

Ivanti Service Manager

(Heat 搭載)

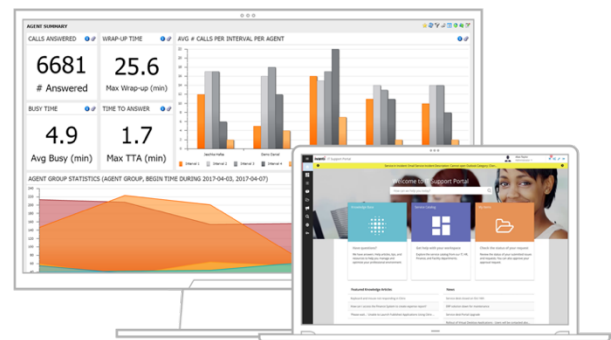
私たちは今 IT サービスの管理が難しい時代を迎えています。またユーザーは管理側に大きな期待を抱いています。Ivanti® Service Manager は、ヘルプデスクとサポートチームを戦略的なビジネスを実現する存在へと変える実証された堅牢な IT サービス管理ソリューションです。クラウド向けに最適化されているもののオンプレミス環境でも利用できるこの完全マルチテナントソリューションは、日々の業務を改善し、IT 部門が自分達のためだけでなく、他のすべての事業部門のために、世界に通用するサービス管理の能力を発揮できるよう支援します。

さらに戦略的な価値を提供

Ivanti Service Managerは、リクエストの取得から修正までサービス提供のライフサイクル全体を通して、エンタープライズ対応のエンドツーエンドのサービス管理機能を提供します。13 ITIL認定プロセスを使用する業界基準をベースとしたService Managerは、企業のニーズの変化や成長に合わせて拡張、発展できます。自動化されたワークフローが、業務の効率、安全性、コンプライアンスを高めつつ、費用のかかる手動プロセスを排除します。ITのヘルプデスクやサポートチケット向けのソリューションを探している場合も、より高度なITILサービス管理プロセスを実行する必要がある場合も、Service Managerはすぐに展開できるだけでなく、企業の要件の変化に合わせて対応するため簡単に拡張できるようにパッケージ化されています。

IT サービスの品質

Service Managerのオートメーションサービスにより、サービスオーナーと事業管理者は、プログラミングを行わずにワークフローを導入、設計、管理でき、品質とサービスの一貫性を向上できます。必要な情報を抽出し、エンドツーエンドの自動化プロセス向けに他のツールに接続するため、事前に定義された統合ワークフローブロックが外部システムおよびデータソースとスムーズに統合されます。アナリストは、速やかに情報を把握し、プロセスを合理化して問題をより効



率的に解決するために必要な関連情報を、まさに必要なタイミングで活用できます。

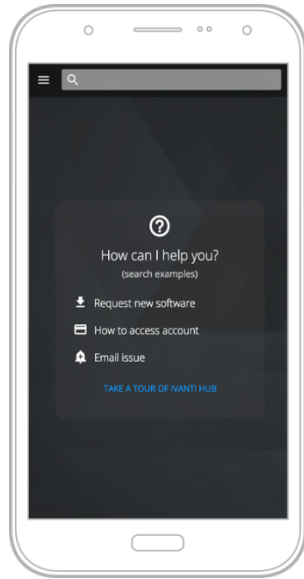
魅力あるセルフサービスを提供

人工知能 (AI) 搭載ハブを活用し、ユーザーのサービス体験を一新しませんか。ユーザーと社員には、セルフサービスで速やかかつ簡単に問題を解決するために必要なツールが提供されます。ユーザーは、ハブとコミュニケーションを取るだけで、質問の回答を得ることや、リクエストを送信することや、サポートを依頼することができるようになります。また、ユーザーはステータスについて問い合わせることや、アップデートを実行することはもちろん、チケットを作成することも簡単にできるようになるため、チケット管理がはるかに楽になります。IT部門の作業負担さらに軽減するため、このハブは24時間365日ご利用いただけ、Service Managerのワークフローに完全に統合されます。

企業のIT部門およびIT以外の部門向けのサービスすべての可視性とアクセスをさらに強化するため、ユーザーにIvanti Service Catalogを提供しセルフサービスの機能を拡張します。すべてのセルフサービスリクエストが個別設定可能な承認プロセスを経由し、承認済みの文書化された作業指示に変わります。企業のウェブサイトや社員ポータルに簡単に統合できます。また、完全モバイル対応のため、ユーザーは時間や場所を問わず必要なサービスを利用できるようになります。

問い合わせ元のお客様 満足度を大幅に向上

音声の自動化は、ITサービスチームにとって、最初の問い合わせ電話での問題解決率を向上し、より効率的に問い合わせの電話に対応することで顧客満足度を向上する機能となります。Service Managerは既存の電話インフラストラクチャをITサービスデスク環境と統合し、インテリジェントなコールルーティング、内蔵の音声応答、音声セルフサービス、画面ポップアップ、通話管理機能を実現します。パスワードのリセット、変更リクエストの開始および承認、サービスリクエストのステータス確認を処理する電話対応セルフサービスを使ってさらにコストを削減します。



リアルタイムの洞察を得る

ドラッグアンドドロップインターフェースで簡単にレポートを設定するために必要なリアルタイムの情報、柔軟性、ツールを提供する役割ベースのダッシュボードを使用して、サービスの提供、質、コミットメントをモニタリングします。いくつかの追加設定不要のダッシュボードとレポートにより、業務、財務、生産性の指標を単一のビューで確認できるため、業績目標や事業目標に向かってどの程度順調に進んでいるのかを判断する際に参考にできます。追加の在庫および資産に関するデータダッシュボードにより、IT環境についてより多くの情報を得た上での確かな判断を下すことが可能となります。

クラウドかオンプレミスかの選択が可能

クラウド向けに設計されたマルチテナントテクノロジーがベースとなっているService Managerはクラウド、オンプレミス、またはハイブリッドの組み合わせで展開できる完全な柔軟性を提供します。機能やデータを失うことなくひとつの展開モデルから別のモデルへと簡単に移行できます。すべてのお客様に、このソリューションの統合しやすさ、設定オプション、簡易化された展開、自動化されたワークフローシステム、ソーシャルメディア対応のセルフサービスへのアクセスを通して最大の価値をご活用いただけます。

場所を問わず接続環境を提供

社員は一日中自分の席で仕事をしているわけではありません。そして席を離れていてもIT部門が提供するサービスへのアクセスを必要としています。IvantiのITSMモバイルアプリを導入すれば、モバイルデバイス経由で接続環境を携帯できるため、ユーザーは場所を問わずインシデントのステータス確認やリクエストの送信、よくあるITの質問に対する回答の検索などの操作を行うことができます。場所を問わず必要な操作を行い、必要な情報を得られる環境をユーザーに提供し、外出先でのユーザーの生産性を高めるために、企業のコミュニケーション戦略の一環としての導入をご検討ください。

IT部門以外の部門に業務に役立つサービスを提供

最新のサービス提供体験をIT部門のみに制限する必要はありません。現在個別のメールや時代遅れのスプレッドシート、紙の文書を中心に行われている手作業のプロセスを変えることで、すべての事業部門の効率を上げ将来に備えることができます。

サービス提供をいかに改善したのか、その方法を他の事業部門から尋ねられたことはありませんか。Service Managerを導入することで、IT部門は他の事業部門のサービスやサポートの自動化を支援する立場に立つことができます。新しい革新的なサービスを開発、提供するために、IT部門と連携し、すでに導入されているITSMツールやプラクティスを他の事業部門でも活用しましょう。


www.ivanti.co.jp


03-5226-5960


Contact-Japan@ivanti.com

Copyright © 2018, Ivanti. All rights reserved. IVI-1993 09/18 DM/BB/DL