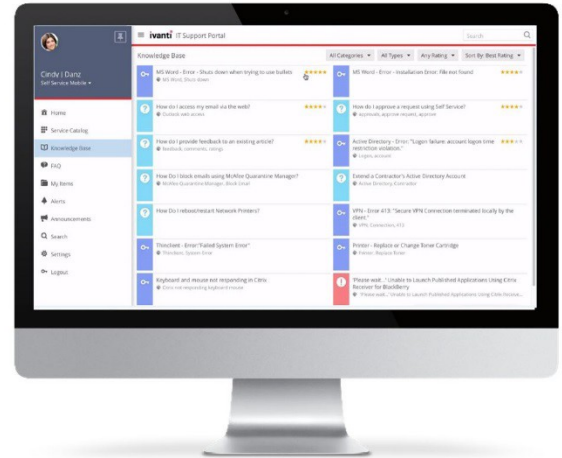


Ivanti Service Manager

Ivanti Service Manager - это проверенное, надёжное решение по управлению ИТ-сервисами, которое включило в себя все самое лучшее от двух международных компаний – LANDESK и HEAT Software. Продукт позволяет пересмотреть подходы в управлении службами технической поддержки как всего ИТ, так и бизнеса в целом. Решение при этом может распространяться в облачном варианте или размещено внутри инфраструктуры клиента.



Повышение стратегической ценности

Решение Ivanti Service Manager обеспечивает надёжные возможности управления услугами на протяжении всего их жизненного цикла: от создания инцидента до контроля сроков по SLA. ISM сертифицирован по 13 ITIL-процессам и создан таким образом, что по мере роста Ваших потребностей, Service Manager будет расти вместе с Вами. Автоматизированные рабочие процессы устраняют дорогостоящие ручные работы, делая операции более эффективными и безопасными. Независимо от того, ищете ли Вы службу ИТ-поддержки (Help Desk) или выполняете более сложные процессы управления услугами ITIL, Service Manager может легко адаптироваться под Ваши задачи.

Лучшее качество обслуживания

Службы автоматизации Service Manager позволяют владельцам услуг и бизнес-менеджерам адаптировать, разрабатывать и контролировать рабочие процессы без какого-либо программирования. Предварительно настроенные блоки процесса интеграции взаимодействует с внешними системами и источниками данных для получения необходимой информации и подключения к другим инструментам для сквозных автоматизированных процессов.

Обеспечение самообслуживания

Как внутренние, так и внешние клиенты создают и отслеживают запросы через веб-консоль самообслуживания, тем самым получая круглосуточную поддержку. Объедините решение с каталогом услуг Ivanti, чтобы получить доступ ко всем предложениям услуг предприятия как с точки зрения ИТ, так и не ИТ; при этом каждый запрос можно настроить по своему алгоритму. Простая интеграция на корпоративный веб-сайт или портал сотрудников, который включает полную мобильную поддержку, означает, что пользователи получают необходимые услуги - в любое время и в любом месте.

Взаимодействие с телефонией

Автоматизация голоса позволяет Вашей ИТ-службе повысить уровень удовлетворенности клиентов. Service Manager объединяет существующую телефонную инфраструктуру с средой обслуживания ИТ-услуг для интеллектуальной маршрутизации вызовов, интегрированного голосового ответа, самообслуживания через голосовое меню, всплывающих окон и функций управления вызовами. Сброс пароля, получение услуги, отслеживание статуса, - все это можно сделать с помощью голосового решения.

Информация в режиме реального времени

Предоставление услуг, качество, взаимосвязь с другими системами – все это можно отслеживать через специальные панели мониторинга, которые в режиме реального времени передают Вам эту информацию. Несколько преднастроенных информационных панелей и отчетов покажут единый взгляд на операционные, финансовые показатели производительности и эффективности. Наши информационные панели данных позволят Вам принимать более обоснованные решения в отношении ИТ-ландшафта.

Cloud или On-Premise, Вам решать

Продукт предлагает несколько вариантов размещения: облачный, гибридный, внутри инфраструктуры. Вы можете легко перемещаться из одной модели развертывания в другую без потери функциональности или данных. Все клиенты получают максимальную отдачу благодаря простоте консолидации решений, настройкам конфигурации, упрощенному развертыванию, автоматизированной системе документооборота и простому доступу к самообслуживанию.

Предоставление услуг не только для ИТ

Современный опыт предоставления услуг не должен ограничиваться ИТ. Все бизнес-подразделения должны стать более эффективными и инициативными, трансформируя ручные процессы, управляемые в настоящее время специальными электронными письмами, датированными таблицами или бумажными документами.

Приходят ли к вам другие отделы, чтобы узнать, как вы улучшили предоставление своих услуг? С Service Manager ваша ИТ-команда имеет хорошие возможности для автоматизации услуг других отделов. Поручите им использовать инструменты и методы ITSM для разработки и предоставления новых инновационных услуг.

www.ivanti.ru[7.495.258.7112](tel:74952587112)contact@ivanti.ru

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