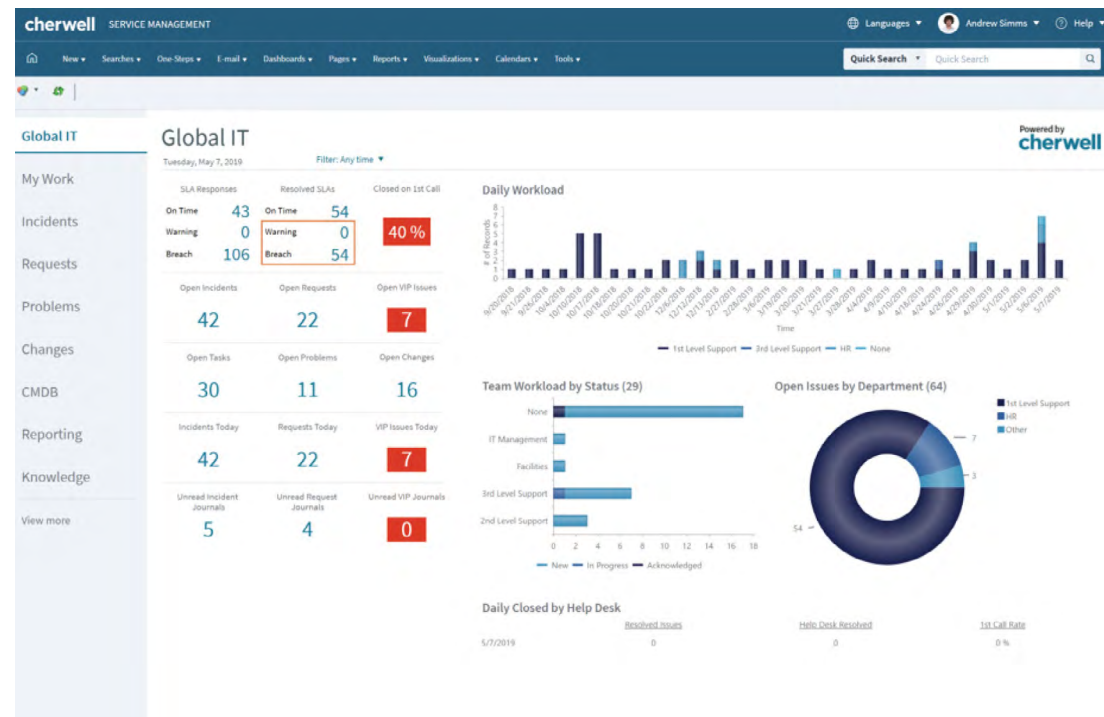


Cherwell Service Management

V podnikání a IT je změna jedinou konstantou

IT organizace po celém světě mění způsob poskytování služeb firmám. Změnu způsobuje rychle se rozvíjející konkurenční prostředí, neustále se měnící technologické prostředí a zaměstnanci, kteří na pracovišti očekávají moderní digitální zázemí. Tato transformace přináší nové výzvy pro vedoucí pracovníky oddělení služeb.

Jedná se o rozhodující okamžik pro váš IT tým, stejně jako pro mnoho dalších. Budete se i nadále potýkat se zvyšujícími objemy ticketů a neustálými změnami prostředí? Nebo zvolíte nový model správy služeb, který vám pomůže udržet si náskok před změnou, takže se budete moci soustředit na aktivity s vyšší hodnotou, které jsou hnací silou provozní efektivity, digitální transformaci a růst firmy?



Vyberte si na moderní a pružné IT služby

Cherwell Service Management nabízí výkonnou a flexibilní platformu pro správu IT služeb (ITSM) pro týmy služeb, které potřebují rychle reagovat a nemohou si dovolit nechat se omezovat technologií.

Cherwell Service Management nabízí nástroje potřebné k rychlému a nákladově efektivnímu přizpůsobení novým IT i firemním potřebám a zároveň poskytuje mimořádné služby interním zákazníkům.

Využijte Cherwell Service Management a objevte nevídané možnosti přizpůsobení a použití, flexibilní možnosti licencování i nasazení a bezkonkurenční prostředí pro zákazníky. Zároveň posílíte svůj tým, který se stane motorem pro růst a inovaci společnosti.

Funkce

- Akce One-Step™ pro jednoduchou a komplexní automatizaci úloh a pracovních postupů
- Převratné osvědčené postupy ITIL®, včetně pracovních postupů, procesních modelů a klíčových ukazatelů výkonnosti
- Samoobslužný IT portál, který je možné snadno přizpůsobit a opatřit značkou
- Pokročilá správa znalostí umožňující samoobslužné služby pro zaměstnance
- Přehledy a ovládací panely, které zdůrazňují klíčové ukazatele výkonnosti, trendy a úzká hrdla systému
- mApps™ („propojitelná aplikace“) řešení pro snadné přidání nových možností

Výhody

- Rychlé přizpůsobení novým potřebám firmy a snadná konfigurace
- Snížení administrativní zátěže a optimalizace nákladů pomocí samoobslužných IT služeb a automatizace
- Zobrazení obchodní hodnoty a cílových oblastí pro zlepšení pomocí ovládacích panelů a klíčových ukazatelů výkonnosti
- Zlepšení spokojenosti zákazníků pomocí jednoduššího, konzistentnějšího a efektivnějšího poskytování služeb
- Rozšíření možností správy služeb na další oddělení
- Jednoduché licencování a flexibilní možnost nasazení

Hlavní funkce a možnosti

Převratné osvědčené postupy ITIL

Cherwell Service Management disponuje certifikací PinkVERIFY pro 11 ITIL procesů. Nabízí standardní klasifikace, vzorové pracovní postupy a procesní modely ke zjednodušení implementace, standardní metriky a klíčové ukazatele výkonnosti. Všechny převratné procesy, je možné dále konfigurovat, aby splnily jedinečné požadavky oddělení služeb či organizace.

Samoobslužný IT portál

Správci mohou vytvořit interaktivní, značkový samoobslužný portál – nebo více portálů pro různé segmenty v rámci společnosti – a snížit celkové náklady na IT podporu a zároveň zvýšit spokojenost zákazníků. Cherwell Self-Service Portal je možné nakonfigurovat, aby byl zajištěn přístup podle rolí. Podnikoví uživatelé nepotřebují licence pro běžné samoobslužné IT úkony, jako je otevírání záznamů o incidentech, kontrola stavu incidentu, vyžádání služeb nebo zobrazení ovládacích panelů.

Akce One-Step

Akce One-Step spouští jednu nebo více definovaných akcí (například vytvoření incidentu, odeslání e-mailového upozornění, změna stavu záznamu), což vám umožní vytvořit jednoduché nebo složité pracovní postupy bez kódování či skriptování. Automatizací běžných nebo opakujících se úkolů zlepšíte kvalitu a konzistenci výsledků, snížíte náklady a zvýšíte produktivitu.

Pokročilá správa znalostí

Správa znalostí Cherwell vám umožní zaznamenat i využít znalosti organizace a snadno je zpřístupnit v rámci samoobslužného portálu. Uživatelé mohou vyřešit své problémy, zlepšit se IT podpora a zvýšit spokojenost zákazníků. Cherwell umožňuje sloučení více zdrojů znalostí do jediné znalostní základny, takže uživatelé (podnikoví i techničtí) mohou rychle najít relevantní informace.

Přehledy a ovládací panely

Cherwell Service Management nabízí přehledné, interaktivní a konfigurovatelné ovládací panely. Můžete přijímat přehledné informace v reálném čase, spouštět akce a zadávat příkazy. Výkonné přehledy Cherwell umožňují sledovat důležité metriky, analyzovat trendy a rychle vytvářet ovládací panely na míru pro IT týmy, jednotlivce nebo výkonné zainteresované strany – včetně ovládacích panelů navržených pro samoobslužný portál.

Propojitelné aplikace (mApps)

Cherwell mApps jsou předem připravené funkce, které mohou být rychle „propojeny“ s Cherwell Service Management, což vám pomůže maximalizovat Cherwell investice. mApps usnadňují přidávání nových IT funkcí, integraci s produkty třetích stran a rozšíření výhod správy služeb do jiných oddělení v rámci firmy bez tradičních, nákladných přístupů k rozvoji nebo profesionálních služeb. mApps mohou být navíc po stažení a nasazení dále upravovány a tyto změny zůstanou nedotčeny při upgradu základní platformy.

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

[ivanti.com](https://www.ivanti.com)

1 800 982 2130

sales@ivanti.com