



## 客户常见问题和解答

### Ivanti 已完成对 Cherwell 的收购

**问：Ivanti 为什么要收购 Cherwell？**

**答：**收购 Cherwell 是 Ivanti 发展战略和愿景的进一步深化。通过收购 Cherwell，Ivanti 继续向其愿景迈进，即建设自适应安全，提供情境化的个性化体验，实现自修复自主化边缘。

合并后的产品组合将通过情境式自动化为 Ivanti 客户提供零信任安全系统，便于客户管理和维护所有设备。客户将能够自主、自动地对设备进行自我修复和自我保护，同时为所有工作地点的每一名用户提供良好的个性化体验。

Ivanti 和 Cherwell 的联合将为 Ivanti 巩固其在统一端点管理(UEM)、零信任安全和IT服务管理(ITSM)领域的领导地位。

---

**问：合并后的公司由谁领导？**

**答：**合并后的公司将继续由 Ivanti 主席兼首席执行官 Jim Schaper 领导。

---

**问：Cherwell 收购行动会对全体客户带来什么影响？**

**答：**客户可以放心，Ivanti 承诺始终为客户的成功保驾护航。Ivanti 将继续提供软件和服务，协助客户充分享受到IT投资所带来的业务价值。我们相信，通过我们的收购行为，Ivanti 将以更强的实力和更大的规模令客户受益，包括：

- 持续的成功：Ivanti 致力于协助客户取得成功，并为此投入专家团队、创新解决方案和服务，以确保获得最好的结果。我们的员工尽职尽责，帮助客户在最快时间内获益于 Ivanti 技术的价值，以及取得积极的业务成果。
- 多样的解决方案选择：提升的产品组合和服务能力将让全体客户受益。我们拥有丰富的行业知识和互补的产品组合，这代表 Ivanti 有能力为广大客户提供他们所需的有力工具，满足他们现有和新的IT需求。Ivanti 为客户提供面向所有设备类型的管理、维护和安全解决方案。

- 更大的规模：Ivanti 将利用自身的规模、企业资源和服务能力，配合产品创新和客户成功领域的市场经验，为客户赢得更多价值。Ivanti 承诺为我们的产品和服务投入充足、持续的投资，在满足客户当前的需求之外，有计划地进行创新和投资，以确保我们能够满足客户的未来需求。

---

**问：**合并后的产品组合会是什么样子？

**答：**Ivanti 的合并产品组合将能够为客户提供更多的功能和更强大的能力。首先，Ivanti 能够整合 Cherwell 的尖端技术与现有的 Ivanti 解决方案，为客户提供：

#### 统一端点管理

- 检测/财产清单
- 客户管理
- 现代化管理
- 远程协助
- 用户个性化
- 用户绩效
- 企业移动管理
- 零接触配置
- 应用程序和数据访问管理
- 移动威胁防御

#### 安全

- 补丁管理
- 应用控制
- 权限管理
- 设备控制
- 端点威胁保护
- 零信任网络接入
- 安全远程访问
- 网络接入和物联网安全
- VPN / NAC

#### 企业服务管理

- 服务管理
- 资产管理
- 软件许可证管理
- 多渠道：通话、商用Skype、短消息、聊天机器人
- 自动化

- CMDB
- 

**问：**收购后，有些产品是否会被淘汰或逐步淘汰？

**答：**Ivanti 的宗旨是为所有产品提供长期支持。我们已设立相关措施和策略，帮助所有产品的客户获得成功，并计划对所有收购的产品实行相同的通用政策。我们的共同目标是，为日益壮大的全球客户群提供卓越的产品和解决方案服务。

---

**问：**我和 Ivanti 合作的方式会有不同吗？

**答：**为了能够为我们的客户提供统一的合作方式，Ivanti 正在审查两家公司的做法和政策，并计划采纳经确认的最佳操作。我们的最终目标是，最大程度地方便客户与 Ivanti 的业务往来。若操作和政策发生任何变化，我们会及时通知客户。

---

**问：**随着客户群的扩大，Ivanti 是否能够保持同样的支持水准？

**答：**当然。只有客户通过使用我们的解决方案取得成功，我们才有可能持续成长。在扩大规模后，我们能够丰富我们的资源技能，拓展服务范围。我们的首要任务始终是持续提供卓越服务，不负客户的信赖。

---

**问：**如果我遇到帐户方面的问题，应该向谁咨询？

**答：**请继续联系在收购前为您服务业务代表的业务代表。如果您想就现有的 Cherwell 解决方案提出咨询，请联系您的 Cherwell 客户代表。如果您的直接联系人因故发生变动，我们会尽快与您沟通，并安排新代表与您联系。

---

**问：**我需要技术支持，我应该联系谁？

**答：**请继续联系在收购前为您服务的支持部门。系统和流程完全整合将需要3-6个月的时间，因此目前不会有任何变化。如发生任何变动，我们会提前通知您。

---

**问：**如果我无法联系到我的客户代表，或有意针对收购进程提出一般性反馈意见，我该怎么做？

**答：**您可以通过下列 Ivanti 支持热线与我们联系：

美国 801 988 5492

欧洲、中东和非洲客户，选择7转到客户服务：

- 英国：+44 1925358112
- 德国：+49 6996758625

For internal use only. Subject to consultation. Provisional.

- 法国：+33 176400193
- 荷兰：+31 738080114

亚太地区客户，选择7转到客户服务：

- 澳大利亚：+61 286078037
- 中国：108001402489（华南），108007142471（华北）

在[这里](#)查看服务时间。

---

**问：**如何进一步了解合并后的公司提供的附加产品？

**答：**如果您想进一步了解已上市的产品，您可以联系现有的客户代表或访问Ivanti网站。Ivanti将继续通过网站等渠道发布新产品信息。

---

**问：**在哪里可以获得更多信息，以帮助我的公司更好地利用合并后的公司提供的解决方案？

**答：**请访问Ivanti网站，在[联系我们页面](#)留言，或与您的客户代表联系获取更多信息。