

# Ivanti Neurons for ITSM

Het huidige beheer van IT-services is zelden zo uitdagend geweest, en uw gebruikers verwachten veel van u. Met Ivanti® Neurons for ITSM beschikt u over een bewezen, robuuste IT-service management oplossing waarmee helpdesks en support teams worden getransformeerd in strategische business enablers. Deze volledig multi-tenant oplossing, die geoptimaliseerd is voor de cloud maar ook op locatie beschikbaar is, verbetert de dagelijkse werkzaamheden en helpt IT-teams diensten van wereldklasse te verlenen, zowel voor IT als voor andere bedrijfsafdelingen.

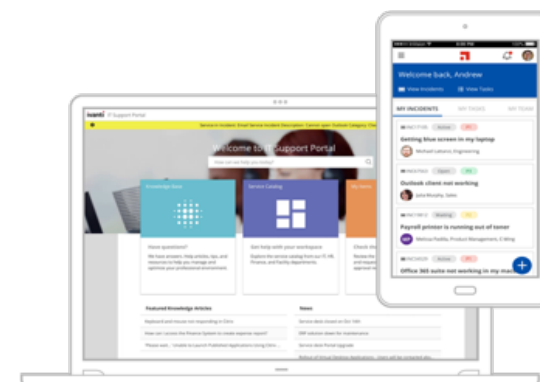
## Meer strategische waarde leveren

Ivanti Neurons for ITSM biedt ondernemingsbrede end-to-end service management mogelijkheden voor de hele levenscyclus van dienstverlening, van het vastleggen van aanvragen tot het uitvoeren van werkzaamheden. Ivanti Neurons for ITSM is ontwikkeld op basis van industriestandaarden met 13 ITILgecertificeerde processen, en is ontworpen om te

worden uitgebreid naarmate uw behoeften toenemen. Geautomatiseerde werkstromen elimineren kostbare handmatige processen en maken de activiteiten efficiënter, beter compatibel en veiliger. Ongeacht of u op zoek bent naar een oplossing voor een IT-helpdesk / support-tickets of meer geavanceerde ITIL service management processen moet uitvoeren, het modulaire ontwerp van Ivanti Neurons for ITSM is samengesteld om snel te implementeren en eenvoudig op te schalen om aan groeiende behoeften te kunnen voldoen.

## Servicekwaliteit verbeteren

Dankzij automatiseringsdiensten kunnen dienstverleners en business managers werkstromen aanpassen, ontwerpen en beheren zonder te hoeven programmeren, wat de kwaliteit en de consistentie van de diensten ten goede komt. Voorgedefinieerde werkstroomblokken integreren probleemloos met externe systemen en gegevensbronnen om de vereiste informatie op te halen en verbinding te maken



met andere tools voor end-to-end geautomatiseerde processen. Analisten gebruiken relevante informatie precies wanneer ze die nodig hebben om situaties snel te doorgronden en processen te stroomlijnen zodat problemen efficiënter opgelost kunnen worden.

## Escalaties verminderen

Stel uw servicedeskteam in staat om veel meer incidenten snel op te lossen bij de eerste oproep, zonder uw klanten te storen. Servicedeskteams kunnen vol vertrouwen krachtige diagnose- en herstmogelijkheden gebruiken. Analisten kunnen incidenten onmiddellijk oplossen met geautomatiseerde, vooraf samengestelde acties op specialistenniveau, waardoor de complexiteit en hoge kosten van de meeste escalaties worden vermeden.

## Proactieve ondersteuning

Maak gebruik van cloudgebaseerde bots met hyperautomatisering om niet alleen personeelstijd vrij te maken, maar ook om eerder niet gemelde of genegeerde gebruikersproblemen proactief op te lossen. Verlicht de last van uw supportteam met automatische detectie en oplossing van IT-problemen en zorg dat u proactief contact houdt met uw klanten door hun problemen op te lossen voordat ze bellen. Versnel probleemdetectie, los incidenten automatisch op en maak IT vrij om zich te richten op meer innovatie, terwijl de gebruikerservaring wordt verbeterd.

## Uw activa optimaliseren

Verkrijg volledige detectie en zichtbaarheid om de prestaties en de waarde van uw hardware- en softwaremiddelen te maximaliseren. Laat uw CMDB automatisch vooraf invullen, maak ongebruikte software opnieuw beschikbaar, voldoe aan de compliance-eisen, en bespaar tijd met een gecentraliseerd overzicht van uw bedrijfsmiddelen,

relaties en servicemaps. Geen giswerk meer over waar u staat met uw effectieve licentiepositie. Weet welke bedrijfsmiddelen u hebt, waar ze zijn, hoe ze worden gebruikt en hoe ze presteren voor betere beslissingen in elk stadium van de levenscyclus van een bedrijfsmiddel of dienst..

## Betrokken selfservice bieden

Transformeer de service-ervaring voor uw gebruikers met AI-aangedreven bots. Uw gebruikers en medewerkers ontvangen het innovatieve hulpmiddel dat ze nodig hebben om zichzelf snel en gemakkelijk te helpen. Uw gebruikers kunnen eenvoudig een gesprek voeren met een bot om antwoorden te krijgen, verzoeken in te dienen of om hulp te vragen. Ticketbeheer is een fluitje van een cent wanneer gebruikers eenvoudig naar de status kunnen vragen, een update kunnen doen of een nieuw ticket kunnen aanmaken. Bots zijn 24x7 beschikbaar en volledig geïntegreerd met Ivanti Neurons for ITSM workflows om de werklast van het IT-team verder te verminderen. Breid de selfservicemogelijkheden uit door uw gebruikers de Ivanti Service Catalogus aan te bieden voor verbeterde zichtbaarheid en toegang tot het gehele dienstenaanbod voor de onderneming- IT en non-IT. Alle selfservice-aanvragen gaan door individueel configureerbare goedkeuringsprocessen, waardoor aanvragen worden omgezet in goedgekeurde en gedocumenteerde orders. Eenvoudige integratie in de bedrijfswebsite of werknemersportaal, samen met volledige mobiele ondersteuning, betekent dat gebruikers de diensten krijgen die ze nodig hebben - altijd en overal.

## De tevredenheid van bellers vergroten

Spraakautomatisering stelt uw IT-serviceteam in staat de klanttevredenheid te verhogen door gesprekken effectiever af te handelen. Ivanti Neurons for ITSM integreert bestaande telefooninfrastructuur met de IT-servicedesk omgeving voor intelligente gespreksroutering, geïntegreerde voice response, voice-selfservice, screen pops, en call-management functionaliteit. Verlaag de kosten verder met selfservice via de telefoon voor het resetten van wachtwoorden, het initiëren en goedkeuren van wijzigingsverzoeken, of het controleren van servicemanagement statussen.

## Bruikbare inzichten verkrijgen

Bewaak de levering en kwaliteit van dienstverlening en toezeggingen met rolgebaseerde dashboards die de realtime informatie, flexibiliteit en tools bieden die nodig zijn om rapporten eenvoudig te configureren via een drag-and-drop interface. Out-of-the-box dashboards en rapporten bieden een eenduidig overzicht van operationele, financiële en productiviteitsgegevens, zodat u kunt bepalen hoe goed u voldoet aan uw prestatie- en bedrijfsdoelstellingen. Dankzij aanvullende dashboards met gegevens over inventaris en bedrijfsmiddelen kunt u betere en beter onderbouwde beslissingen nemen over uw IT-landschap.

## **Cloud of On-Premise, aan u de keuze**

Gebouwd op een multi-tenant technologie platform ontworpen voor de cloud, biedt Ivanti Neurons for ITSM u volledige flexibiliteit om in te zetten in de cloud, on-premises, of een hybride combinatie. Gemakkelijk overstappen van het ene implementatiemodel naar het andere zonder verlies van functionaliteit of gegevens. Elke inzetbenadering levert maximale waarde door consolidatiegemak, configuratieopties, vereenvoudigde inzet, een geautomatiseerd werkstroomstelsel en sociaal toegankelijke selfservicetoegang.

## **Verbonden blijven**

Uw werknemers zitten niet altijd aan hun bureau, maar hebben toch toegang tot de helpdesk nodig. Met de Ivanti Neurons for ITSM mobiele app kunnen medewerkers en gebruikers hun mobiele apparaten gebruiken om verbonden te blijven, waar ze ook zijn. Stel hen in staat om incidenten te controleren, verzoeken in te dienen, of antwoorden te zoeken op IT-vragen. Maak het onderdeel van uw communicatiestrategie zodat iedereen in contact blijft en productief blijft terwijl men onderweg is.

## **Bedrijfsdiensten leveren die verder gaan dan IT**

Komen andere afdelingen naar u toe om te horen hoe u uw dienstverlening hebt verbeterd? Een moderne dienstverleningservaring hoeft niet beperkt te blijven tot IT. Alle bedrijfsafdelingen moeten efficiënter en proactiever worden door transformatie van handmatige processen, die momenteel worden aangestuurd door ad-hoc e-mails, gedateerde spreadsheets of papieren documenten. Met Ivanti Neurons for ITSM, is uw IT team goed gepositioneerd om de diensten en aanbiedingen van andere afdelingen te automatiseren. Werk met hen samen om gebruik te maken van uw ITSM-tools en -praktijken om nieuwe innovatieve diensten te ontwikkelen en te leveren.

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