

Ivanti Neurons para ITSM

Nunca antes la gestión de servicios de TI se planteó como un reto tan grande, y sus usuarios esperan mucho de su parte. Con Ivanti® Neurons para ITSM, obtendrá una solución de gestión de servicios de TI probada y robusta que transforma los servicios de la mesa de ayuda y a los equipos de soporte en habilitadores de negocio estratégicos. Optimizada para la nube, aunque también disponible on-premises, esta solución totalmente Multitenant optimiza las operaciones diarias y ayuda a los equipos de TI a administrar servicios de clase mundial para las TI y otras áreas de negocio.

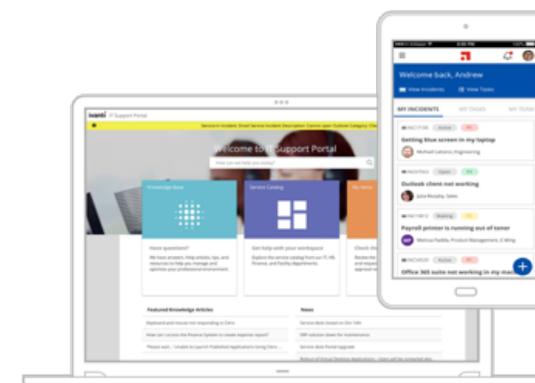
Aporte más valor estratégico

Ivanti Neurons para ITSM proporciona capacidades empresariales de gestión de servicios de extremo a extremo a lo largo del ciclo de prestación de servicios, desde la captura de la solicitud hasta su resolución. Basado en los estándares de la industria con 13 procesos certificados por ITILv3 y 11 prácticas certificadas en ITIL 4, Ivanti Neurons para ITSM está

diseñado para expandirse a medida que aumentan sus necesidades. Los flujos de trabajo automatizados eliminan los procesos manuales costosos, a la vez que hace que las operaciones sean más eficientes, conformes y seguras. Tanto si pretende configurar un servicio de Mesa de ayuda de TI/ solución de tickets de soporte, como si necesita realizar procesos de gestión de servicios ITIL más avanzados, el diseño modular de Ivanti Neurons para ITSM está diseñado para desplegarse rápidamente y escalar fácilmente para adaptarse a medida que crecen sus necesidades.

Mejore la calidad del servicio

Los servicios de automatización habilitan a los administradores o gestores de servicio y de negocio a adaptar, diseñar y tomar el control de los flujos de trabajo sin necesidad de codificación, mejorando así la calidad y la consistencia de los servicios. Los flujos de trabajo predefinido se integran sin problema con los sistemas externos y fuentes de datos para extraer la información necesaria y conectarse a otras



herramientas para realizar procesos automatizados de extremo a extremo. Los analistas aprovechan la información relevante cuando exactamente la necesitan para tener una comprensión rápida de la situación y agilizar los procesos para resolver los problemas de forma más rápida y eficiente.

Reduzca Escalamientos

Empodere a su equipo de la mesa de servicio a resolver rápidamente una mayor cantidad de incidentes en la primera llamada sin interrumpir a sus usuarios. Los equipos de la mesa de servicio pueden utilizar robustas capacidades de diagnóstico y remediación segura. Los analistas pueden resolver ágilmente incidentes con acciones automatizadas, pre-empaquetadas, con nivel de especialista, eliminando la complejidad y los altos costes asociados a la mayoría de los escalamientos.

Disfrute de un soporte proactivo

Aproveche los bots basados en la nube e impulsados por la hiper-automatización para, además de liberar tiempo del personal, solucionar problemas de los usuarios que antes no se reportaban o se ignoraban de forma proactiva. Alivie la carga de su equipo de soporte con detección y resolución automática de incidentes de TI y conecte de manera proactiva con sus usuarios o clientes resolviendo sus problemas antes de que llamen. Acelere la detección de problemas, resuelva los incidentes automáticamente con el fin de liberar a su equipo de TI para enfocarse en más innovaciones y mejorar la experiencia del usuario.

Optimice sus activos

Obtenga una completa detección y visibilidad para maximizar el rendimiento y el valor de sus activos de hardware y software. De manera automática

logrará pre-poblar su CMDB, recuperar el software no utilizado, cumplir los requisitos de auditoría y ahorrar tiempo con una visión centralizada de sus activos, relaciones y mapas de servicio. Se acabaron las conjeturas sobre la situación de sus licencias efectivas. Sepa qué activos tiene, dónde están, cómo se utilizan y cómo se comportan, para tomar mejores decisiones en cualquier etapa del ciclo de vida de un activo o servicio.

Proporcione un autoservicio atractivo

Transforme la experiencia de servicio de sus usuarios con Bots impulsados por IA. Sus usuarios y empleados obtienen una herramienta de autoservicio innovadora para resolver de forma rápida y fácil sus necesidades. Sus usuarios pueden mantener una conversación con un Bot para obtener respuestas, enviar solicitudes o pedir ayuda. La gestión de tickets para los usuarios es intuitiva y fácil cuando simplemente pregunten sobre el estado de sus tickets, realicen una actualización o creen un nuevo ticket. Los bots están disponibles 24x7 y están totalmente integrados con los flujos de trabajo de Ivanti Neurons para ITSM con el objetivo de reducir aún más la carga de trabajo del equipo de TI. Amplíe las capacidades de autoservicio ofreciendo a sus usuarios el 'Catálogo de Servicios de Ivanti' para mejorar la visibilidad y brindarles acceso a todas las ofertas de servicios de la empresa—de TI o no de TI. Todas las solicitudes de autoservicio pasan por procesos de aprobación configurables individualmente, convirtiendo las solicitudes en aprobaciones y ordenes documentadas. Fácil

integración con el sitio web corporativo o el portal de empleados, junto con un soporte móvil completo, logrando que los usuarios obtengan los servicios que necesitan, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Aumente la satisfacción de las llamadas de los usuarios

La automatización de voz le permite a su equipo de servicios de TI mejorar la satisfacción del cliente gestionando las llamadas de forma más eficaz. Ivanti Neurons para ITSM integra infraestructura telefónica existente con el entorno de la mesa de servicio de TI para el enrutamiento inteligente de llamadas, respuesta de voz, respuesta de voz integrada, autoservicio de voz, ventanas emergentes y funcionalidad de gestión de llamadas. Reduzca los costes con el autoservicio telefónico para restablecer contraseñas, iniciar y aprobar solicitudes de cambio o comprobar el estado de las solicitudes de servicio.

Obtenga información útil

Supervise la prestación de servicios, la calidad y los compromisos con cuadros de mando basados en funciones que proporcionan la información en tiempo real, flexibilidad y las herramientas necesarias para configurar informes fácilmente a través de una interfaz de arrastrar y soltar. Los cuadros de mando e informes listos para usar proporcionan una visión única de las métricas operativas, financieras y de productividad para ayudarle a determinar si está cumpliendo con el rendimiento y los objetivos empresariales.

Adicionalmente cuenta con dashboards o paneles de datos sobre inventario y/o activos que le permiten tomar decisiones más acertadas sobre su entorno de TI.

Usted decide Nube u On-Premise

Construido sobre una plataforma tecnológica Multitenant diseñada para la nube, Ivanti Neurons para ITSM ofrece total flexibilidad para implementarse en la nube, on-premises, o una combinación híbrida. Pase fácilmente de un modelo de implementación a otro sin perder funcionalidad o datos. Cada enfoque de implementación ofrece el máximo valor gracias a la facilidad de consolidación, las opciones de configuración, despliegue simplificado, sistema de flujo de trabajo automatizado, y habilita un acceso de autoservicio.

Manténgase conectado

Sus empleados no siempre están en sus escritorios, pero necesitan acceso al servicio de Mesa de ayuda. Con la aplicación móvil Ivanti Neurons para ITSM Mobile App, el personal y los usuarios pueden emplear sus dispositivos móviles para estar conectados sin

importar dónde se encuentren. Permítales revisar el estado de los incidentes, enviar solicitudes o buscar respuestas a preguntas de TI. Hágalo parte de su estrategia de comunicación para que todos se mantengan en contacto y sean productivos mientras se encuentra en movimiento.

Preste servicios empresariales más allá de las TI

¿Otros departamentos acuden a usted para saber cómo ha mejorado su prestación de servicios? Una experiencia moderna de prestación de servicios no tiene que estar limitada a TI. Todas las áreas de negocio deben volverse más eficientes y proactivas por medio de la transformación de los procesos manuales que actualmente se basan en correos electrónicos ad hoc, hojas de cálculo o documentos en papel.

Con Ivanti Neurons para ITSM, su equipo de TI está bien posicionado para automatizar los servicios y ofertas de otros departamentos. Asíciense con ellos para aprovechar sus herramientas de ITSM y prácticas para desarrollar y entregar nuevos e innovadores servicios.

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.lat](https://www.ivanti.com/latam)

+57 315 5718981

contact-latam@ivanti.com

[ivanti.es](https://www.ivanti.com/es)

+34 91 049 66 76

contact@ivanti.es