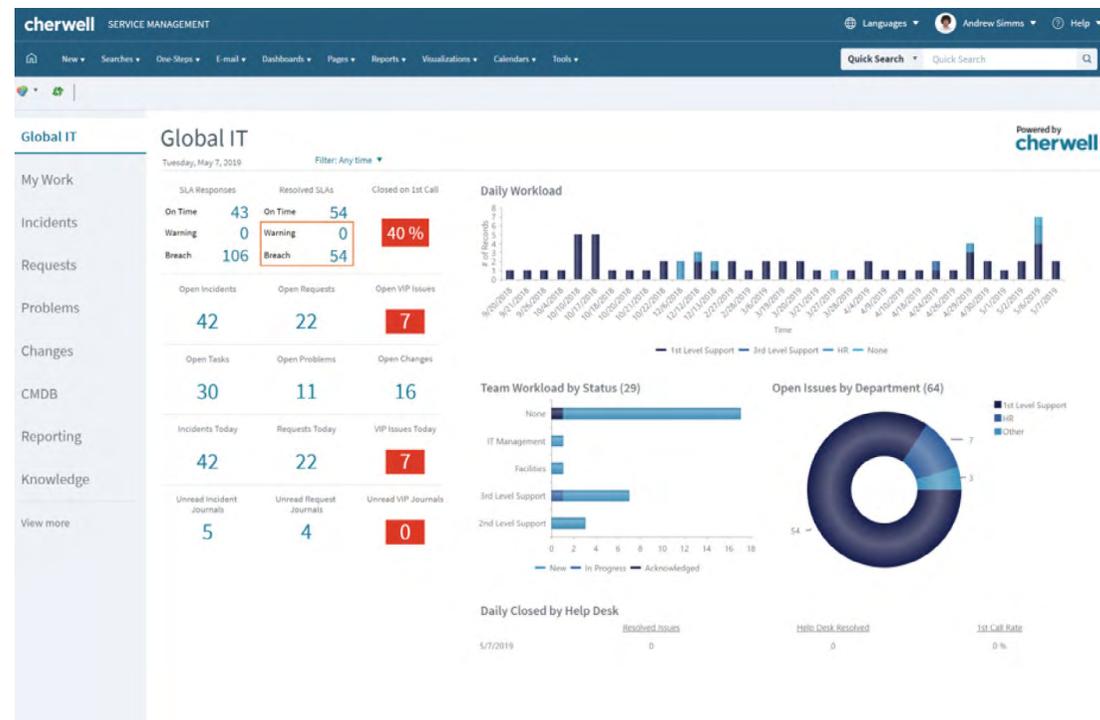


Cherwell Service Management

In Business und IT ist der Wandel die einzige Konstante

IT-Organisationen auf der ganzen Welt verändern die Art und Weise, wie sie Dienste für das Unternehmen bereitstellen. Dieser Wandel – hervorgerufen durch ein sich schnell entwickelndes Wettbewerbsumfeld, eine sich ständig verändernde Technologielandschaft und Mitarbeiter, die ein modernes digitales Erlebnis am Arbeitsplatz erwarten – bringt neue Herausforderungen für Service-Desk-Leiter mit sich.

Ihr IT-Team befindet sich, wie viele andere auch, an einem Wendepunkt. Kämpfen Sie weiterhin damit, mit dem steigenden Ticketaufkommen und den ständigen Änderungen in der Umgebung Schritt zu halten? Oder lassen Sie sich auf ein neues Service-Management-Paradigma ein, das Ihnen hilft, den Wandel zu meistern, damit Sie sich auf höherwertige Aktivitäten konzentrieren können, die die betriebliche Effizienz, die digitale Transformation und – letztendlich – das Unternehmenswachstum fördern?



Umstellung auf moderne, agile IT-Servicebereitstellung

Cherwell Service Management bietet eine leistungsstarke und flexible IT Service Management (ITSM)-Plattform für Service-Desk-Teams, die schnell arbeiten müssen und es sich nicht leisten können, von der Technologie eingeschränkt zu werden. Cherwell Service Management bietet die notwendigen Werkzeuge, um sich schnell und kosteneffizient an neue IT- und Geschäftsanforderungen anzupassen und gleichzeitig den internen Kunden einen außergewöhnlichen Service zu bieten.

Mit Cherwell Service Management genießen Sie eine beispiellos einfache Anpassung und Nutzung, flexible Lizenzierungs- und Bereitstellungsoptionen und eine unvergleichliche Kundenerfahrung – während Ihr Team zu einem Motor für Unternehmenswachstum und Innovation wird.

Merkmale

- One-StepTM-Aktionen für einfache und komplexe Aufgaben- und Workflow-Automatisierung
- Out-of-the-box ITIL[®] Best Practices, einschließlich Workflows, Prozessmodelle und KPIs
- IT-Self-Service-Portal, das leicht angepasst und gebrandet werden kann
- Erweitertes Wissensmanagement für Self-Service der Mitarbeiter
- Berichte und Dashboards, die KPIs, Trends und Engpässe hervorheben
- mAppsTM („merge-fähige application“) Lösungen zum einfachen Hinzufügen neuer Funktionen

Nutzen

- Schnelle Anpassung an neue Geschäftsanforderungen durch schnelle und einfache Konfiguration
- Reduzieren Sie den Verwaltungsaufwand und optimieren Sie die Kosten mit IT-Self-Service und Automatisierung
- Zeigen Sie den geschäftlichen Nutzen auf, und zielen Sie mit Dashboards und KPIs auf verbesserungswürdige Bereiche ab
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch straffere, konsistentere und effektivere Leistungserbringung
- Erweitern Sie Service-Management-Funktionen auf andere Abteilungen
- Genießen Sie eine einfache Lizenzierung und flexible Einsatzmöglichkeiten

Hauptmerkmale und Funktionen

Sofort einsatzbereite ITIL Best Practices

Cherwell Service Management ist PinkVERIFY-zertifiziert für 11 ITIL-Prozesse und bietet Standard-Klassifizierungen, Beispiel-Workflows und Prozessmodelle zur Vereinfachung der Implementierung sowie Standard-Metriken und Key Performance Indicators. Jeder vorkonfigurierte Prozess kann weiter angepasst werden, um spezielle Service-Desk- oder Unternehmensanforderungen zu unterstützen.

IT Self-Service Portal

Administratoren können ein interaktives, gebrandetes Self-Service-Portal einrichten – oder mehrere Portale für verschiedene Geschäftsbereiche – und so die Gesamtkosten für den IT-Support senken und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöhen. Das Cherwell Self-Service Portal kann so konfiguriert werden, dass ein rollenbasierter Zugriff möglich ist. Geschäftsanwender benötigen keine Lizenzen für gängige IT-Self-Service-Aufgaben wie das Öffnen von Incident-Datensätzen, die Überprüfung des Incident-Status, die Anforderung von Services oder die Anzeige von Dashboards.

Einzelschrittaktionen

Einzelschrittaktionen lösen eine oder mehrere definierte Aktionen aus (z. B. Erstellen eines Vorfalls, Senden einer E-Mail-Benachrichtigung, Ändern eines Datensatzstatus), sodass Sie einfache oder komplexe Workflows ohne Programmierung oder Skripterstellung erstellen können. Durch die Automatisierung von häufigen und/oder sich wiederholenden Aufgaben verbessern Sie die Qualität und Konsistenz der Ergebnisse, senken die Kosten und steigern die Produktivität.

Fortgeschrittenes Wissensmanagement

Mit den Wissensmanagement-Funktionen von Cherwell können Sie das Wissen Ihres Unternehmens erfassen, nutzen und im Self-Service-Portal zur Verfügung stellen. So können die Benutzer ihre Probleme selbst lösen, was den IT-Service-Support verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht. Cherwell konsolidiert mehrere Wissensquellen in einer einzigen Wissensdatenbank, so dass Benutzer (sowohl geschäftliche als auch technische) schnell relevante Informationen finden können.

Berichte und Dashboards

Cherwell Service Management bietet aufschlussreiche, interaktive und konfigurierbare Dashboards. Sie können in Echtzeit und auf einen Blick Informationen erhalten und zudem Aktionen und Befehle auslösen. Mit den leistungsstarken Berichtsfunktionen von Cherwell können Sie kritische Metriken überwachen, Trends analysieren und schnell benutzerdefinierte Dashboards für IT-Teams, Einzelpersonen oder leitende Mitarbeiter erstellen – einschließlich Dashboards, die für das Self-Service-Portal entwickelt wurden.

Merge-fähige Anwendungen (mApps)

Cherwell mApps sind vorgefertigte Funktionen, die schnell in Cherwell Service Management integriert werden können und Ihnen helfen, Ihre Cherwell-Investitionen zu maximieren. mApps machen es einfach, neue IT-Funktionen hinzuzufügen, mit Produkten von Drittanbietern zu integrieren und die Vorteile des Service-Managements auf andere Abteilungen im Unternehmen auszudehnen - ohne dass traditionelle, kostspielige Entwicklungsansätze oder professionelle Dienstleistungen erforderlich sind. Darüber hinaus können mApps nach dem Download und der Bereitstellung weiter modifiziert werden, und diese Modifikationen bleiben bei einem Upgrade der zugrunde liegenden Plattform erhalten.

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

1 800 982 2130

sales@ivanti.com