

Ivanti® Service Desk

Imaginez une solution de gestion des services IT complète et facile à utiliser, qui vous permette de fournir des services IT et métier de qualité à l'ensemble de l'entreprise. Disponible sur site, dans le Cloud ou en installation hybride, Ivanti Service Desk est une solution entièrement configurable qui offre toutes les fonctions que vous attendez d'un système de gestion des services pour l'entreprise, notamment des processus compatibles ITIL® et un self-service leader du marché.



Gérez et automatisez les workflows et processus

Ivanti Service Desk est une solution orientée processus, qui vous permet de gérer et d'automatiser le cycle de vie de vos processus, de la création à la mise à jour ou à la fermeture. Le core serveur puissant garantit qu'aucun processus ne puisse être altéré. La solution est certifiée PinkVERIFY 2011 pour 15 processus ITIL.

- Créez, modifiez et automatisez des processus ITSM et métier, ou prenez rapidement en main des processus configurables prédéfinis, comme les incidents, les demandes, les changements, les RH, etc.
- Automatisez les tâches répétitives, comme la réinitialisation des mots de passe ou la réponse aux demandes de service, afin de libérer le personnel pour d'autres projets.
- Orchestrez l'automatisation IT sur plusieurs systèmes pour améliorer l'efficacité et limiter l'erreur humaine.
- Obtenez les données nécessaires pour appliquer des actions, résoudre les incidents et gérer votre portefeuille de services.



Bénéficiez d'une technologie facile à utiliser et à gérer

La solution est extrêmement évolutive et flexible. Vous pouvez configurer et concevoir le système de centre de support de manière à répondre aux besoins de l'entreprise. Vous pouvez également configurer la solution sans codage pour répondre aux besoins changeants de l'entreprise et obtenir une rentabilité plus rapide sans perturber les utilisateurs.



Exploitez les espaces de travail basés sur les rôles IT et Utilisateur final

Ivanti Service Desk intègre l'interface intuitive basée sur les rôles et le self-service permanent sécurisé de Ivanti Workspaces. Les utilisateurs accèdent à tout ce dont ils ont besoin pour interagir avec l'IT, au même endroit. Ils peuvent consigner ou résoudre leurs propres incidents IT, afficher des informations, ou demander des applications et des services figurant dans le catalogue de services.

- Mettez en place des fonctions innovantes, comme SnapIT, et autorisez les utilisateurs finaux à y accéder pour qu'ils puissent capturer des messages d'erreur sur leurs périphériques mobiles et accéder automatiquement aux connaissances appropriées.
- Fournissez et maintenez automatiquement les services, en les liant aux processus back-end et à la stratégie IT.

Workspaces fournit à la Direction, au personnel et aux utilisateurs finaux une interface mobile sécurisée, avec reconnaissance de l'emplacement, accessible depuis les plateformes et périphériques les plus courants, notamment iOS, Android, PC et Mac, ou via un navigateur HTML5. Ivanti Service Desk procure aux équipes de gestion des services les outils, données et actions dont elles ont besoin pour travailler, via une interface utilisateur unique et familière applicable à tous les rôles.



Améliorez votre visibilité des opérations, grâce aux rapports et tableaux de bord.

Évaluez rapidement vos performances par rapport aux objectifs de l'entreprise, pour une amélioration constante. Créez facilement des rapports, sur la base des métriques qui vous servent à prouver votre valeur ajoutée pour l'entreprise. Ivanti Service Desk est conforme aux recommandations du rapport SDI « Performance Results Report ». Des tableaux de bord avec fonctions d'analyse en cascade (drill down) aux graphiques de tendance* basés sur les KPI, vous obtenez le contexte nécessaire à la prise de décisions et à la planification.



Utilisez l'analyse d'impact pour limiter les risques liés aux changements IT

Appliquez un contexte aux décisions de gestion des changements, grâce à Ivanti® Configuration Manager*. Réduisez le nombre des incidents liés aux changements en établissant des relations entre les éléments de configuration (CI) et en mappant des services sur l'infrastructure, afin de mieux comprendre quel est l'impact (qui et quoi) des demandes de changements des services.



Connectez les silos IT grâce à l'intégration simplifiée

La solution s'intègre dans différents produits Ivanti® et se connecte à d'autres outils IT, applications et données leaders du marché pour améliorer les temps de réponse des niveaux de service.

- Simplifiez l'intégration grâce à des connecteurs prédéfinis pour les sources de données et services d'annuaire.
- Utilisez l'accès contextuel par clic droit aux outils de pilotage (comme le contrôle à distance et le déploiement de logiciels) dans Ivanti® Management Suite, sans quitter l'environnement de centre de support.
- Tirez également parti de votre investissement, grâce à l'intégration dans Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)* et Novell ZENworks.*



Détectez et résolvez les incidents avant que l'utilisateur en soit conscient

Ivanti® Event Manager* reçoit et interprète les événements importants depuis tous les outils capables de publier des données dans l'interface Gestionnaire d'événements, puis lance en réponse le processus approprié dans Ivanti Service Desk. Surveillez les événements et mettez automatiquement à jour les processus ouverts. Résolvez les incidents avant que l'utilisateur en soit conscient.

* Ces fonctions nécessitent Ivanti Service Desk Enterprise Edition. Toutes les autres fonctions sont disponibles dans Ivanti Service Desk Standard.

Visitez notre site Web : <http://www.lvanti.fr>

Contactez un conseiller : 01 49 03 77 80
Envoyez-nous un e-mail : contact@lvanti.fr

Pour connaître les bureaux dans chaque pays, visitez le site www.lvanti.fr