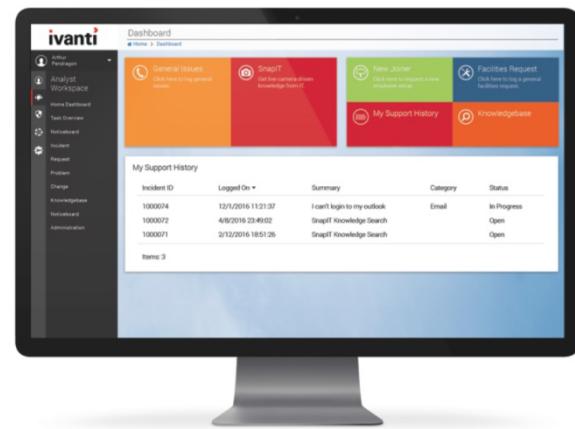


Ivanti Service Desk powered by Landesk

包括的で使いやすく、高品質の IT およびビジネスサービスを企業全体にわたって一貫して提供することができる IT サービスマネジメントソリューションを想像してみてください。Ivanti Service Desk powered by Landesk は、オンプレミス、クラウド、またはハイブリッドモデルとして利用可能で、ITIL®準拠認定プロセスや市場をリードするセルフサービスなど、企業規模のサービスマネジメントシステムに期待されるすべての機能を備えた高度に構成可能なソリューションです。



ワークフローおよびプロセスを管理・自動化

Ivanti Service Desk は、開始から更新そして終了まで、プロセスのライフサイクルの管理および自動化を可能にするプロセス主導のソリューションです。強力なプロセスコアによりプロセスの回避を確実に防ぎます。このソリューションは、15 のプロセスについて ITIL 準拠の PinkVERIFY 2011 認証を取得しています。

- ITSM およびビジネスプロセスを構築、変更、自動化したり、インシデント、要求、変更、HR などの事前定義済みの構成可能なプロセスで素早く開始
- パスワードのリセットやサービス要求の履行、他のプロジェクトへのスタッフの開放といった反復タスクを自動化
- クロスシステムの IT 自動化のオーケストレーションにより効率向上とヒューマンエラー削減を実現
- アクション実行、問題解決、およびサービスポートフォリオ管理能力を提供

使用および所有が容易なテクノロジがもたらす恩恵

Ivanti Service Desk は非常にスケーラブルで柔軟です。ビジネスニーズに応じてサービスデスクシステムを容易に構築・設計できます。また、要件の変更に合わせてコーディングなしでソリューションを構成し、ユーザーの作業を中断させることなく成果達成までの期間を短縮することも可能です。

IT 部門およびエンドユーザーに対して役割主導のワークスペースを活用

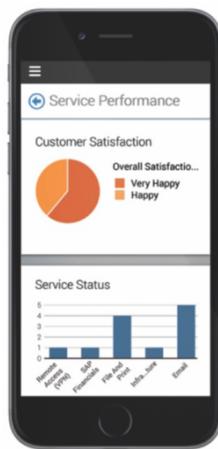
Ivanti Service Desk には、Ivanti Workspaces の役割主導の直感的な操作体系に加え、いつでも利用できるセキュアなセルフサービス機能が組み込まれています。ユーザーは、IT 部門とのやりとりに必要なすべてのものに 1 か所からアクセスすることができます。ユーザー各自の IT 問題の記録や解決、情報の表示、サービスカタログからのアプリケーションやサービスの要求が可能です。

- SnapIT などの画期的な機能の構築およびエンドユーザーによるアクセスにより、モバイルデバイス上のエラーメッセージの収集やナレッジへの自動アクセスを実現
- サービスをバックエンドプロセスおよび IT ポリシーにすべて連動させて自動的に提供、保守

Workspaces は、iOS、Android、PC、Mac などの主要プラットフォーム / デバイスから、または任意の HTML 5 対応ブラウザからアクセスできる、位置認識機能を備えたセキュアなモバイルインターフェイスを経営管理者、スタッフ、エンドユーザーに提供します。Ivanti Service Desk は、業務の遂行に必要な適切なツール、データ、アクションを各役割に共通の使いやすいユーザーインターフェイスを介して使用可能することにより、サービス管理チームの能力を強化します。

レポートやダッシュボードによって運用を可視化

ビジネス目標に対するパフォーマンスを素早く報告し、継続的なサービス改善を促します。ビジネスに対する価値を明らかにするために使用する指標に基づいて、容易にレポートを作成できます。Ivanti Service Desk は SDI Performance Results Report に対応しています。ドリルアップ/ダウン可能なダッシュボードから KPI に基づくトレンドグラフ*まで、意思決定や計画立案に必要なコンテキストが得られます。



インパクト分析を使用して IT 変更に伴うリスクを軽減

Ivanti Configuration Manager*機能により、変更管理上の意思決定にコンテキストを適用します。構成項目間の関係を構築することで変更に関連するインシデントの数を削減するほか、サービス変更要求の影響を受けるユーザーまたは項目を把握できるようにサービスをインフラストラクチャにマップします。

簡素化された統合により IT サイロを結合

Ivanti Service Desk は、さまざまな Ivanti 製品との統合やその他の業界主流の IT システム、アプリケーション、およびデータとの接続により、サービスレベルの応答時間を短縮します。

- データソースおよびディレクトリサービス用の事前構築済みコネクタにより統合を簡素化
- 右クリックによるコンテキスト内のアクセスを使用して、Ivanti Endpoint Manager のリモートコントロールやソフトウェア導入などのツールを、サービスデスク環境を離れることなく実行
- または、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)*や Novell ZENworks*との統合により投資を活用

ユーザーが認識する前に問題を検出して解決

Ivanti Event Manager*は、Event Manager インターフェイスに通知可能なツールから重要なイベントを受信して解釈し、Ivanti Service Desk で適切なプロセス応答を開始します。イベントをモニターしてオープンプロセスを自動的に更新し、ユーザーが認識する前に問題を解決します。

*この機能には、Ivanti Service Desk Enterprise エディションが必要です。その他の機能はすべて Ivanti Service Desk Standard エディションでご利用いただけます。



www.ivanti.co.jp



03-5226-5960



Contact-Japan@ivanti.com

Copyright © 2017, Ivanti. All rights reserved. IVI-1760 03/17 BB/DH