

Ivanti Neurons for ITSM

Raramente la gestione dei servizi IT è stata più impegnativa di quanto lo è oggi e gli utenti si aspettano molto da te. Con Ivanti® Neurons for ITSM, puoi usufruire di una solida e comprovata soluzione di gestione dei servizi IT che trasforma help desk e team di assistenza in facilitatori aziendali strategici. Ottimizzata per il cloud ma disponibile anche on-premise, questa soluzione completamente multi-tenant migliora le attività quotidiane e aiuta i team IT a fornire una gestione dei servizi di prim'ordine per l'IT e per altri reparti aziendali.

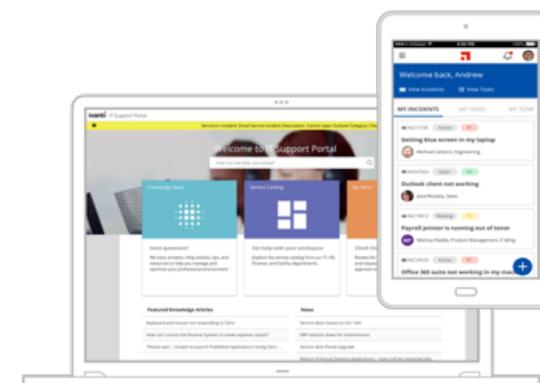
Offri un maggiore valore strategico

Ivanti Neurons for ITSM fornisce funzionalità di gestione dei servizi end-to-end di livello aziendale per tutto il ciclo di vita dell'erogazione del assistenza, dall'acquisizione delle richieste alla riparazione. Costruito su standard di settore con 13 processi certificati ITIL, Ivanti Neurons for ITSM è progettato per espandersi con l'aumentare delle tue esigenze.

I flussi di lavoro automatizzati eliminano i costosi processi manuali rendendo le operazioni più efficienti, conformi e sicure. Che tu stia cercando una soluzione di help desk/ticket di assistenza IT o abbia bisogno di eseguire processi di gestione dei servizi ITIL più avanzati, il design modulare di Ivanti Neurons for ITSM è concepito per essere distribuito rapidamente e ridimensionato per adattarsi facilmente al crescere delle esigenze.

Migliora la qualità del servizio

I servizi di automazione consentono ai titolari dei servizi e ai manager aziendali di adattare, progettare e assumere il controllo dei flussi di lavoro senza alcun intervento di programmazione, migliorando la qualità e la coerenza dei servizi. I blocchi del flusso di lavoro predefiniti si integrano perfettamente con i sistemi esterni e le fonti di dati per acquisire le informazioni richieste e connettersi ad altri strumenti per processi automatizzati end-to-end.



Gli analisti sfruttano le informazioni rilevanti esattamente quando ne hanno bisogno per cogliere rapidamente le situazioni e semplificare i processi per risolvere i problemi in modo più efficiente.

Riduci le escalation

Metti il tuo team di service desk nelle condizioni di risolvere rapidamente molti altri incidenti alla prima chiamata senza interrompere l'attività dei tuoi clienti. I team del service desk possono utilizzare in tutta sicurezza potenti funzionalità di diagnostica e riparazione. Gli analisti possono risolvere immediatamente gli incidenti grazie alle azioni automatizzate, preconfezionate e di livello specialistico, eliminando la complessità e i costi elevati associati alla maggior parte delle escalation.

Usi i bot per l'assistenza proattiva

Sfrutta i bot basati su cloud e iper-automazione non solo per permettere al personale di risparmiare tempo, ma anche per risolvere in modo proattivo i problemi degli utenti precedentemente non segnalati o ignorati. Alleggerisci il carico del tuo team di assistenza grazie al rilevamento automatico e alla risoluzione dei problemi IT e connessi in modo proattivo con i tuoi clienti risolvendo i loro problemi ancor prima che chiamino. Velocizza il rilevamento dei problemi, risolvi automaticamente gli incidenti e consenti all'IT di concentrarsi su una maggiore innovazione migliorando, al contempo, l'esperienza utente.

Ottimizza le tue risorse

Ottieni visibilità e discovery complete per massimizzare le prestazioni e il valore delle tue risorse hardware e software. Precompila automaticamente il tuo CMDB, rimuovi il software inutilizzato, soddisfa i requisiti di conformità e risparmia tempo con una

visualizzazione centralizzata delle tue risorse, relazioni e mappe dei servizi. Niente più congetture sullo stato delle tue licenze. Scopri quali risorse hai, dove si trovano, come vengono utilizzate e come si comportano per prendere decisioni migliori in qualsiasi fase del ciclo di vita di una risorsa e dell'assistenza.

Offri un self-service coinvolgente

Trasforma la "service experience" dei tuoi utenti grazie ai bot basati sull'intelligenza artificiale. I tuoi utenti e tuoi dipendenti ottengono lo strumento innovativo di cui hanno bisogno per aiutarsi rapidamente e facilmente. I tuoi utenti possono semplicemente conversare con un bot per ottenere risposte, inviare richieste o chiedere aiuto. La gestione dei ticket diventa un gioco da ragazzi quando gli utenti possono semplicemente chiedere informazioni sullo stato, effettuare un aggiornamento o creare un nuovo ticket. I bot sono disponibili 24x7 e sono completamente integrati con Ivanti Neurons per i flussi di lavoro ITSM per ridurre ulteriormente il carico di lavoro del team IT. Espandi le capacità self-service offrendo ai tuoi utenti l'Ivanti Service Catalog per una maggiore visibilità e per accedere a tutte le offerte di servizi per l'azienda, IT e non IT. Tutte le richieste self-service passano attraverso procedure di approvazione configurabili individualmente, che trasformano le richieste stesse in ordini approvati e documentati. La facile integrazione nel sito Web aziendale o nel portale dei dipendenti, insieme al supporto mobile completo, consente agli utenti di ottenere i servizi di cui hanno bisogno, sempre e ovunque.

Aumenta la soddisfazione di chi chiama

L'automazione vocale consente al team di assistenza IT di migliorare la soddisfazione del cliente gestendo le chiamate in modo più efficace. Ivanti Neurons for ITSM integra l'infrastruttura telefonica esistente con l'ambiente del service desk IT per l'instradamento intelligente delle chiamate, la risposta vocale integrata, il self-service vocale, le schermate popup e le funzionalità di gestione delle chiamate. Riduci ulteriormente i costi con il self-service telefonico per reimpostare le password, avviare e approvare le richieste di modifica o controllare lo stato delle richieste di assistenza.

Ottieni informazioni utili

Monitora l'erogazione del servizio, la qualità e gli impegni con dashboard basate sui ruoli che forniscono le informazioni in tempo reale, la flessibilità e gli strumenti necessari per configurare facilmente i report tramite un'interfaccia drag-and-drop. Dashboard e report predefiniti forniscono una vista unica delle metriche operative, finanziarie e di produttività per aiutarti a determinare in che misura stai soddisfacendo le performance e gli obiettivi aziendali. Ulteriori dashboard con dati di inventario e risorse ti consentono di prendere decisioni migliori e più informate sul tuo panorama IT.

Cloud od On-Premise, decidi tu

Costruito su una piattaforma tecnologica multi-tenant progettata per il cloud, Ivanti Neurons for ITSM offre massima flessibilità per l'implementazione nel cloud, on-premise o secondo una combinazione ibrida. Passa facilmente da un modello di deployment a un altro senza perdere funzionalità o dati. Ogni approccio di deployment consente di ottenere il massimo valore grazie alla facilità di consolidamento, opzioni di configurazione, distribuzione semplificata, sistema di flusso di lavoro automatizzato e accesso socially-enabled.

Rimani connesso

I tuoi dipendenti non sono sempre alle loro scrivanie, ma hanno comunque bisogno di poter accedere all'help desk. Con l'app mobile di Ivanti Neurons for ITSM, il personale e gli utenti possono utilizzare i propri dispositivi mobili per rimanere connessi ovunque si trovino. Consenti loro di controllare gli incidenti, inviare richieste o cercare risposte a domande IT. Rendilo parte della tua strategia di comunicazione in modo che tutti rimangano in contatto e produttivi durante gli spostamenti.

Fornisci servizi aziendali oltre l'IT

Altri reparti vengono da te per sapere come hai migliorato l'erogazione del servizio? Una moderna esperienza di service-delivery moderna non deve essere limitata all'IT. Tutti i reparti aziendali devono diventare più efficienti e proattivi trasformando i processi manuali attualmente basati su email ad hoc, fogli elettronici datati o documenti cartacei.

Con Ivanti Neurons for ITSM, il tuo team IT è ben posizionato per automatizzare i servizi e le offerte di altri reparti. Collabora con loro per sfruttare gli strumenti e le pratiche ITSM per sviluppare e fornire nuovi servizi innovativi.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".

ivanti.com

1 800 982 2130

sales@ivanti.com