

Ivanti 帮助台 Essentials

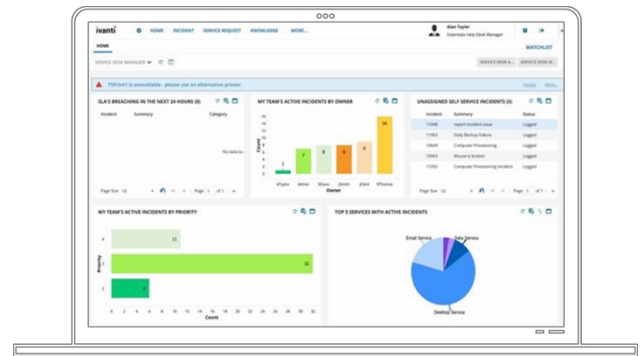
在当今互联网环境下，恐怕没有比管理 IT 服务更具有挑战性的了。用户的需求越来越多，而有限的资源、预算和时间更是难以跨越的绊脚石。Ivanti[®] 帮助台 Essentials 作为一款成熟可靠的预置式 ITSM 解决方案，不仅价格经济实惠，而且其强大的功能可轻松满足您的业务需求。该解决方案可从云端获取预置式最佳实践，能够帮助您快速提高支持能力、有效提升工作效率，以及显著提高客户满意度。

专为快速实施所打造

Ivanti Essentials 具备与 Ivanti[®] 服务管理器相同的领先功能，并将其与从数千次成功部署中获得的经验进行有机结合。从而为您提供了一系列核心的 ITSM 功能，包括事件和知识管理、自助服务、服务请求以及仪表板和报告功能。预置式最佳实践和 workflows 能够帮助您有效削减实施成本和时间，从而大幅降低总拥有成本。这样一来，您将不用再疲于救火，而是能够将精力更多地集中在真正影响业务的服务上。

经济高效的云交付

升级至现代化的帮助台解决方案将不再耗费巨额成本。Essentials 的固定功能范围与 Ivanti 的全面多租户云平台相结合，意味着您的实施和维系成本变得更为可控和可预测。Essentials 将重新部署用于使用当前工具的资源，并利用专家的协助让您的系统保持出色的性能和可用性。无需考虑未来成本，让帮助台工具保持及时更新。除此之外，Essentials 还会自动更新应用程序，让其始终处于最新版本。



创新型自助服务

员工能够通过 AI 中心获得所需的创新工具，始终保持出众的工作效率。通过与中心进行交流，他们能够获取信息、提交申请或寻求帮助。该解决方案还能帮助他们轻松地查询状态、实施更新或创建新工单，将工单管理化繁为简。此中心与 Essential 服务管理工作流程全面集成和自动化，可减少帮助台的工作负荷。

保持连接

员工并不总是保持随时待命状态，但他们又需要与帮助台保持联系，借助 Ivanti 的 ITSM 移动应用，员工可通过移动设备随时随地处理工作、检查事件、提交申请或搜寻常见 IT 问题的解答。将此款应用作为通讯策略的重要组成部分，能够让您的员工即使在移动中也能保持连接和出色的工作效率。

报告和仪表板

用户可利用基于角色的仪表盘获得监控服务交付、质量和承诺所需的实时信息、灵活性和相关工具，并且可通过拖放界面轻松配置报告。多个开箱即用的仪表板和报告功能提供有关运营、财务和生产指标的综合视图，帮助您确定绩效和业务目标的完成情况。

为未来发展夯实基础

可以预见的是，您对 Essentials 所做的投资将随着需求的增长而不断扩大。作为 Ivanti 服务管理器的一部分，Essential 可为您提供即时可用的全套 ITSM 功能。基于行业标准构建而成的 Ivanti 服务管理器拥有 13 项 ITIL 认证流程，包括全面集成的语音自动化解决方案，可随着您需求的变化和发展而不断进行扩展，有效提升首次呼叫解决率以及呼叫处理效率。

Essentials 解决方案不仅限于 IT 部门。Essential 自动化还能在其他部门（例如人力资源部门或设备部门）创建新的服务请求和工作流程。



www.ivanti.com.cn



010 85153668



ContactChina@ivanti.com

版权所有 © 2018 Ivanti。保留所有权利 IVI-2051 03/18 DM/BB/SD