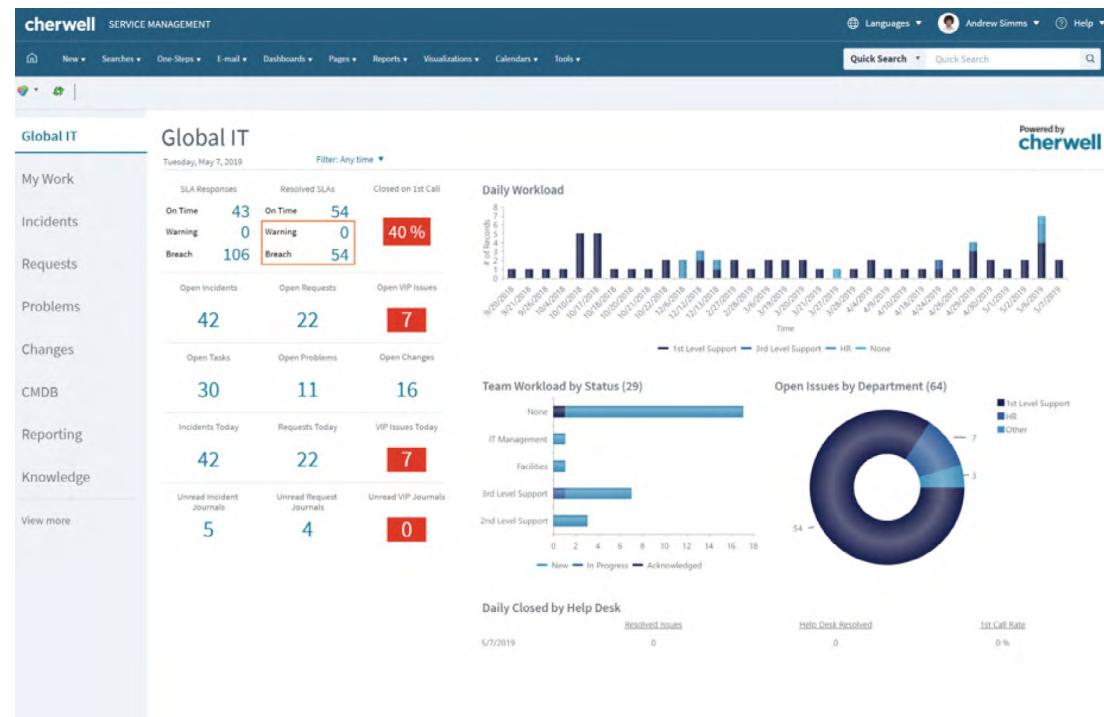


Cherwell Service Management

Dans les entreprises comme dans l'IT, le changement est la seule constante.

Les départements IT du monde entier changent leur façon de fournir des services à l'entreprise. Cette transformation (provoquée par l'évolution rapide d'un environnement très concurrentiel, par les changements constants des technologies et par des collaborateurs qui veulent une expérience numérique moderne sur leur lieu de travail) représente de nouveaux défis pour les responsables de centre de support.

Votre équipe IT, comme beaucoup d'autres, se retrouve à un tournant. Faut-il continuer à se battre pour tenir le rythme de l'augmentation des volumes de tickets de support et des changements constants apportés à l'environnement ? Ou vaut-il mieux adopter un nouveau paradigme de gestion des services, pour faire face aux changements afin de se concentrer sur des activités plus génératrices de valeur, et moteurs d'efficacité opérationnelle, de transformation numérique et, finalement, de croissance de l'entreprise ?



Sautez le pas, passez à une prestation de services IT moderne et agile.

Cherwell Service Management fournit une plateforme d'ITSM (Gestion des services IT) puissante et flexible, destinée aux équipes de centre de support qui veulent aller vite et ne peuvent pas se permettre d'être freinées par les technologies. Cherwell Service Management offre les outils nécessaires pour une adaptation rapide et économique aux nouveaux besoins de l'IT et de l'entreprise, tout en fournissant aux clients internes des services de très haute qualité.

Utilisez Cherwell Service Management et bénéficiez d'une facilité de personnalisation et d'utilisation sans précédent, d'options de licence et de déploiement flexibles, et d'une expérience client sans égal... le tout, en donnant à votre équipe les moyens de devenir un moteur de croissance et d'innovation pour l'entreprise.

Fonctions

- Actions en une seule étape (One-Step™) pour les opérations simples et complexes, et automatisation des workflows
- Bonnes pratiques ITIL® prêtes à l'emploi, notamment des workflows, des modèles de processus et des KPI
- Portail IT en self-service, facile à personnaliser et à adapter à la marque
- Gestion avancée des connaissances pour favoriser le self-service pour les collaborateurs
- Rapports et tableaux de bord mettant en évidence les KPI, les tendances et les goulets d'étranglement
- Solutions mApps™ (« application fusionnable ») permettant d'ajouter rapidement de nouvelles fonctions

Avantages

- Adaptation rapide aux nouveaux besoins de l'entreprise, grâce à une configuration facile et rapide
- Réduction de la charge de travail d'administration et optimisation des coûts, grâce au self-service IT et à l'automatisation
- Affichage de la valeur commerciale et des secteurs cible à améliorer, grâce aux tableaux de bord et aux rapports de KPI
- Amélioration de la satisfaction des clients grâce à une prestation de service plus fluide, plus cohérente et plus efficace
- Extension des capacités de gestion des services à d'autres départements
- Utilisation d'options de gestion simple des licences et de déploiement flexible

Principales fonctions et capacités

Meilleures pratiques ITIL prêtes à l'emploi

Cherwell Service Management est certifié par PinkVERIFY pour 11 processus ITIL. Il offre des classifications standard, des échantillons de workflow et des modèles de processus qui simplifient l'implémentation, ainsi que des mesures et des KPI (Principaux indicateurs de performances) standard. Tous les processus prédéfinis peuvent être configurés pour répondre à des besoins spécifiques du centre de support ou de l'entreprise.

Portail IT en self-service

Les administrateurs peuvent configurer un portail interactif en self-service à l'image de la marque (voire même plusieurs portails pour les différents métiers de l'entreprise), ce qui réduit le coût total du support IT, tout en améliorant la satisfaction des clients. Vous pouvez configurer le portail en self-service Cherwell pour contrôler l'accès en fonction du rôle des utilisateurs. Les utilisateurs de l'entreprise n'ont pas besoin de licence pour les opérations IT en self-service courantes, comme l'ouverture des enregistrements d'incident, la vérification de l'état des incidents, la demande de services ou la consultation des tableaux de bord.

Actions en une seule étape (One-Step)

Les actions en une seule étape (One-Step) permettent de lancer une ou plusieurs actions prédéfinies, comme la création d'un incident, l'envoi d'une notification par e-mail ou la modification de l'état d'un enregistrement, ce qui vous permet de créer des workflows (simples ou complexes) sans codage ni script. En automatisant les tâches courantes et/ou répétitives, vous améliorez la qualité et la cohérence des résultats, vous limitez les coûts et vous boostez la productivité.

Gestion avancée des connaissances

Les fonctions de gestion des connaissances de Cherwell vous permettent de capturer et d'exploiter les connaissances de l'entreprise, et de les mettre à disposition immédiate dans le portail en self-service. Les utilisateurs peuvent ainsi résoudre leurs propres problèmes, ce qui améliore le centre de support IT et la satisfaction des clients. Cherwell regroupe plusieurs sources de connaissances en une base de connaissances unique, qui permet aux utilisateurs (métiers et techniques) de trouver rapidement les informations voulues.

Rapports et tableaux de bord

Cherwell Service Management fournit des tableaux de bord informatifs, interactifs et configurables. Vous obtenez des informations en temps réel en un seul coup d'œil, et vous pouvez lancer des actions et des commandes. Les puissantes fonctions de rapport de Cherwell vous permettent de surveiller des mesures critiques, d'analyser les tendances et de créer rapidement des tableaux de bord personnalisés pour des équipes IT, des personnes ou des actionnaires décideurs spécifiques... y compris des tableaux de bord conçus pour le portail en self-service.

Applications fusionnables (mApps)

Les mApps Cherwell sont des fonctions prédéfinies que vous pouvez rapidement « fusionner » dans Cherwell Service Management afin d'optimiser votre investissement Cherwell. Les applications fusionnables mApps permettent, en toute facilité, d'ajouter de nouvelles fonctions IT, d'intégrer des produits tiers et d'étendre les avantages de la gestion des services aux autres départements de l'entreprise, sans avoir besoin des approches traditionnelles de développement, très coûteuses, ni de services professionnels. En outre, vous pouvez modifier les mApps quand vous les téléchargez et les déployez, et ces modifications restent intactes lors des mises à niveau de la plateforme sous-jacente.

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".A vertical decorative bar on the right side of the page, transitioning from red at the top to orange at the bottom.

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

1 800 982 2130

sales@ivanti.com