

Ivanti Neurons for ITSM

今日のITサービスの管理が困難になることはほとんどなくなりましたが、ユーザーはより多くのことを期待しています。Ivanti® Neurons for ITSMは、実績のある堅牢なITサービス管理ソリューションであり、ヘルプデスクやサポートチームを戦略的ビジネスの成功要因へと変革できるよう支援します。Ivanti Neurons for ITSMは、クラウド向けに最適化されているだけでなく、オンプレミスでも利用可能なマルチテナントソリューションであり、日常業務を改善し、IT部門が他のビジネス部門向けに高品質のサービス管理を提供できるようにします。

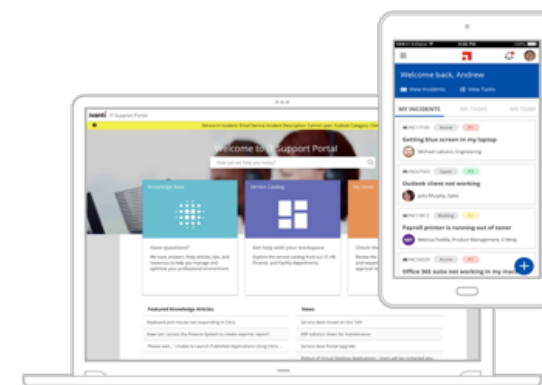
より戦略的な価値の実現

Ivanti Neurons for ITSMは、リクエストの取得から修復まで、サービス提供のライフサイクル全体にわたって、企業に対応したエンドツーエンドのサービス管理機能を提供します。Ivanti Neurons for ITSMは、業界標準である13のプロセスのITILに準拠し、ニーズの増加に合わせて拡張できるように設計されています。自動化されたワーク

フローにより、手間のかかるマニュアル作業を排除し、運用の効率性、コンプライアンス、セキュリティを向上させます。ITヘルプデスクやサポートチケットソリューション、またはより高度なITILサービス管理プロセスを実行する必要がある場合でも、Ivanti Neurons for ITSMのモジュール設計は、要件の拡大に合わせて迅速かつ容易に導入できるようにパッケージ化されています。

サービス品質の向上

自動化サービスにより、サービスオーナーとビジネスマネージャーは、コーディングなしでワークフローの適応、設計、制御ができるようになり、サービスの品質と一貫性を向上できます。事前に定義されたワークフローブロックは、外部システムやデータソースとスムーズに統合され、必要な情報を取り込み、他のツールに接続してエンドツーエンドの自動化プロセスを実現します。アナリストは、必要なときに必要な情報を正確に活用して、状況を速やかに把握し、プロセスを合理化してより効率的に問題を解決することができます。



エスカレーションの削減

サービスデスクチームは、顧客の業務を中断させることなく、初回の問い合わせでより多くのインシデントを迅速に解決できるようになります。サービスデスクチームは、強力かつ信頼性の高い診断機能と修復機能を使うことができます。アナリストは、自動化・パッケージ化された高度なレベルのアクションによって、インシデントを迅速に解決できるため、エスカレーションに伴う複雑さと高コストを削減することができます。

プロアクティブなサポート

ハイパーオートメーションを備えたクラウドベースのボットは、従業員の時間を節約するだけでなく、これまで報告されていなかったり、見落としされていたユーザーの問題をプロアクティブに解決します。ITの問題を自動的に検出して解決することで、顧客から問い合わせが来る前に先回りして対応できるため、サポートチームの負担を軽減することができます。問題の検出を迅速化し、インシデントを自動的に解決することで、IT部門はユーザー体験を向上させながら、より多くのイノベーション集中できます。

アセットの最適化

包括的な検出と可視化を実現することで、ハードウェアとソフトウェア資産の性能と価値を最大化します。CMDB（構成管理データベース）を自動的に事前入力し、未使用のソフトウェアの再利用し、コンプライアンス要件の遵守、資産への対応を行い、資産や関連付け、サービスマップを一元的に表示することにより時間を節約できます。有効なライセンスポジションを推測する必要はありません。どのような資産があり、どこにあるのか、どのように使用されているのか、どのように機能しているかを把握することができます。資産とサービスのライフサイクルのどの段階においても、より優れた意思決定ができるようになります。

実用的なセルフサービス

AIを搭載したボットによって、ユーザーのサービス体験を変革させます。ユーザーと従業員は、迅

速かつ容易に支援を得られる革新的なツールを手に入れることができます。ユーザーはボットと会話するだけで、回答を得たり、リクエストを送信したり、ヘルプ求めたりできます。チケット管理は、ユーザーがステータスについて質問したり、更新したり、新しいチケットを作成したりするのに簡単です。Ivanti Neurons for ITSMワークフローと完全に統合された24時間365日対応可能なボットは、ITチームのワークロードをさらに軽減させます。

Ivanti Service Catalogをユーザーに提供することで、セルフサービス機能を拡張し、IT部門と他の部門全体にわたって企業のサービス提供の可視性とアクセス性を向上させます。

すべてのセルフサービスリクエストは、個別に設定可能な承認プロセスを経て、リクエストを承認済の文書化された指示に変換します。企業のウェブサイトや従業員向けポータルへの容易な統合と、モバイル対応により、ユーザーは必要なサービスをいつでもどこでも利用できます。

問題解決による満足度の向上

ITサービスチームは、自動音声でコールをより効果的に処理することで、顧客満足度を向上できます。Ivanti Neurons for ITSMは、既存のコール設備をITサービスデスク環境に統合し、インテリジェントなコールルーティン、音声応答、音声セルフサービス、画面ポップアップ、およびコール管理機能を提供します。パスワードのリセット、変更要求の開始と承認、またはサービスリクエストのステータスの確認などの電話対応をセルフサービス化することにより、コストを削減できます。

インサイトの取得

役割に基づくダッシュボードによって、サービスの提供、品質、関与のモニタリングができ、ドラッグ&ドロップによるインターフェイスを介して、レポートを簡単に設定するために必要なリアルタイム情報、柔軟性、およびツールを提供します。すぐに利用できるダッシュボードとレポートにより、運用面、財務面、生産性に関する指標を1つのビューで表示できるため、パフォーマンスとビジネス目標をどの程度達成しているかを判断できます。インベントリと資産データのダッシュボードを追加することで、IT環境に関するより適切で情報に基づいた意思決定が可能になります。



クラウドまたはオンプレミス

クラウド向けに設計されたマルチテナントテクノロジープラットフォーム上に構築されたIvanti Neurons for ITSMは、クラウド、オンプレミス、またはハイブリッド導入の柔軟性を有しています。機能やデータを失うことなく、1つの導入モデルから別の導入モデルに容易に移行できます。すべての導入アプローチは、容易な統合、構成オプション、シンプルな導入、自動化されたワークフローシステム、セルフサービスアクセスを通じて、最大の価値を提供します。

いつでもどこでも

従業員は常にデスクにいるわけではありませんが、ヘルプデスクへのアクセスが必要です。Ivanti Neurons for ITSM Mobile Appを使えば、サービススタッフとユーザーはモバイルデバイスを使って、どこにいても常に接続されるため、インシデントの確認、リクエストの送信、ITに関する問い合わせへの回答検索が可能になります。コミュニケーション戦略の一環として活用することで、全員がいつでもどこでも連絡を取り合うことができ、生産性を維持します。

IT部門以外でのエンタープライズサービスの提供

サービス提供の改善方法を他の部署から聞かれましたか？ 近代的なサービス提供体験はIT部門に限定されるものではありません。すべての事業部門は、その場その場のメール、時代遅れのスプレッドシート、あるいは紙文書による手動プロセスを脱却し、より効率的でプロアクティブになる必要があります。Ivanti Neurons for ITSMにより、ITチーム部門は、他部門のサービスや製品の自動化を支援できるようになります。他部門と連携して、ITSMツールとプラクティスを活用し、新しい革新的なサービスの開発と提供が可能になります。

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

[ivanti.co.jp](https://www.ivanti.co.jp)

+81 (0)3-6432-4180

contact@ivanti.co.jp