

Ivanti Neurons for ITSM

今天的IT服务管理所面临的挑战是空前的，而用户也对您寄予了很高期望。Ivanti® Neurons for ITSM 给您一个成熟、强大的IT服务管理解决方案，将服务台和支持团队转变为战略性的业务执行者。这款专为云计算优化设计的完全多租户解决方案同样适合在企业内部使用，能够改善日常运营，协助IT团队为IT和其他业务部门提供一流的服务管理。

创造更多战略价值

Ivanti Neurons for ITSM 提供复合企业适用的端到端服务管理功能，覆盖整个服务交付生命周期，从请求抓取到服务补救。Ivanti Neurons for ITSM 采用行业标准建立，拥有11个ITIL 4认证实践，可随着您需求增长而扩展。自动化的工作程序消除了昂贵的人工流程，同时使操作更高效、更合规、更安全。无论您需要的是IT服务台/支持工单解决方案，还是执行更高级的ITIL服务管理流程，Ivanti Neurons for ITSM 的模块式设计都可以迅速打包部署，并可根据您的需求增长轻松扩展。

提高服务质量

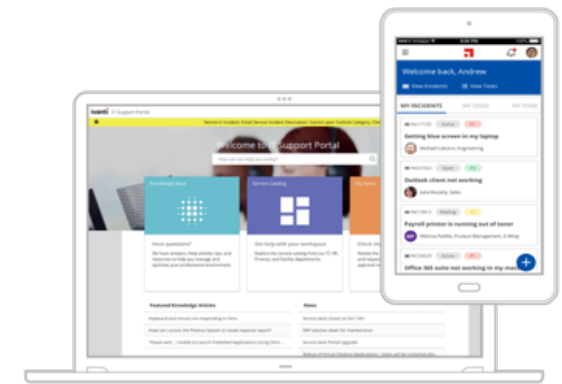
自动化服务便于服务企业业主和业务经理无需编码即可适应、设计和控制工作流程，从而提高服务质量和稳定性。预定义的工作流程模块与外部系统和数据源流畅整合，可提取所需信息，连接其他工具，实现端到端的自动化流程。分析师可在需要时即刻获得相关信息和自动工单分类，迅速掌握情况，同时简化流程，更高效地解决问题。

减少事件升级

大大提高您的服务台团队的首次呼叫解决率，避免对客户造成影响。服务台团队可以放心依赖强大的诊断和修复功能。分析师可通过自动、预打包的专业操作立即解决事件，从而避免因事件升级而经常产生的复杂问题和高昂成本。

享受主动支持

利用超自动化的云端机器人程序，释放更多工作时间，并主动解决之前未报告或被忽视的用户问题。通过自动检测和解决IT问题，减轻支持团队的负担，并可主动建立客户联系，提前解决客户问题，省去客户呼叫的麻烦。加速问题检测，自动解决事件，解放IT部门以投入更多创新工作，同时改善用户体验。



优化您的资产

获得全面的发现能力和可视性，最大程度优化您的硬件和软件资产性能与价值。自动预填充您的CMDB（配置管理数据库），回收未使用的软件，满足合规性要求，一站式查看您的资产、资产关系和服务地图并节省时间。无需再依靠猜测来管理您的有效许可状态。明确您拥有哪些资产、在哪里、如何被使用以及性能如何，在资产和服务生命周期的任何阶段都能做出明智决定。

提供互动性强的自助服务

使用人工智能驱动的聊天机器人程序，为您的用户带来革命性的服务体验。您的用户和员工将通过得力的创新工具快速、便捷地实现自助服务。您的用户只需与机器人进行简单对话，便可获得答案、提交请求或寻求帮助。工单管理易如反掌，用户可以轻松询问状态、进行更新，或创建

新工单。机器人程序24小时服务，且全面集成于 Ivanti Neurons for ITSM 工作流程，进一步减少IT团队的工作量。向您的用户提供Ivanti服务目录，优化可视性和所有企业服务的访问连接（IT和非IT），扩展自助服务能力。所有自助服务请求均经过可独立配置的审批流程，请求从此变为已经审核和记录的订单。与企业网站或员工门户轻松整合，加上全面的移动支持，意味着用户可在任何时间、任何地点获得需要的服务。

提升呼叫者满意度

语音自动化帮助您的IT服务团队更有效地处理呼叫，从而提升客户满意度。Ivanti Neurons for ITSM 将现有的电话基础架构与IT服务台环境整合在一起，实现智能呼叫路由、集成语音应答、语音自助服务、弹屏及呼叫管理。降低成本，支持电话的自助服务能够重设密码、发起和批准更改请求以及检查服务请求状态，从而进一步降低成本。

获得可操作的洞见

监测服务交付、质量和承诺，通过基于角色分配的仪表盘，提供实时信息、灵活性和所需工具，在拖放界面中轻松配置报告。开箱即用的仪表盘和报告功能以单一视图涵盖运营、财务和效率指标，协助您确定业绩与业务目标进程。额外的库存和资产数据仪表盘让您能够针对您的IT环境做出更明智、更周全的决定。

云端还是内部，任您选择

Ivanti Neurons for ITSM 构建于专为云计算设计的多租户技术平台，为您提供充分的灵活性，可用于云计算、内部部署或混合部署。轻松从一种部署模式转移到另一种，而不会丢失任何功能或数据。每一种部署模式均易于整合，拥有多种配置选项、简化部署、自动化工作流程系统和社交式自主服务访问，为您实现价值最大化。

保持连通

您的员工并不会永远在办公桌前，但他们仍然需要访问帮助台。Ivanti Neurons for ITSM 让员工和用户能够使用自己的移动设备保持连通，无论他们身在何方。允许他们跟进事件、提交请求，或搜索IT问题的答案。把它纳入您的沟通策略，让每个人都能在移动中都能保持连通和效率。



提供IT以外的企业服务

其他部门是否在向您求教如何改进服务交付？现代化的服务交付体验并不局限于IT部门。所有的业务部门都需要更高的效率和更强的主动性，包括改变目前仍以临时电子邮件、过时的电子表格或纸质文件为主的人工流程。

借助Ivanti Neurons for ITSM，您的IT团队便可占据先机，协助其他部门实现服务和产品自动化。利用您的IT服务管理工具和实践，与他们协助，共同开发和提供新的创新服务。

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®

A vertical decorative bar on the right side of the page, featuring a gradient from red at the top to orange at the bottom.

ivanti.com

1 800 982 2130

sales@ivanti.com