

Ivanti Neurons for ITSM

Aujourd'hui, la gestion des services IT (ITSM) est plus difficile que jamais et vos utilisateurs attendent beaucoup de vous. Avec Ivanti® Neurons for ITSM, vous disposez d'une solution robuste de gestion des services IT, qui a largement fait ses preuves. Elle transforme les équipes du centre de support et du support technique en moteurs stratégiques pour l'entreprise. Optimisées pour le Cloud mais également disponible sur site, cette solution entièrement multilocataire améliore les opérations quotidiennes et permet aux équipes IT de fournir une gestion des services ultraperformante, à destination du département IT et des autres départements de l'entreprise.

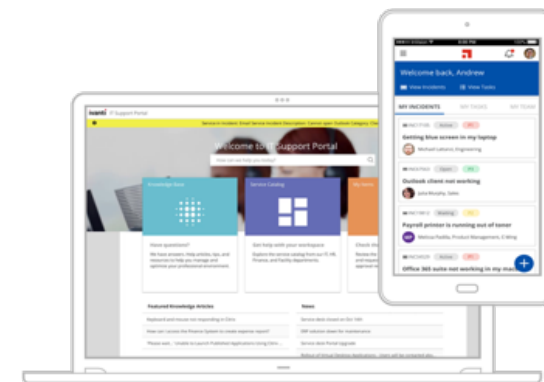
Générez une valeur ajoutée stratégique

Ivanti Neurons for ITSM fournit des fonctions d'entreprise pour la gestion de bout en bout des services, tout au long du cycle de vie de leur prestation, de la réception de la demande à la résolution du problème. Reposant sur les normes

du secteur avec 13 processus certifiés ITIL, Ivanti Neurons for ITSM est conçu pour s'étendre et croître avec vos besoins. Les workflows automatisés éliminent les processus manuels coûteux, tout en rendant vos opérations plus efficaces, plus conformes et plus sécurisées. Que vous recherchiez une solution de centre/ticket de support IT ou que vous ayez besoin d'exécuter des processus plus complexes de gestion des services ITIL, la conception modulaire d'Ivanti Neurons for ITSM est pensée pour un déploiement rapide et pour évoluer facilement afin de s'adapter lorsque vos besoins augmentent.

Amélioration de la qualité de service

Les services d'automatisation permettent aux propriétaires de services et aux responsables d'entreprise d'adapter, de concevoir et de contrôler les workflows sans aucun codage, afin d'améliorer la qualité et la cohérence des services. Les blocs de workflow prédéfinis s'intègrent de façon fluide aux systèmes et sources de données externes,



afin d'extraire les informations nécessaires, puis de se connecter à d'autres outils pour des processus automatisés de bout en bout. Les analystes exploitent les informations pertinentes exactement au moment où ils en ont besoin, afin d'examiner rapidement la situation et de fluidifier les processus pour résoudre plus efficacement les incidents.

Réduction du nombre d'escalades

Donnez à l'équipe de votre centre de support les moyens de résoudre rapidement un nombre bien plus important d'incidents dès le premier appel, sans perturber vos clients. Les équipes du centre de support peuvent utiliser de puissantes fonctions de diagnostic et de réparation, en toute confiance. Les analystes peuvent résoudre immédiatement les incidents, grâce à des actions automatisées prédéfinies de niveau spécialiste. Cela évite la complexité et les coûts associés à la plupart des escalades.

Bénéficiez d'un support proactif

Exploitez des robots d'hyperautomatisation dans le Cloud pour faire gagner du temps à votre personnel, mais aussi pour corriger proactivement les problèmes précédemment non signalés ou ignorés par les utilisateurs. Allégez la charge de votre équipe de support en automatisant la détection et la résolution des problèmes IT, et échangez proactivement avec vos clients en résolvant leurs problèmes avant même qu'ils ne vous appellent. Accélérez la détection des problèmes, résolvez automatiquement les incidents et libérez votre département IT pour qu'il se concentre davantage sur l'innovation, tout en améliorant l'expérience des utilisateurs.

Optimisation des biens

Bénéficiez d'une découverte et d'une visibilité complètes pour optimiser les performances et la valeur de vos biens matériels et logiciels.

Préremplissez automatiquement votre base de données de gestion des configurations (CMDB), récupérez les logiciels non utilisés, mettez-vous en conformité avec les réglementations, et gagnez du temps grâce à une vue d'ensemble centralisée de tous vos biens, relations et cartes de services. Finies les devinettes: vous connaissez exactement votre position réelle en matière de licences. Vous connaissez les biens dont vous disposez, leur emplacement, leur mode d'utilisation et leurs performances: vous prenez de meilleures décisions à n'importe quel stade du cycle de vie du bien ou du service.

Offrez un self-service attrayant

Transformez l'expérience de service de vos utilisateurs grâce aux robots d'intelligence artificielle (IA). Vos utilisateurs et vos collaborateurs bénéficient des outils innovants dont ils ont besoin pour se servir eux-mêmes rapidement et facilement. Il suffit à vos utilisateurs de converser avec un robot pour obtenir des réponses, soumettre des demandes ou demander de l'aide. La gestion des tickets devient simple comme bonjour lorsque les utilisateurs peuvent facilement demander l'état de leur demande, la mettre à jour ou créer un nouveau ticket. Des robots sont disponibles en 24x7 et entièrement intégrés aux workflows Ivanti Neurons for ITSM afin d'alléger encore davantage la charge de travail de l'équipe IT. Développez vos fonctions de self-service en proposant à vos utilisateurs le catalogue de services Ivanti, qui leur apportera davantage de visibilité et un accès à toutes les offres de service de l'entreprise, IT et non-IT.

Toutes les demandes de self-service passent par des processus d'approbation configurables individuellement, qui changent les demandes en commandes approuvées et documentées. Une intégration facile dans le site Web ou le portail collaborateurs de l'entreprise, avec prise en charge mobile complète, permet aux utilisateurs d'obtenir les services dont ils ont besoin, partout et à tout moment.

Amélioration de la satisfaction client

L'automatisation vocale permet à votre équipe Services IT d'améliorer la satisfaction des clients en gérant plus efficacement les appels. Ivanti Neurons for ITSM intègre l'infrastructure téléphonique existante dans l'environnement de centre de support IT pour assurer un routage intelligent des appels, des réponses vocales intégrées, du self-service vocal, des fenêtres popups à l'écran et des fonctions de gestion des appels.



Réduisez encore plus vos coûts en mettant en place un self-service téléphonique pour la réinitialisation des mots de passe, l'émission et l'approbation des demandes de changement, ou la vérification de l'état des demandes de service.

Obtention d'informations utiles

Surveillez la distribution, la qualité et les engagements des services grâce à des tableaux de bord basés sur les rôles qui fournissent les informations en temps réel, la flexibilité et les outils nécessaires pour configurer facilement des rapports dans une interface de glisser-déplacer. Des tableaux de bord et rapports prêts à l'emploi offrent une vue unique des mesures opérationnelles, financières et de productivité. Cela vous permet de savoir si vous respectez bien vos objectifs de performances et commerciaux. Des tableaux de bord supplémentaires d'inventaire et de données de bien vous permettent de prendre des décisions plus informées et plus pertinentes concernant votre paysage IT.

Dans le Cloud ou sur site, vous choisissez

Reposant sur une plateforme technologique multilocataire conçue pour le Cloud, Ivanti Neurons for ITSM vous apporte une vraie flexibilité pour le déploiement dans le Cloud, sur site ou en fonctionnement hybride. Passez facilement d'un modèle de déploiement à l'autre sans aucune perte de fonctions ni de données. Chaque déploiement bénéficie d'une valeur ajoutée optimale, car la solution combine facilité de consolidation, options de configuration, déploiement simplifié, système de

workflows automatisés et accès en self-service via les réseaux sociaux.

Restez connecté

Vos collaborateurs ne sont pas toujours à leur bureau. Pourtant, ils ont toujours besoin d'accéder au centre de support. Avec l'appli mobile Ivanti Neurons for ITSM, votre personnel et vos utilisateurs peuvent utiliser leurs périphériques mobiles pour rester connectés, où qu'ils se trouvent. Autorisez-les à vérifier l'état des incidents, à soumettre des demandes ou à rechercher des réponses aux questions IT fréquentes. Intégrez cela à votre stratégie de communication pour que tout le monde garde le contact et reste productif, même en déplacement.

Fourniture de services d'entreprise au-delà du département IT

Les autres départements viennent-ils vous demander comment vous avez amélioré votre prestation de services ? L'expérience de fourniture de services modernes ne se limite pas forcément au département IT. Tous les départements de l'entreprise ont besoin de gagner en efficacité et en proactivité. Pour ce faire, ils doivent transformer les processus manuels qui reposent actuellement sur des e-mails ad hoc, des feuilles de calcul assez anciennes ou des documents papier. Avec Ivanti Neurons for ITSM, votre équipe IT est dans une position idéale pour automatiser les services et les offres des autres départements. Collaborez avec eux pour exploiter vos outils et pratiques d'ITSM afin de développer et de fournir de nouveaux services innovants.

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