アナリストは、速やかに情報を把握し、プロセスを合理化して問題をより効率的に解決するために必要な関連情報を、まさに必要なタイミングで活用できます。

魅力あるセルフサービスを提供

ウェブベースのセルフサービスツールで社内外のお客様が簡単にリクエストを送信、追跡することを可能にすることで、お客様は時間を問わずいつでもサービスデスクにアクセスできるようになります。このソリューションを Ivanti Service Catalog と組み合わせることで、企業向けの IT および IT 以外のサービスすべてを可視化し、それらのサービスを利用できるようになります。すべてのリクエストが個別に設定できる承認プロセスを経由するため、リクエストを承認済みの文書化された注文に変えることができます。企業のウェブサイトや社員ポータルに簡単に統合できます。完全モバイル対応のため、ユーザーは時間や場所を問わず必要なサービスを利用できます。

問い合わせ元のお客様満足度を向上

音声オートメーションは、IT サービスチームにとって、最初の問い合わせ電話での問題解決率を向上し、より効率的に問い合わせの電話に対応することで顧客満足度を向上する機能となります。Service Manager は既存の電話インフラストラクチャを IT サービスデスク環境と統合し、インテリジェントなコールルーティング、内蔵の音声応答、音声セルフサービス、画面ポップアップ、通話管理機能を実現します。パスワードのリセット、変更リクエストの開始および承認、サービスリクエストのステータス確認のための電話対応セルフサービスを使ってさらにコストを削減します。

リアルタイムの洞察を得る

サービスの提供と質に加え、ドラッグアンドドロップインターフェースで簡単にレポートを設定するために必要なリアルタイムの情報、柔軟性、ツールを提供する役割ベースのダッシュボードとのコミットメントをモニタリングします。いくつかの追加設定不要のダッシュボードとレポートにより、業務、財務、生産性の指標を単一のビューで確認できるため、業績目標や事業目標に向かってどの程度順調に進んでいるのかを判断する際に参考にできます。追加の在庫および資産に関するデータダッシュボードにより、IT に関してより多くの情報を得た上での確かな判断を下すことが可能となります。

クラウドかオンプレミスか選択できる

クラウド向けに設計されたマルチテナントテクノロジーがベースとなっている Service Manager はクラウド、オンプレミス、またはハイブリッドの組み合わせで展開できる完全な柔軟性を提供します。機能やデータを失うことなくひとつの展開モデルから別のモデルへと簡単に移行できます。すべてのお客様に、このソリューションの統合しやすさ、設定オプション、簡易化された展開、自動化されたワークフローシステム、ソーシャルメディア対応のセルフサービスへのアクセスを通して最大の価値をご享受いただけます。

IT 部門以外の部門にエンタープライズサービスを提供

最新のサービス提供体験を IT 部門のみに制限する必要はありません。現在個別のメールや時代遅れのスプレッドシート、紙の文書を中心に行われている手作業のプロセスを変えることで、すべての事業部門の効率を上げ将来に備えることができます。

他の事業部門を IT 部門に招待し、サービス提供をいかに改善したのか、その方法を共有してみませんか。Service Manager を導入することで、IT チームは他の事業部門のサービスやサポートの自動化を支援する立場に立つことができます。他の事業部門と連携して

新しい革新的なサービスを開発、提供するための ITSM ツールとプラクティスを活用しましょう。



03-5226-5960



www.ivanti.co.jp



Contact-Japan@ivanti.com

Copyright © 2017, Ivanti. All rights reserved. IVI-1993 08/17 DM/BB/DL

www.ivanti.co.jp