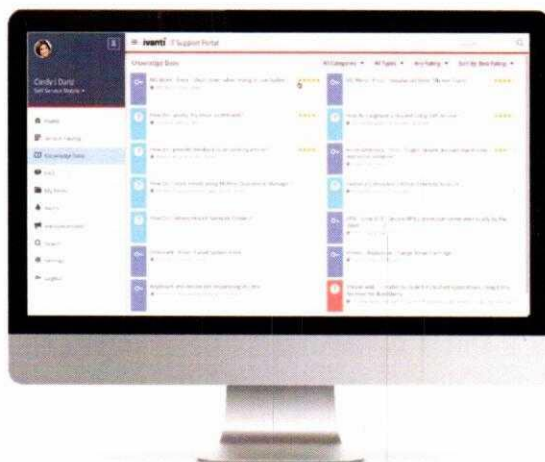


Ivanti Service Manager

Powered by HEAT

Ivanti® Service Manager es una solución de gestión de servicios de TI que transforma los equipos de servicio y soporte, los Service Desk y los Help desk de proveedores tácticos de servicios a capacitadores empresariales estratégicos. Esta solución de tenencia múltiple completa, disponible en la nube o localmente, mejora las operaciones diarias y aumenta la capacidad de los departamentos de TI para lograr características de gestión de servicios de clase mundial para el departamento de TI y otros departamentos de la empresa.



Entregue más valor estratégico

Ivanti Service Manager proporciona características de gestión de servicios end-to-end durante todo el ciclo de vida de la entrega de servicios, desde la captura de solicitudes a la resolución. Creado en base a normativas de la industria con 13 procesos certificados por ITIL, Service Manager está creado para expandirse y crecer a medida que sus necesidades crecen y maduran. Los flujos de trabajo automatizados eliminan procesos manuales costosos a la vez que hacen que sus operaciones sean más eficientes, conformes y seguras. Tanto si busca una solución de Help desk / Tickets de soporte de TI o si necesita realizar procesos de gestión de servicios ITIL más complejos, Service Manager se puede escalar y adaptar fácilmente.

Mejore la calidad del servicio

Los servicios de automatización de Service Manager permiten a los propietarios de servicios y gestores empresariales adaptar, diseñar y asumir control de flujos de trabajo sin tener que escribir código, mejorando así la calidad y la uniformidad de los servicios. Los bloques de flujo de trabajo de integración predefinidos se integran fácilmente con sistemas y fuentes de datos externos para para extraer la información necesaria y conectarse a otras

herramientas de procesos automatizados end-to-end. Los analistas sacan partido de información relevante exactamente cuando la necesitan para entender las situaciones rápidamente y simplificar procesos para resolver problemas de forma más eficiente.

Proporcione un Self-service interactivo

Tanto los clientes internos como los externos envían y realizan seguimiento de solicitudes fácilmente mediante una herramienta Self-service basada en web, liberando el Service desk para que los clientes puedan tener acceso en todo momento. Combine la solución con Ivanti Service Catalog para tener visibilidad y el acceso a toda la oferta de servicios para la empresa, ya sean de TI o no. Todas las solicitudes pasan por procesos de aprobación configurables de forma individual, convirtiendo así solicitudes en pedidos aprobados y documentados. Una integración sencilla en la página web corporativa o portal de empleados que incluye soporte móvil completo implica que los usuarios obtienen los servicios que necesitan en cualquier momento, en cualquier lugar.

Mejore la satisfacción en las llamadas

La automatización de voz capacita a su equipo de servicios de TI para mejorar la satisfacción del cliente al aumentar las tasas de resolución en la primera llamada y gestionar las llamadas de una forma más eficiente. Service Manager integra la infraestructura telefónica existente con el entorno del Service desk de TI para obtener funcionalidades de redirección de llamadas inteligente, respuesta de voz integrada, self-service de voz, cuadros de diálogo y gestión de llamadas. Reduzca aún más los costes con un Self-service por teléfono para restablecer contraseñas, iniciar y aprobar solicitudes de cambios o comprobar el estado de las solicitudes de servicios.

Obtenga información en tiempo real

Supervise la entrega de servicios, la calidad y los compromisos con paneles de control basados en rol que proporcionan información en tiempo real, flexibilidad y las herramientas necesarias para configurar informes fácilmente mediante una interfaz de arrastrar y soltar. Los distintos paneles de control originales proporcionan una vista única de datos operativos, financieros y de productividad que le ayudarán a determinar cómo cumplen sus objetivos de rendimiento y empresa. Los paneles adicionales de datos de inventario y activos le permiten tomar mejores decisiones en cuanto al panorama de TI.

En la nube o local: usted elige

Creado en una plataforma de tecnología de tenencia múltiple y diseñado para la nube, Service Manager le ofrece flexibilidad completa para desplegar en la nube, localmente o en una combinación híbrida. Puede desplazarse fácilmente de un modelo de despliegue a otro sin perder funcionalidad o datos. Todos los clientes reciben un valor

máximo mediante la facilidad de consolidación, opciones de configuración, despliegue simplificado, sistema de flujo de trabajo automatizado y acceso self-service activado socialmente de la solución.

Entregue servicios empresariales más allá de las TI

La experiencia de entrega de servicios moderna no debe limitarse al departamento de TI. Todos los departamentos de la empresa deben volverse más eficientes y preventivos al transformar procesos manuales actualmente impulsados por correos, hojas de cálculo o documentos específicos.

¿Vienen otros departamentos a ver cómo ha mejorado la entrega de servicios? Con Service Manager, su departamento de TI está bien posicionado para automatizar los servicios y las ofertas de otros departamentos. Trabaje conjuntamente con ellos para sacar partido de las herramientas y prácticas de ITSM para desarrollar y entregar nuevos servicios innovadores.



www.ivanti.es



+33 1.4903.7780 / +34 911 232 870



contact@ivanti.es