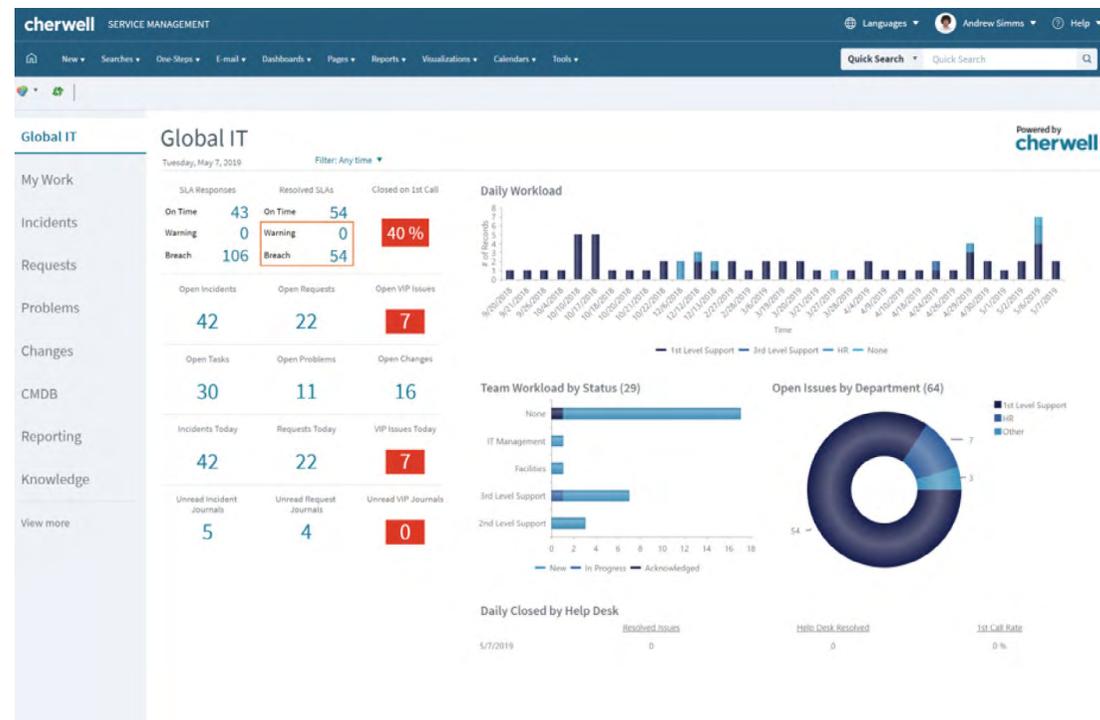


# Cherwell Service Management

## In azienda e nell'IT, il cambiamento è l'unica costante

Le organizzazioni IT di tutto il mondo stanno trasformando il modo in cui forniscono servizi all'azienda. Questa trasformazione - determinata da ambienti competitivi in rapida evoluzione, un panorama tecnologico in continuo cambiamento e dipendenti che si aspettano una moderna esperienza digitale sul posto di lavoro - comporta nuove sfide per i leader del service desk.

Il tuo team IT, come molti altri, è a un punto di svolta. Continui a lottare per riuscire a tenere il passo con l'aumento delle quantità di ticket e con i continui cambiamenti introdotti nell'ambiente? Oppure adotti un nuovo paradigma di gestione dei servizi che ti aiuta a superare il cambiamento, in modo da poterti concentrare su attività di maggior valore che determinano l'efficienza operativa, la trasformazione digitale e, in definitiva, la crescita dell'azienda?



## Passa a un'erogazione di servizi IT moderna e agile

Cherwell Service Management fornisce una piattaforma ITSM (IT Service Management) potente e flessibile per i team di service desk che devono muoversi velocemente e non possono permettersi di essere vincolati dalla tecnologia. Cherwell Service Management offre gli strumenti necessari per adattarsi in modo rapido ed economico alle nuove esigenze IT e aziendali, fornendo, al contempo, un servizio straordinario ai clienti interni.

Usa Cherwell Service Management per usufruire di una facilità di personalizzazione e utilizzo senza precedenti, di opzioni di licenza e distribuzione flessibili e di un'esperienza cliente senza precedenti, consentendo al tuo team di diventare un motore per la crescita e l'innovazione aziendale.

### Caratteristiche

- Azioni One-Step™ per attività semplici e complesse e automazione del flusso di lavoro
- Best practice ITIL® pronte all'uso, inclusi flussi di lavoro, modelli di processo e KPI
- Portale self-service IT facilmente personalizzabile e brandizzabile
- Knowledge Management avanzata per rendere possibile il self-service dei dipendenti
- Reportistica e dashboard che evidenziano KPI, tendenze e colli di bottiglia
- Soluzioni mApps™ ("merge-able application", "applicazione unificabile") per aggiungere facilmente nuove funzionalità

### Vantaggi

- Adattati rapidamente alle nuove esigenze aziendali con una configurazione rapida e semplice
- Riduci gli oneri amministrativi e ottimizza i costi grazie all'automazione e al self-service IT
- Mostra il valore aziendale e mira ad aree di miglioramento con dashboard e KPI
- Migliora la soddisfazione del cliente attraverso un'erogazione di servizi più snella, coerente ed efficace
- Estendi le capacità di gestione dei servizi ad altri reparti
- Usi licenze semplici e opzioni di distribuzione flessibili

## Caratteristiche e funzionalità principali

### Best practice ITIL pronte all'uso

Cherwell Service Management è certificato PinkVERIFY per 11 processi ITIL, offrendo classificazioni standard, flussi di lavoro di esempio e modelli di processo per semplificare le implementazioni, nonché metriche standard e indicatori di prestazioni chiave. Qualsiasi processo pronto all'uso può essere ulteriormente configurato per supportare un service desk o requisiti organizzativi particolari.

### Portale self-service IT

Gli amministratori possono configurare un portale self-service interattivo brandizzato, o più portali per diverse linee di business, riducendo il costo complessivo del supporto IT e aumentando, al contempo, la soddisfazione del cliente. Il portale self-service di Cherwell può essere configurato per fornire un accesso basato sui ruoli. Gli utenti aziendali non richiedono licenze per attività self-service IT comuni come l'apertura dei record degli incidenti, il controllo dello stato degli incidenti, la richiesta di servizi o la visualizzazione delle dashboard.

## Azioni One-Step

Le azioni One-Step avviano una o più azioni definite (come la creazione di un incidente, l'invio di una notifica e-mail, la modifica dello stato di un record), consentendo di creare flussi di lavoro semplici o complessi senza programmazione o creazione di script. Automatizzando le attività comuni e/o ripetitive, si migliora la qualità e la coerenza dei risultati, si riducono i costi e si aumenta la produttività.

## Advanced Knowledge Management

Le funzionalità di Knowledge Management di Cherwell consentono di acquisire e sfruttare le conoscenze organizzative e renderle prontamente disponibili all'interno del portale self-service, permettendo agli utenti di risolvere i propri problemi, migliorando l'assistenza del servizio IT e aumentando la soddisfazione del cliente. Cherwell consolida più fonti di conoscenza in un'unica base di conoscenza, in modo che gli utenti (sia aziendali che tecnici) possano trovare rapidamente le informazioni rilevanti.

## Reportistica e dashboard

Cherwell Service Management offre dashboard intuitive, interattive e configurabili. È possibile ricevere informazioni in tempo reale e a colpo d'occhio e anche avviare azioni e comandi. La potente reportistica di Cherwell consente di monitorare le metriche fondamentali, analizzare le tendenze e creare rapidamente dashboard personalizzate per team IT, singoli individui o stakeholder dirigenziali, incluse dashboard progettate per il portale self-service.

## Merge-able Applications (mApps)

Le mApps Cherwell sono funzionalità predefinite che possono essere rapidamente "fuse" in Cherwell Service Management, aiutandoti a massimizzare i tuoi investimenti Cherwell. Le mApps semplificano l'aggiunta di nuove funzionalità IT, l'integrazione con prodotti di terze parti ed estendono i vantaggi della gestione dei servizi ad altri reparti dell'azienda, senza la necessità di approcci di sviluppo tradizionali e costosi o servizi professionali. Inoltre, le mApps possono essere ulteriormente modificate al momento del download e della distribuzione e tali modifiche rimarranno intatte durante l'aggiornamento della piattaforma sottostante.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are red, with a small white square at the top right of the '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](mailto:sales@ivanti.com)