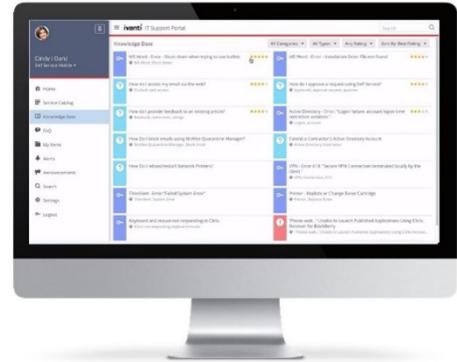


# Ivanti Service Manager

**Powered by HEAT**

Ivanti® Service Manager ist eine bewährte, robuste IT-Service-Management-Lösung, die Service- und Supportteams, Service- und Helpdesks von taktischen Service-Providern in strategische Business Enabler transformiert. Die mandantenfähige Software ist als Cloud- oder On-Premise-Lösung verfügbar. Sie verbessert den routinemäßigen Betrieb und erhöht die Fähigkeit von IT-Teams, Servicemanagementfunktionen der Spitzenklasse für die IT-Abteilung und für andere Geschäftsbereiche zu erzielen.



## Liefere Sie einen größeren strategischen Mehrwert

Ivanti Service Manager bietet End-to-End-Service-Management auf Enterprise-Niveau über den gesamten Lebenszyklus der Servicebereitstellung hinweg, von der Erfassung eines Request bis hin zur Korrektur bzw. Wiederherstellung. Service Manager basiert auf Branchenstandards und ist mit seinen 13 ITIL-zertifizierten Prozessen so ausgelegt, dass die Lösung mit Ihren sich verändernden und wachsenden Anforderungen Schritt halten kann. Automatisierte Workflows eliminieren teure manuelle Prozesse und sorgen gleichzeitig für eine höhere Effizienz, Compliance und Sicherheit in Ihrem Unternehmen. Ob Sie nach einer Lösung für einen IT-Helpdesk oder ein Supportticketsystem suchen oder anspruchsvollere ITIL-Prozesse für das Servicemanagement realisieren müssen – Service Manager lässt sich einfach skalieren und anpassen.

## Verbessern Sie die Servicequalität

Die Automatisierungsservices von Service Manager geben Serviceeigentümern und Business-Managern die Möglichkeit, Workflows ohne Programmieraufwand zu kontrollieren und damit die Qualität und Konsistenz von Services zu verbessern. Vordefinierte Integrationsblöcke für Workflows können nahtlos in externe Systeme und Datenquellen integriert werden. So können benötigte Informationen genau zum richtigen Zeitpunkt einbezogen und Verbindungen zu anderen Tools hergestellt werden, um durchgängig automatisierte Prozesse zu erreichen. Supportmitarbeiter nutzen relevante Informationen genau dann, wenn sie diese benötigen, um Situationen schnell zu erfassen und Prozesse zu rationalisieren, um Probleme effizienter zu lösen und bessere, informiertere Entscheidungen bezüglich der IT-Landschaft zu treffen.

## Bieten Sie einen ansprechenden Selfservice

Sowohl interne als auch externe Kunden können Requests mit Hilfe eines webbasierten Selfservice-Tools einreichen und verfolgen, d. h. der Servicedesk steht Kunden rund um die Uhr zur Verfügung. Wenn Sie die Lösung mit Ivanti Servicekatalog kombinieren, erhalten Sie Einblick in und Zugriff auf alle Serviceangebote für das Unternehmen, und zwar sowohl auf IT-Angebote als auch auf Nicht-IT-Angebote. Alle Requests durchlaufen einen individuell konfigurierbaren Genehmigungsprozess, in dem die Requests in genehmigte und dokumentierte Bestellungen umgewandelt werden. Die einfache Integration in die Unternehmens-Website oder in das Mitarbeiterportal mit voller Unterstützung für mobile Geräte bedeutet, dass Benutzer die von ihnen benötigten Services jederzeit und an jedem Ort in Anspruch nehmen können.

## Steigern Sie die Zufriedenheit der Anrufer

Sprachautomatisierung versetzt Ihr IT Serviceteam in die Lage, die Kundenzufriedenheit zu steigern, weil damit höhere 1st-Call-Lösungsquoten und eine effizientere Abwicklung von Anrufen möglich werden. Service Manager ist in die vorhandene Telefoninfrastruktur integrierbar und bietet eine IT-Servicedesk-Umgebung für intelligente Anrufweiterleitung, integrierte Sprachdialoge, sprachgesteuerten Selfservice, Screen-Popups und Anrufverwaltungsfunktionen. Reduzieren Sie die Kosten weiter, indem Sie telefonbasierten Selfservice für die Rücksetzung von Kennwörtern, die Initiierung und Genehmigung von Change Requests oder die Kontrolle des Status eines Service Requests ermöglichen.

### Gewinnen Sie Echtzeiteinblicke

Überwachen Sie die Servicebereitstellung, Servicequalität und -verpflichtungen anhand von rollenbasierten Dashboards, die Ihnen über eine Drag-and-Drop-Oberfläche Echtzeitdaten, Flexibilität und Tools zur einfachen Konfiguration von Berichten bieten. Mit mehreren einsatzbereiten Dashboards und Berichten können Betriebs-, Finanz- und Produktivitätskennzahlen in einer einheitlichen Sicht dargestellt werden, die Aufschluss darüber gibt, inwieweit Sie die Performance- und Geschäftsziele erreichen. Zusätzliche Dashboards mit Inventar- und Assetdaten helfen Ihnen, bessere, informiertere Entscheidungen bezüglich der IT-Landschaft zu treffen.

### Cloud oder On-Premise: Sie haben die Wahl

Service Manager baut auf einer mandantenfähigen Technologieplattform auf, die für die Cloud ausgelegt ist, und bietet Ihnen die Flexibilität, sich für eine Bereitstellung in der Cloud, vor Ort („on premise“) oder eine Hybridlösung zu entscheiden. Sie können problemlos von einem Bereitstellungsmodell zu einem andern wechseln, ohne dabei Funktionalität oder Daten zu verlieren. Für alle Kunden bedeutet dies, dass sie aufgrund der einfachen Konsolidierung, den Konfigurationsoptionen, der einfachen Bereitstellung, dem automatisierten Workflow-System und dem Zugriff auf Selfservice über soziale Interaktionen einen maximalen Wert erhalten.

### Bieten Sie Enterprise Services jenseits der IT an

Ein modernes Servicebereitstellungserlebnis muss nicht auf die IT beschränkt sein. Alle Geschäftsabteilungen müssen effizienter und proaktiver werden, indem sie manuelle Prozesse transformieren, die derzeit durch Ad-hoc-E-Mails, veraltete Kalkulationstabellen oder Papierdokumente geprägt sind.

Kommen andere Abteilungen zu Ihnen, um zu erfahren, wie Sie Ihre Servicebereitstellung verbessert haben? Mit Service Manager verfügt Ihre IT-Abteilung über gute Voraussetzungen, um die Services und Angebote anderer Abteilungen zu automatisieren. Tun Sie sich mit ihnen zusammen und nutzen Sie Ihre ITSM-Tools und -Methoden für die Entwicklung und Bereitstellung von neuen innovativen Services.

[www.ivanti.de](http://www.ivanti.de)[+49 \(0\)69 941 757-0](tel:+49(0)699417570)[contact@ivanti.de](mailto:contact@ivanti.de)