

Ivanti Service Manager: Help Desk для СМБ

Сегодня управление ИТ-услугами становится сложнее, как никогда ранее. Ваши пользователи ожидают от вас многого, а ограниченные ресурсы, бюджет и время не помогают. Ivanti® Help Desk Essentials - это проверенное, предварительно построенное решение ITSM, которое вам нужно, не тратя огромных средств. Предварительно упакованные рекомендации, полученные из облака, помогут вам сразу же улучшить свои возможности поддержки.

Спроектирован для быстрого внедрения

Ivanti Essentials начинает работу с ведущей функциональностью в Ivanti Service Manager и сочетает ее с опытом, приобретенным из тысяч успешных развертываний. Вы получаете базовый набор возможностей ITSM, который включает управление инцидентами и знаниями, самообслуживание, запросы на обслуживание, информационные панели и отчетность. Предварительно упакованные передовые методы и рабочие процессы сокращают затраты на внедрение и время, что позволяет быстро перейти на низкую общую стоимость владения.

Низкозатратное облачное решение

Нет необходимости увеличивать бюджет при обновлении до современного решения службы поддержки. Сфера фиксированной функциональности Essentials - в сочетании с полностью облачной платформой Ivanti - означает, что как ваша реализация, так и текущие затраты остаются предсказуемы. Обновите ресурсы, которые были посвящены запуску вашего текущего инструмента, и дайте экспертам возможность поддерживать вашу систему.



Инновационное самообслуживание

Благодаря искусственному интеллекту сотрудники получают инновационный инструмент, необходимый им для быстрой и последовательной помощи. Они могут разговаривать с Хабом, чтобы получать ответы, отправлять запросы или обращаться за помощью. Управление инцидентами — это просто, когда они могут просто спросить о статусе, сделать обновление или создать новый инцидент. Хаб полностью интегрирован и автоматизирован с помощью рабочих процессов Essential для управления услугами, чтобы уменьшить нагрузку на службу поддержки.

Постоянно на связи

Ваши сотрудники не всегда находятся на своих рабочих местах, но они все равно нуждаются в помощи. В приложении ITSM Mobile Ivanti может использовать мобильные устройства, чтобы оставаться на связи независимо от того, где они находятся. Позвольте им проверить инцидент, отправить запросы или найти ответы на общие вопросы ИТ.

Отчетность и панели мониторинга

Панели на основе ролей предоставляют информацию и инструменты в режиме реального времени,

необходимые для мониторинга доставки услуг, качества и обязательств, а также легко настраивают отчеты через интерфейс перетаскивания. Несколько готовых информационных панелей и отчетов предоставляют единый взгляд на операционные, финансовые и показатели производительности, которые помогут вам определить, насколько хорошо вы отвечаете производительности и бизнес-целям.

Основа для будущего роста

Почувствуйте уверенность в том, что ваши инвестиции Essentials будут продолжать расти вместе с вашими потребностями. Как часть Ivanti Service Manager, Essentials представляет собой легкодоступный, беспроблемный путь к полному набору возможностей ITSM. Ivanti Service Manager, основанный на отраслевых стандартах с 13 сертифицированными ITIL-процессами, построен для расширения и роста по мере изменения и развития ваших потребностей, включая полностью интегрированное решение для автоматизации голосовой связи для повышения скорости разрешения вызовов и более эффективного управления вызовами.

Помните, что преимущества решения Essentials не ограничиваются ИТ. Используйте автоматизацию Essentials для создания новых запросов на обслуживание и рабочих процессов для других отделов, таких как HR или управление хозяйственной частью.



www.ivanti.ru



7.495.737.4814



contact@ivanti.ru

Copyright © 2018 Ivanti. All rights reserved IVI-2051 03/18 DM/BB/SD