Ivanti Neurons for ITSM

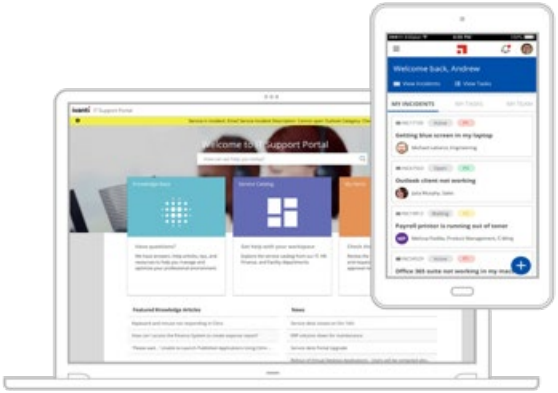
Сегодня управление ИТ-услугами стало сложнее, чем когда-либо, а ожидания пользователей стали только больше. Решение Ivanti® Neurons for ITSM предоставляет проверенную и надежную систему управления ИТ-услугами, благодаря которой службы ИТ-поддержки становятся стратегическим инструментом для развития вашего бизнеса. Оптимизированное под облако, но также доступное и для развертывания в локальной инфраструктуре, это полностью мультитенантное решение повышает эффективность выполнения ежедневных операций и помогает ИТ-командам предоставлять управление услугами на мировом уровне используя лучшие практики как в ИТ, так и в других бизнес-подразделениях.

Больше стратегической ценности

Ivanti Neurons for ITSM предлагает комплексное управление услугами корпоративного уровня на протяжении всего жизненного цикла их предоставления — от получения запроса до его разрешения. Построенная на индустриальных стандартах с 13 сертифицированными ITIL процессами, Ivanti Neurons for ITSM может расширяться по мере роста ваших потребностей. На смену затратным рабочим процессам, выполняемым вручную, приходят автоматизированные — в итоге операции выполняются эффективнее, проще и безопаснее. Независимо от того, хотите ли вы организовать службу ИТ-поддержки и систему управления заявками или выполнять более сложные ITIL процессы по управлению сервисами, модульная архитектура решения позволяет адаптироваться к возрастающим потребностям бизнеса благодаря быстрому развертыванию и простому масштабированию.

Более качественные услуги

Автоматизация позволяет владельцам услуг и менеджерам адаптировать, разрабатывать и контролировать рабочие процессы без написания кода, что повышает качество и целостность услуг. Готовые блоки процессов легко интегрируются с внешними системами и источниками данных, чтобы извлекать нужную информацию и подключаться к другим инструментам для комплексного и автоматизированного выполнения процессов. Аналитики используют эту информацию тогда, когда она им действительно нужна для понимания ситуации и оптимизации процессов, благодаря чему проблемы решаются эффективнее.



Меньше перенаправленных запросов

С решением Ivanti Neurons for ITSM служба ИТ-поддержки может быстро решать гораздо больше проблем с первого же обращения, не срывая планы клиентов, и уверенно использовать мощные возможности по диагностике и исправлению проблем. Аналитики могут легко закрывать обращения пользователей с помощью автоматизированных и преднастроенных действий на уровне специалистов, сокращая запутанность и высокие затраты, связанные с большим количеством эскалаций.

Проактивная ИТ-поддержка

С помощью облачных ботов на базе гиперавтоматизации можно не только высвободить время сотрудников службы поддержки, но и действовать на упреждение, решать проблемы о которых еще не сообщалось пользователями или которые были проигнорированы. Упростите работу службы поддержки благодаря автоматическому обнаружению и решению ИТ-проблем, проактивно связывайтесь с клиентами еще до того, как они сами сообщат о проблеме. Ускорьте обнаружение проблем, автоматически разрешайте инциденты и освободите ИТ-отдел, чтобы сосредоточиться на новых инновациях, одновременно улучшая взаимодействие с пользователем.

Оптимизация активов

Ivanti Neurons for ITSM предлагает полноценное обнаружение и мониторинг аппаратных и программных средств для обеспечения их максимальной производительности и ценности. Система позволяет автоматически заполнять базу CMDB, перераспределять неиспользуемое ПО, соответствовать нормативным требованиям и экономить время благодаря централизованному обзору всех активов, их взаимосвязей и схем предоставления услуг. Теперь у организации есть полная информация о действующих лицензиях на ПО. Больше не нужно гадать, какое ПО и оборудование есть в наличии, где оно установлено, как используется и насколько эффективно. Это позволяет принимать более взвешенные решения на протяжении всего жизненного цикла активов или услуг.

Удобное самообслуживание

Выйдете на новый уровень обслуживания благодаря ботам на основе ИИ — инновационному инструменту для быстрого и простого самообслуживания пользователей и сотрудников. Бот может ответить на вопросы, отправить запрос в службу поддержки или даже предложить помощь. Управление заявками не представляет сложности, когда пользователи могут без затруднений спросить о статусе заявки, обновить ее или создать новую. Боты доступны круглосуточно и полностью интегрированы с процессами Ivanti Neurons for ITSM, чтобы еще больше снизить нагрузку на ИТ-команды. Расширьте возможности самообслуживания, предложив своим пользователям Ivanti Service Catalog для повышения прозрачности и доступа ко всем услугам предприятия - как ИТ, так и бизнеса. Все запросы пользователей имеют и проходят индивидуально настраиваемые процессы согласования, превращая запросы в утвержденные и задокументированные заказы. Пользователи получают необходимые услуги в любое время и в любом месте, т. к. решение легко интегрируется с корпоративным сайтом или порталом для сотрудников, а также доступно полнофункциональное мобильное приложение.

Довольные абоненты

Голосовая автоматизация Ivanti Voice позволяет ИТ-службе повысить удовлетворенность пользователей за счет более эффективной обработки вызовов. Ivanti Neurons for ITSM объединяет существующую телефонную инфраструктуру с инфраструктурой службы поддержки для интеллектуальной маршрутизации вызовов, интегрированного голосового ответа, голосового самообслуживания, использования всплывающих окон и функций управления вызовами. Сократите еще больше расходов с помощью телефонного самообслуживания по вопросам смены паролей, подаче или согласованию запросов на внесения изменений или проверке статуса обращения.

Действенная информация

Контролируйте предоставление услуг, качество и регламентные обязательства с помощью ролевых информационных панелей (дашбордов), которые предоставляют информацию в реальном времени, гибкость и инструменты, необходимые для простой настройки отчетов с помощью drag-and-drop интерфейса. Встроенные панели и отчеты из коробки позволяют в едином окне просмотреть операционные, финансовые и производительные метрики, чтобы помочь организациям понять, насколько они близки к достижению бизнес-целей и плановых показателей. Дополнительные информационные панели с данными инвентаризации и активов предоставят полную картину ИТ-среды для принятия более рациональных и обоснованных решений.

Гибкое развертывание: в облаке или в вашей инфраструктуре

Построенные на мультитенантной технологической платформе Ivanti Neurons for ITSM предлагает вам полную гибкость для развертывания в облаке, локально или в гибридной инфраструктуре. Можно легко переходить с одной модели развертывания на другую без потери функциональности или данных. Каждый вариант развертывания обеспечивает максимальную ценность благодаря простой консолидации, вариантам конфигурации, упрощенному развертыванию, автоматизированной системе рабочих процессов и удобному доступу к самообслуживанию.

Доступ к службе поддержки в любом месте

Сотрудники не всегда находятся на рабочем месте, но в это время им тоже может понадобиться доступ к службе поддержки. Мобильное приложение Ivanti Neurons for ITSM позволяет персоналу и пользователям использовать мобильные устройства для управления услугами, где бы они ни были. Они могут проверять инциденты, отправлять запросы или искать ответы на ИТ вопросы. Пусть это станет частью корпоративной коммуникационной стратегии, чтобы все оставались на связи и сохраняли продуктивность даже в движении.

Корпоративные услуги не только в ИТ-сфере

Обращаются ли к вам другие отделы, чтобы узнать, как вы улучшили предоставление услуг? Современный опыт предоставления услуг не должен ограничиваться только ИТ. Все направления бизнеса должны работать эффективнее и быть на шаг впереди в вопросах поддержки благодаря преобразованию процессов, которые выполняются вручную с бессистемным использованием электронной почты, устаревших электронных таблиц или бумаг.

С Ivanti Neurons for ITSM у ИТ-команды есть отличная возможность автоматизировать предоставление услуг и предложений в других департаментах. Совместная работа позволит применять лучшие практики и инструменты ITSM для разработки и оказания инновационных услуг во всей организации.

© 2021, Ivanti. Все права защищены. IVI-1993 03/25 DM/BB/DH/DW/FG

ivanti.ru
7 495 737 4814
contact@ivanti.ru