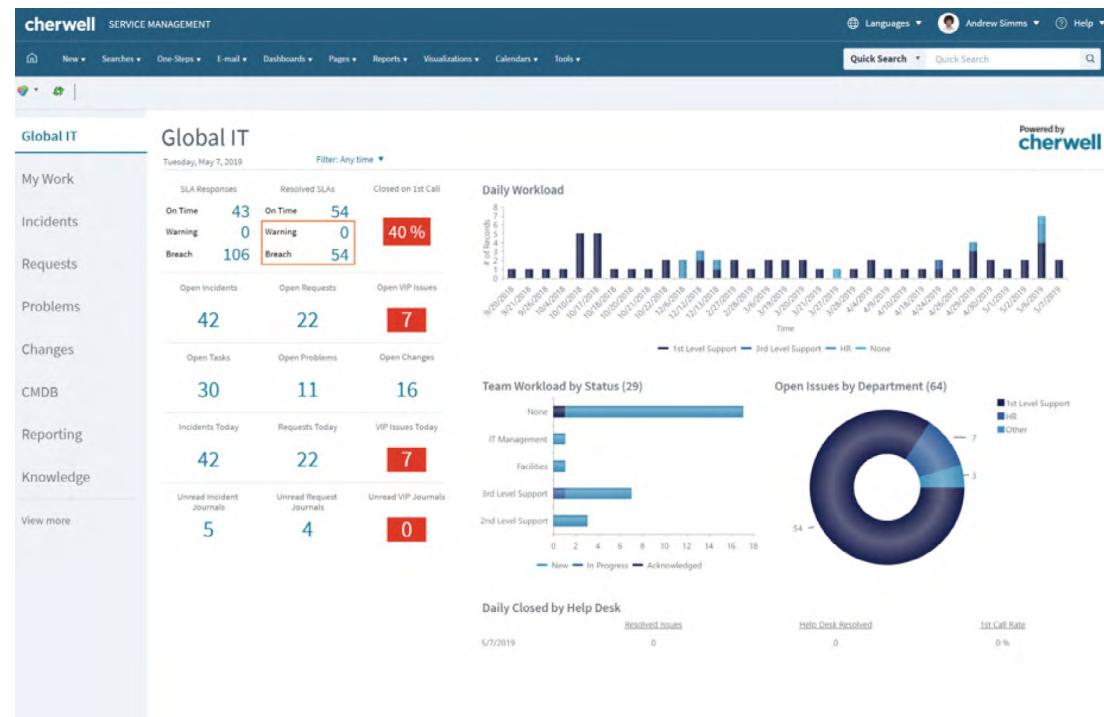


Gestión de servicios Cherwell

En las empresas y las TI, el cambio es la única constante

Las organizaciones de TI de todo el mundo están transformando la forma de prestar servicios a la empresa. Esta transformación, provocada por la rápida evolución de los entornos competitivos, un panorama tecnológico en constante cambio y unos empleados que esperan una experiencia digital moderna en el lugar de trabajo, implica nuevos retos para los responsables de los servicios de atención al cliente.

Su equipo de TI, como muchos otros, se encuentra en un punto de inflexión. ¿Sigue luchando por mantener el ritmo de los crecientes volúmenes de incidencias registradas y los constantes cambios introducidos en el entorno? ¿O adopta un nuevo paradigma de gestión de servicios que le ayude a adelantarse al cambio, para poder centrarse en actividades de mayor valor que impulsen la eficiencia operativa, la transformación digital y, en última instancia, el crecimiento del negocio?



Dé el paso a una prestación de servicios de TI moderna y ágil

La Gestión de servicios Cherwell ofrece una plataforma de gestión de servicios de TI (ITSM) poderosa y flexible para los equipos del servicio de atención al cliente que necesitan moverse con rapidez y no pueden permitirse el lujo de estar limitados por la tecnología. La Gestión de servicios Cherwell ofrece las herramientas necesarias para adaptarse de forma rápida y rentable a las nuevas necesidades de TI y del negocio, a la vez que ofrece un servicio extraordinario a los clientes internos.

Utilice la Gestión de servicios Cherwell para disfrutar de una facilidad de personalización y uso sin precedentes, opciones de licencia y despliegue flexibles, y una experiencia de cliente sin precedentes, a la vez que capacita a su equipo para convertirse en un motor de crecimiento e innovación empresarial.

Características

- Acciones de un paso™ para la automatización de tareas y flujos de trabajo simples y complejos
- Las mejores prácticas de ITIL®, incluyendo flujos de trabajo, modelos de procesos y KPIs
- Portal de autoservicio de TI que se puede personalizar y marcar fácilmente
- Gestión avanzada del conocimiento para permitir el autoservicio de los empleados
- Informes y cuadros de mando que destacan los KPI, las tendencias y las limitaciones
- Soluciones mApps™ (“aplicación fusionable”) para añadir nuevas capacidades fácilmente

Beneficios

- Adáptese rápidamente a las nuevas necesidades de la empresa con una configuración rápida y sencilla
- Reduzca la carga administrativa y optimice los costes con el autoservicio informático y la automatización
- Muestre el valor de la empresa y apunte a las áreas de mejora con cuadros de mando y KPI
- Mejore la satisfacción del cliente mediante una prestación de servicios más ágil, coherente y eficaz
- Amplíe las capacidades de gestión de servicios a otros departamentos
- Disfrute de unas licencias sencillas y unas opciones de implantación flexibles

Características y capacidades principales

Buenas prácticas ITIL listas para usar

La Gestión de servicios Cherwell está certificada por PinkVERIFY para 11 procesos ITIL, ofreciendo clasificaciones estándar, flujos de trabajo de muestra y modelos de procesos para simplificar las implementaciones, así como métricas estándar e indicadores clave de rendimiento. Cualquier proceso listo para su uso puede configurarse de forma adicional para dar soporte a un servicio de atención al cliente único o a los requisitos de la organización.

Portal de autoservicio de TI

Los administradores pueden crear un portal de autoservicio interactivo y de marca, o varios portales para diferentes líneas de negocio, reduciendo el coste global de la asistencia informática y aumentando la satisfacción del cliente. El Portal de autoservicio Cherwell tiene la posibilidad de configuración para ofrecer el acceso basado en roles. Los usuarios empresariales no necesitan licencias para las tareas comunes de autoservicio de TI, como la apertura de registros de incidencias, la comprobación del estado de las mismas, la solicitud de servicios o la visualización de paneles.

Acciones de un solo paso

Las acciones de un solo paso inician una o más acciones definidas (como la creación de un incidente, el envío de una notificación por correo electrónico o el cambio del estado de un registro), lo que le permite crear flujos de trabajo sencillos o complejos sin necesidad de codificar o crear 'scripts'. Al automatizar las tareas comunes y/o repetitivas, se mejora la calidad y la coherencia de los resultados, se reducen los costes y se aumenta la productividad.

Gestión avanzada del conocimiento

Las capacidades de gestión del conocimiento de Cherwell le permiten capturar y aprovechar el conocimiento de la organización y hacerlo fácilmente disponible en el portal de autoservicio, lo que permite a los usuarios resolver sus propios problemas, mejorando el soporte del servicio de TI y aumentando la satisfacción del cliente. Cherwell consolida múltiples fuentes de conocimiento en una única base de conocimientos, para que los usuarios (tanto empresariales como técnicos) puedan encontrar rápidamente la información pertinente.

Informes y paneles de control

La Gestión de servicios Cherwell ofrece tableros de control configurables, interactivos y de gran utilidad. Esto le permite recibir información en tiempo real y de un vistazo y también para iniciar acciones y comandos. Los potentes informes de Cherwell le permiten supervisar las métricas críticas, analizar las tendencias y crear rápidamente cuadros de mando personalizados para los equipos de TI, los individuos o las partes interesadas ejecutivas, incluidos los cuadros de mando diseñados para el portal de autoservicio.

Aplicaciones fusionables (mApps)

Las mApps de Cherwell son capacidades preconstruidas que pueden fusionarse rápidamente en la Gestión de servicios Cherwell, ayudándole a maximizar sus inversiones en Cherwell. Las mApps facilitan la incorporación de nuevas funcionalidades de TI, la integración con productos de terceros y la ampliación de las ventajas de la gestión de servicios a otros departamentos de la empresa, sin necesidad de recurrir a los costosos enfoques de desarrollo tradicionales ni a los servicios profesionales. Además, las mApps pueden modificarse tras su descarga y despliegue, y esas modificaciones permanecerán intactas en el momento en que se actualiza la plataforma subyacente.

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 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