

# Ivanti Service Manager

O gerenciamento de serviços está cada dia mais desafiador e seus usuários esperam muito de você. Com Ivanti Service Manager, você terá uma solução comprovada e robusta de gerenciamento de serviços que transforma analistas e equipes de suporte em facilitadores de negócios estratégicos. Otimizado para a nuvem, mas também disponível on-premise, esta solução melhora as operações do dia a dia e ajuda as equipes de TI a administrar o gerenciamento de serviços de TI e de outros departamentos de negócios.

## Entregue mais valor estratégico

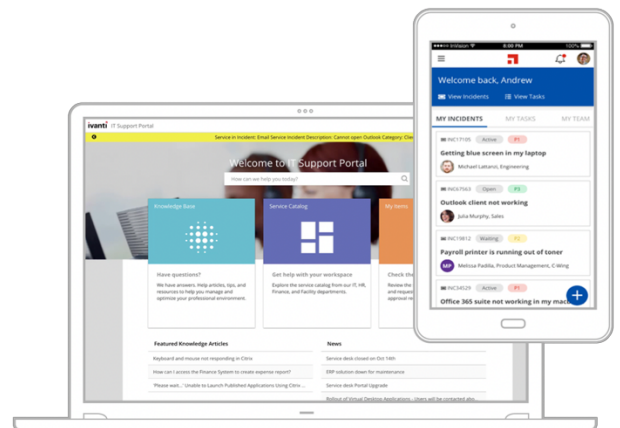
O Ivanti Service Manager oferece recursos de gerenciamento de serviço ponta a ponta, atendendo todo o ciclo de vida da entrega do serviço, desde a abertura da solicitação até a resolução. Construído de acordo com os padrões do mercado com 13 processos ITIL certificados pela PinkVerify, o Service Manager foi projetado para expandir conforme suas necessidades aumentam. Fluxos de trabalho automatizados eliminam processos manuais dispendiosos enquanto tornam as operações mais eficientes, compatíveis e seguras. Esteja você procurando uma solução de help desk / suporte de TI ou precise executar processos de gerenciamento de serviço ITIL mais avançados, o design modular do Service Manager permite implantar rapidamente e escalar facilmente para se adaptar conforme seus requisitos aumentam.

## Melhore a qualidade do serviço

Os serviços de automação permitem que os proprietários de serviços e gerentes de negócios adaptem, projetem e assumam o controle dos fluxos de trabalho sem qualquer codificação, melhorando a qualidade e a consistência dos serviços. Blocos de fluxo de trabalho predefinidos se integram perfeitamente a sistemas externos e fontes de dados para obter as informações necessárias e se conectar a outras ferramentas para processos automatizados de ponta a ponta.

## Reduza Escalonamentos

Capacite sua equipe de central de serviços para resolver rapidamente muitos mais incidentes na primeira chamada, sem interromper seus clientes.



As equipes de central de atendimento podem usar recursos poderosos de diagnóstico e correção. Os analistas podem resolver incidentes imediatamente com sistemas automatizados, pré-empacotados, ações de nível especializado, eliminando a complexidade e os altos custos associados à maioria dos escalonamentos.

## Implante o suporte proativo

Aproveite os bots baseados em nuvem movidos por hiper-automação para não apenas liberar o tempo da equipe, mas também corrigir problemas de usuários anteriormente não relatados ou ignorados de forma proativa. Acelere a detecção de problemas, resolva incidentes automaticamente e libere a TI para se concentrar em mais inovação, melhorando a experiência do usuário.

## Otimize seus ativos

Utilize a descoberta e visibilidade completa para maximizar o desempenho e o valor de seus ativos de hardware e software. Alimente automaticamente seu CMDB, recupere software não utilizado, atenda aos requisitos de conformidade e economize tempo com uma visão centralizada de seus ativos e relacionamentos. Chega de suposições sobre como você está em relação a licenças. Saiba quais ativos você possui, onde estão, como são usados e como funcionam para tomar melhores decisões em qualquer estágio do ciclo de vida de um ativo.

### **Forneça autoatendimento agradável**

Seus usuários e funcionários utilizarão a ferramenta inovadora de que precisam para se ajudar de forma rápida e fácil. Podendo simplesmente conversar com um bot para obter respostas, enviar solicitações ou pedir ajuda. O gerenciamento de chamados é muito fácil quando os usuários podem simplesmente consultar sobre o status, fazer uma atualização ou criar um novo ticket. Expanda as capacidades de autoatendimento oferecendo aos seus usuários o Ivanti Service Catalog para melhor usabilidade e acesso a todas as ofertas de serviço. Todas as solicitações de autoatendimento passam por processos de aprovação configuráveis individualmente, transformando as solicitações em pedidos aprovados e documentados. A fácil integração com o site corporativo ou portal do funcionário, junto com suporte móvel completo, significa que os usuários obtêm os serviços de que precisam a qualquer hora, em qualquer lugar.

### **Aumente a satisfação das chamadas**

A automação de voz capacita sua equipe de serviços a melhorar a satisfação do cliente ao lidar com as chamadas com mais eficiência. O Service Manager integra a infraestrutura telefônica existente ao ambiente de central de serviços para um roteamento inteligente de chamadas, resposta de voz integrada, autoatendimento por voz, pop-ups na tela e funcionalidade de gerenciamento de chamadas.

### **Obtenha percepções acionáveis**

Monitore a entrega, a qualidade e os compromissos dos serviços com painéis baseados em funções que fornecem informações em tempo real, flexibilidade e ferramentas necessárias para configurar relatórios facilmente por meio de uma interface de arrastar e soltar. Painéis e relatórios prontos para uso fornecem uma visão única das métricas operacionais, financeiras e de produtividade para ajudá-lo a determinar o quão bem você está cumprindo as metas de desempenho e negócios.

### **On-Premises ou em Cloud**

Construído em uma plataforma de tecnologia multi-tenant projetada para a nuvem, o Service Manager oferece total flexibilidade para implantar na nuvem, on-premise ou em uma combinação híbrida. Mova facilmente de um modelo de implantação para outro sem perder funcionalidade ou dados. Cada abordagem de implantação oferece valor máximo por meio da facilidade de consolidação, opções de configuração, implantação simplificada e sistema de fluxo de trabalho automatizado.

### **Permaneça conectado**

Seus funcionários nem sempre estão em suas mesas, mas ainda precisam de acesso ao suporte técnico. Com o Service Manager Mobile App, a equipe e os usuários podem utilizar de seus dispositivos móveis para ficarem conectados, não importa onde estejam. Permita que eles verifiquem incidentes, enviem solicitações ou busquem respostas para perguntas. Faça disso parte de sua estratégia de comunicação para que todos permaneçam em contato e sejam produtivos enquanto estão em trânsito.

### **Ofereça ofertas de serviços corporativos**

Outros departamentos vêm até você para saber como você melhorou a prestação de serviços? Uma experiência moderna de entrega de serviço não precisa se limitar à TI. Todos os departamentos de negócios devem se tornar mais eficientes e proativos, transformando processos manuais conduzidos atualmente por e-mails, planilhas ou documentos em papel. Com Ivanti Service Manager, sua equipe de TI está bem posicionada para automatizar os serviços e ofertas de outros departamentos. Faça parceria com estes departamentos para alavancar seus processos e práticas de gestão de serviços através da entrega de novos e inovadores serviços de negócio.