

Ivanti Help Desk Essentials

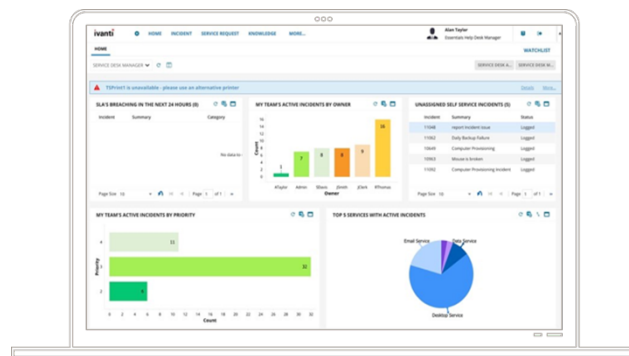
私たちは今 IT サービスの管理が難しい時代を迎えています。IT 部門はユーザーからの大きな期待と、限られたリソース、予算、時間の間で板挟みになっています。Ivanti® Help Desk Essentials は、予算の制約の範囲内で導入できる事前に構築された確かな実績を誇る ITSM ソリューションです。クラウドから提供される事前にパッケージ化されたベストプラクティスは、すぐに IT 部門のサポート能力の向上に役立ちます。すぐに生産性とお客様満足度の向上を実感いただけます。

速やかな実装を実現する設計

Ivanti Essentials は、Ivanti® Service Manager の業界をリードする機能をベースに、何千件もの実装の成功事例から得られた体験を取り入れたソリューションです。インシデント管理、ナレッジ管理、セルフサービス、サービスリクエスト、ダッシュボード、レポートなど、ITSM に欠かせない一連の機能の利用が可能となります。事前にパッケージ化されたベストプラクティスとワークフローにより、実装コストが削減されるだけでなく、実装にかかる時間も短縮されるため、総所有コスト削減の取り組みを速やかに軌道に乗せることができます。問題が発生してから解決に取り組む「消火」型の対応から卒業し、企業にプラスに働くサービスの提供により集中して取り組めるようになります。

コスト効率に優れたクラウド経由の提供

最新のヘルプデスクソリューションにアップデートするにあたり、予算を上限まで使う必要はありません。Essentials の単機能の範囲と Ivanti の完全マルチテナントクラウドプラットフォームと組み合わせれば、実装コストと運用コストの両方を抑えられるだけでなく、その両方を予測することが可能となります。現在お使いのツールを実行するために使用しているリソースを再配置し、システムを管理し、利用可能な状態に維持する作業はエキスパートにまかせましょう。ヘルプデスクのツールを最新の状態に保つためにかかる将来のコストを考慮する必要は一切ありません。Essentials には、アプリケーションの自動アップグレードが含まれているため、常に最新の技術をご利用いただけます。



革新的なセルフサービス

社員は速やかに一貫性のある方法を使用して自ら問題に対応するために必要な革新的なセルフサービスツールに人工知能 (AI) 搭載ハブ経由でアクセスできます。ユーザーは、ハブとコミュニケーションを取ることで、質問の回答を得ることも、リクエストを送信することも、サポートを依頼することができるようになります。また、ユーザーはステータスについて問い合わせることも、アップデートを実行することももちろん、チケットを作成することも簡単にできるようになるため、チケット管理がはるかに楽になります。ヘルプデスクの負担軽減を支援するため、ハブは Essentials のサービス管理ワークフローに完全に統合され、自動化されます。

場所を問わず接続環境を提供

社員は一日中自分の席で仕事をしているわけではありません。そして席を離れていてもヘルプデスクへのアクセスを必要としています。Ivanti の ITSM モバイルアプリを導入すれば、モバイルデバイスで接続環境を携帯できるため、社員は場所を問わずインシデントのステータス確認やリクエストの送信、よくある IT の質問に対する回答の検索などの操作を行うことができるようになります。場所を問わず必要な操作を行い、必要な情報を得られる環境を社員に提供し、外出先での社員の生産性を高めるために、企業のコミュニケーション戦略の一環としての導入をご検討ください。

レポート作成&ダッシュボード

役割ベースのダッシュボードは、ドラッグアンドドロップインターフェース経由で、サービスの提供、質、コミットメントをモニタリングし、簡単にレポートを設定するために必要なリアルタイムの情報、柔軟性、ツールを提供します。いくつかの追加設定不要のダッシュボードとレポートにより、業務、財務、生産性の指標を単一のビューで確認できるため、業績目標や事業目標に向かってどの程度順調に進んでいるのかを判断する際に参考にできます。

今後の成長の基盤

Essentials への投資は、ニーズに合わせて進化します。Ivanti Service Manager の一環である Essentials は、ITSM 機能がすべて揃ったスイートを導入するための初めの一步を踏み出すにあたり、煩わしいプロセスなくすぐにお使いいただけるソリューションです。13 ITIL 認定プロセスを使用する業界基準をベースとした Ivanti Service Manager は、企業のニーズの変化や成長に合わせて拡

張し、進化させることができます。最初の問い合わせ電話での問題解決率を向上し、さらに効率的に問い合わせの電話に対応することを可能にする完全に統合された音声自動化ソリューションも装備されています。そしてもちろん、Essentials ソリューションのメリットを得られるのは、IT 部門だけではなく、Essentials の自動化機能を使用して、人事部門や設備部門など、他の事業部門向けに新しいサービスリクエストやワークフローを作成しましょう。



www.ivanti.co.jp



03-5226-5960



Contact-Japan@ivanti.com

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