

Ivanti Neurons für ITSM

Die Verwaltung von IT-Services war selten so anspruchsvoll wie heute, und Ihre Anwender erwarten viel von Ihnen. Mit Ivanti® Neurons für ITSM erhalten Sie eine bewährte, robuste IT-Service-Management-Lösung, die Helpdesks und Support-Teams in strategische Business-Enabler verwandelt. Optimiert für die Cloud, aber auch vor Ort verfügbar, verbessert diese vollständig multi-mandantenfähige Lösung die täglichen Abläufe und unterstützt IT-Teams bei der Verwaltung eines erstklassigen Service-Managements für die IT und für andere Geschäftsabteilungen.

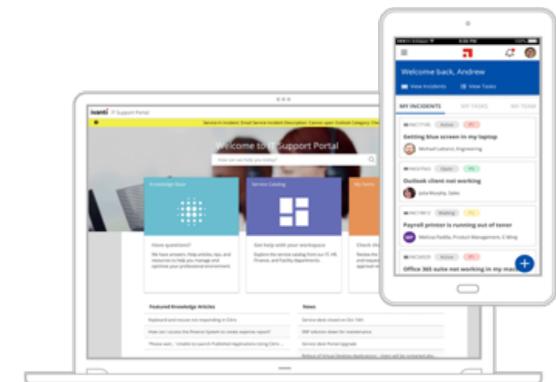
Zusätzlichen strategischen Wert liefern

Ivanti Neurons für ITSM bietet unternehmensfähige, durchgängige Service-Management-Funktionen für den gesamten Lebenszyklus der Servicebereitstellung, von der Anfrageerfassung bis zur Problemlösung. Ivanti Neurons für ITSM basiert auf Industriestandards mit elf ITIL-4-zertifizierten Praktiken und ist so konzipiert, dass es mit Ihren wachsenden Anforderungen mitwächst. Automatisierte Workflows

eliminieren kostspielige manuelle Prozesse und machen den Betrieb effizienter, konformer und sicherer. Ganz gleich, ob Sie eine IT-Helpdesk-/Supportticket-Lösung suchen oder fortgeschrittene ITIL-Service-Management-Prozesse durchführen müssen: Das modulare Design von Ivanti Neurons für ITSM ist so konzipiert, dass es schnell eingesetzt werden kann und leicht skalierbar ist, um sich an Ihre wachsenden Anforderungen anzupassen.

Verbesserung der Servicequalität

Automatisierungsservices ermöglichen es Serviceverantwortlichen und Bereichsleitern, Workflows ohne Programmierung anzupassen, zu entwerfen und die Kontrolle darüber zu übernehmen, was die Qualität und Konsistenz von Services verbessert. Vordefinierte Workflow-Blöcke lassen sich nahtlos in externe Systeme und Datenquellen integrieren, um benötigte Informationen einzuholen und mit anderen Tools für durchgängig automatisierte für durchgängig automatisierte



Prozesse, einschließlich automatisierter Ticket-Klassifikation, zu verbinden. Analysten nutzen relevante Informationen genau dann, wenn sie sie benötigen, um Situationen schnell zu erfassen und Prozesse zu straffen, um Probleme effizienter zu lösen.

Reduzieren Sie Eskalationen

Befähigen Sie Ihr Service-Desk-Team, viel mehr Vorfälle beim ersten Anruf schnell zu lösen, ohne Ihre Kunden zu stören. Service-Desk-Teams können leistungsstarke Diagnose- und Behebungsfunktionen vertrauensvoll nutzen. Analysten können Vorfälle sofort mit automatisierten, vorgefertigten Aktionen auf Spezialistenebene lösen und so die Komplexität und die hohen Kosten, die mit den meisten Eskalationen verbunden sind, umgehen.

Proaktive Unterstützung genießen

Nutzen Sie Cloud-basierte Chatbots mit Hyper Automatisierung, um nicht nur Mitarbeiterzeit freizusetzen, sondern auch bisher nicht gemeldete oder ignorierte Benutzerprobleme proaktiv zu lösen. Entlasten Sie Ihr Support-Team durch die automatische Erkennung und Lösung von IT-Problemen und verbinden Sie sich proaktiv mit Ihren Kunden, indem Sie deren Probleme lösen, bevor sie anrufen. Beschleunigen Sie die Erkennung von Problemen, lösen Sie Vorfälle automatisch und geben Sie der IT-Abteilung Zeit, sich auf wirkliche Innovationen zu konzentrieren, während Sie gleichzeitig das Benutzererlebnis verbessern. Optimieren Sie Ihre Ressourcen Sorgen Sie für vollständige Erfassung und Transparenz, um die Leistung und den Wert Ihrer Hardware- und Software- Ressourcen zu maximieren. Befüllen Sie Ihre CMDB automatisch vorab, fordern Sie ungenutzte Software zurück, erfüllen Sie Compliance-Anforderungen und sparen Sie Zeit mit einer zentralen Ansicht Ihrer Ressourcen, Beziehungen und Service

Maps. Kein Rätselraten über Ihre tatsächliche Lizenzlage mehr. Sie wissen, welche Ressourcen Sie haben, wo sie sich befinden, wie sie genutzt werden und wie sie funktionieren, um in jeder Phase des Lebenszyklus einer Ressource oder eines Services bessere Entscheidungen treffen zu können.

Bieten Sie ansprechenden Self-Service

Transformieren Sie das Serviceerlebnis für Ihre Benutzer mit KI-gesteuerten Bots. Ihre Benutzer und Mitarbeiter erhalten das innovative Tool, das sie brauchen, um sich schnell und einfach selbst zu helfen. Ihre Benutzer können einfach eine Unterhaltung mit einem Bot führen, um Antworten zu erhalten, Anfragen zu stellen oder um Hilfe zu bitten. Die Ticket-Verwaltung ist ein Kinderspiel, wenn Benutzer einfach nach dem Status fragen, eine Aktualisierung vornehmen oder ein neues Ticket erstellen können. Bots sind rund um die Uhr verfügbar und vollständig in Ivanti Neurons für ITSM-Workflows integriert, um die Arbeitsbelastung des IT-Teams weiter zu reduzieren. Erweitern Sie die Self-Service-Fähigkeiten, indem Sie Ihren Anwendern den Ivanti Service Catalog zur Verfügung stellen, um die Sichtbarkeit und den Zugang zu allen Serviceangeboten für das Unternehmen – IT und Non-IT – zu verbessern. Alle Self-Service-Anfragen durchlaufen individuell konfigurierbare Genehmigungsprozesse, wodurch aus Anfragen genehmigte und dokumentierte Aufträge werden. Durch die einfache Integration in die Unternehmenswebsite oder das Mitarbeiterportal sowie die volle Unterstützung für mobile Endgeräte

erhalten die Benutzer die benötigten Services – jederzeit und überall.

Steigerung der Anruferzufriedenheit

Mit Sprachautomatisierung kann Ihr IT-Serviceteam die Kundenzufriedenheit verbessern, indem es Anrufe effektiver bearbeitet. Ivanti Neurons für ITSM integriert die vorhandene Telefoninfrastruktur in die IT-Service-Desk-Umgebung für intelligentes Call-Routing, integrierte Sprachsteuerung, Voice-Self-Service, Screen-Pops und Call-Management-Funktionen. Senken Sie die Kosten weiter mit telefonischem Self-Service für das Zurücksetzen von Passwörtern, das Initiieren und Genehmigen von Änderungsanfragen oder das Überprüfen des Status von Service-Anfragen.



Verwertbare Einblicke gewinnen

Überwachen Sie Servicebereitstellung, Qualität und Verpflichtungen mit rollenbasierten Dashboards, die Echtzeitinformationen, Flexibilität und Werkzeuge zur einfachen Konfiguration von Berichten über eine Dragand- Drop-Oberfläche bieten. Sofort einsatzbereite Dashboards und Berichte bieten eine einzige Ansicht von Betriebs-, Finanz- und Produktivitätskennzahlen, mit deren Hilfe Sie feststellen können, wie gut Sie Ihre Leistungs- und Geschäftsziele erreichen. Zusätzliche Dashboards für Bestands- und Anlagendaten ermöglichen es Ihnen, bessere und fundiertere Entscheidungen über Ihre ITLandschaft zu treffen.

Cloud oder vor Ort, Sie entscheiden

Ivanti Neurons für ITSM basiert auf einer multimandantenfähigen Technologieplattform, die für die Cloud entwickelt wurde, und bietet Ihnen volle Flexibilität für die Bereitstellung in der Cloud, vor Ort oder in einer hybriden Kombination. Sie können problemlos von einem Bereitstellungsmodell zum anderen wechseln, ohne Funktionalität oder Daten zu verlieren. Jeder Bereitstellungsansatz bietet maximalen Wert durch einfache Konsolidierung, Konfigurationsoptionen, vereinfachte Bereitstellung, automatisiertes Workflow-System und sozial ermöglichten Self-Service-Zugriff.

Verbunden bleiben

Ihre Mitarbeiter sind nicht immer an ihren Schreibtischen und benötigen dennoch Zugriff auf den Helpdesk. Mit der Ivanti Neurons für ITSM Mobil-App können Mitarbeiter und Benutzer ihre mobilen Geräte einsetzen, um in Verbindung zu bleiben, egal wo sie sind. Erlauben Sie ihnen, Vorfälle zu überprüfen, Anfragen zu übermitteln oder nach Antworten auf IT-Fragen zu suchen. Machen Sie es zu einem Teil Ihrer Kommunikationsstrategie, damit jeder in Kontakt und produktiv bleibt, während er unterwegs ist.

Bereitstellung von Unternehmensdiensten über die IT hinaus

Kommen andere Abteilungen zu Ihnen, um zu erfahren, wie Sie Ihre Servicebereitstellung verbessert haben? Eine moderne Service-Bereitstellung muss sich nicht auf die IT beschränken. Alle Geschäftsabteilungen müssen effizienter und proaktiver werden, indem sie manuelle Prozesse umwandeln, die derzeit durch Ad-hoc-E-Mails, veraltete Tabellenkalkulationen oder Papierdokumente gesteuert werden.

Mit Ivanti Neurons für ITSM ist Ihr IT-Team gut aufgestellt, um die Services und Angebote anderer Abteilungen zu automatisieren. Arbeiten Sie mit ihnen zusammen, um Ihre ITSM-Tools und -Praktiken für die Entwicklung und Bereitstellung neuer innovativer Services zu nutzen.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".

ivanti.com

1 800 982 2130

sales@ivanti.com