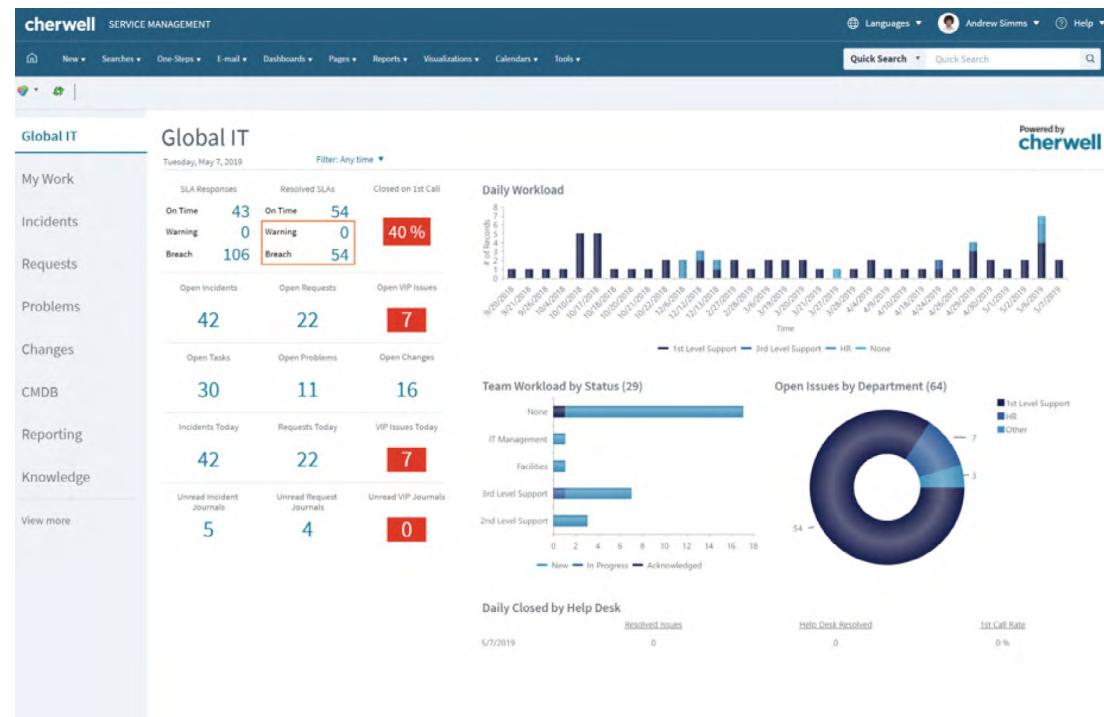


# Cherwellサービスマネジメント

## ビジネスとITの確かな真実、それは変化

世界中のIT組織が、企業へのサービス提供方法を一新しています。急速に変化する競争環境、絶えず進化するテクノロジー、職場で最新のデジタル体験を期待する従業員によってもたらされたこの変革は、サービスデスクのリーダー達に新たな課題を突きつけるようになりました。

貴社のITチームは、多くの他社チームと同様、転換期を迎えています。増え続けるチケットとビジネス環境への絶え間ない変化に対応するため、このまま苦勞を続けるしか、道は残されていないのでしょうか。それとも、変化に対応するための新しいサービス管理パラダイムを採用し、運用効率、デジタルトランスフォーメーション、そして最終的にビジネスの成長を促進する、より優れた価値ある取り組みを実現すべきでしょうか。



## 最新かつ機動力のあるITサービスデリバリーへ

世界中のIT組織が、企業へのサービス提供方法を一新しています。急速に変化する競争環境、絶えず進化するテクノロジー、職場で最新のデジタル体験を期待する従業員によってもたらされたこの変革は、サービスデスクのリーダー達に新たな課題を突きつけるようになりました。

貴社のITチームは、多くの他社チームと同様、転換期を迎えています。増え続けるチケットとビジネス環境への絶え間ない変化に対応するため、このまま苦労を続けるしか、道は残されていないのでしょうか。それとも、変化に対応するための新しいサービス管理パラダイムを採用し、運用効率、デジタルトランスフォーメーション、そして最終的にビジネスの成長を促進する、より優れた価値ある取り組みを実現すべきでしょうか。

### 特徴

- One-StepTMアクションにより、様々なタスクとワークフローを自動化
- ワークフロー、プロセスモデル、KPIなどのITIL®ベストプラクティスをすぐに利用可能
- カスタマイズやブランディングが容易なITセルフサービスポータル
- 従業員のセルフサービスを可能にする高度なナレッジマネジメント
- KPI、傾向、ボトルネックを明らかにするレポートとダッシュボード
- 新機能を簡単に追加できる、mAppsTM (統合可能なアプリケーション) ソリューション

### 利点

- 迅速で簡単な設定により、新しいビジネスニーズに素早く適応
- ITセルフサービスと自動化により管理上の負担を減らし、コストを最適化
- ダッシュボードとKPIを使用し、ビジネスの価値と改善点を把握
- より合理的で一貫性と効果のあるサービスの提供により、顧客満足度を向上
- 他部門への拡張が容易なサービス管理機能
- シンプルなライセンス付与と柔軟な導入オプション

## 主な機能と特徴

### すぐに利用可能なITILベストプラクティス

11のITILプロセスにPinkVERIFY認定を受けたCherwellサービスマネジメントは、標準的な分類、サンプルワークフロー、実装を簡素化するためのプロセスモデル、標準的なメトリックと重要業績評価指標を提供しています。すぐに使用できるプロセスで、独自のサービスデスクや組織の要件をサポートするための詳しい構成が可能です。

### ITセルフサービスポータル

管理者が、ブランドイメージに合わせてカスタマイズされた、インタラクティブなセルフサービスポータルを1つ、あるいは業種に合わせて複数構築することで、顧客満足度を向上させ、ITサポートの全体的なコストを削減できます。またCherwellセルフサービスポータルでは、ロールベースのアクセス設定が可能です。ビジネスユーザーの場合は、インシデント記録やステータスの管理、サービスのリクエスト、ダッシュボード表示といった一般的なITセルフサービスタスクへのライセンスを必要としません。

### One-Stepアクション

One-Stepアクションを使用すると、1つまたは複数の定義されたアクション(インシデントの作成、メール通知の送信、レコードステータスの変更など)を実行できます。単純なワークフローや複雑なワークフローを、コーディングやスクリプトなしで作成できる機能です。一般タスクや反復的なタスクを自動化することで、サービスの品質と一貫性を高め、コストを削減しながら生産性を向上させることができます。

## 高度なナレッジマネジメント

Cherwellのナレッジマネジメントは、組織内のナレッジを収集して活用し、セルフサービスポータルでわかりやすく利用できるようにする機能です。ユーザーが抱える問題の自己解決を促し、ITサービスのサポート方法を改善し、顧客満足度を高めます。Cherwellは複数のナレッジベースを1か所にまとめることで、ビジネスユーザーと技術管理ユーザーのそれぞれに、関連情報を素早く提供します。

## レポート機能とダッシュボード

Cherwellサービスマネジメントは、インタラクティブで洞察力に満ちた、カスタマイズ可能なダッシュボードを提供します。リアルタイムで配信される情報は一目でわかりやすいように整理され、それらに基づくアクションやコマンドの実行も可能です。Cherwellの堅牢なレポート機能は、重要なメトリックを監視しながら傾向を分析し、ITチーム、個人、経営幹部、利害関係者向けのカスタムダッシュボードを素早く作成します（セルフサービスポータル用に設計されたダッシュボードを含む）。

## 統合可能なアプリケーション、mApps

Cherwell mAppsは、Cherwellサービスマネジメントに簡単に統合できるビルトイン機能です。Cherwell導入に対する費用対効果を最大限に高めます。mAppsを使用すれば、従来のような高価な開発費用や専門サービスは必要ありません。新しいIT機能の追加やサードパーティ製品との統合を容易にし、サービス管理のメリットを企業内の他の部門に拡張しやすくなります。さらにmAppsなら、ダウンロードして展開する際のカスタマイズも可能。基盤となるプラットフォームをアップグレードした場合も、カスタマイズ内容がそのまま反映されます。

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

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

1 800 982 2130

[sales@ivanti.com](mailto:sales@ivanti.com)