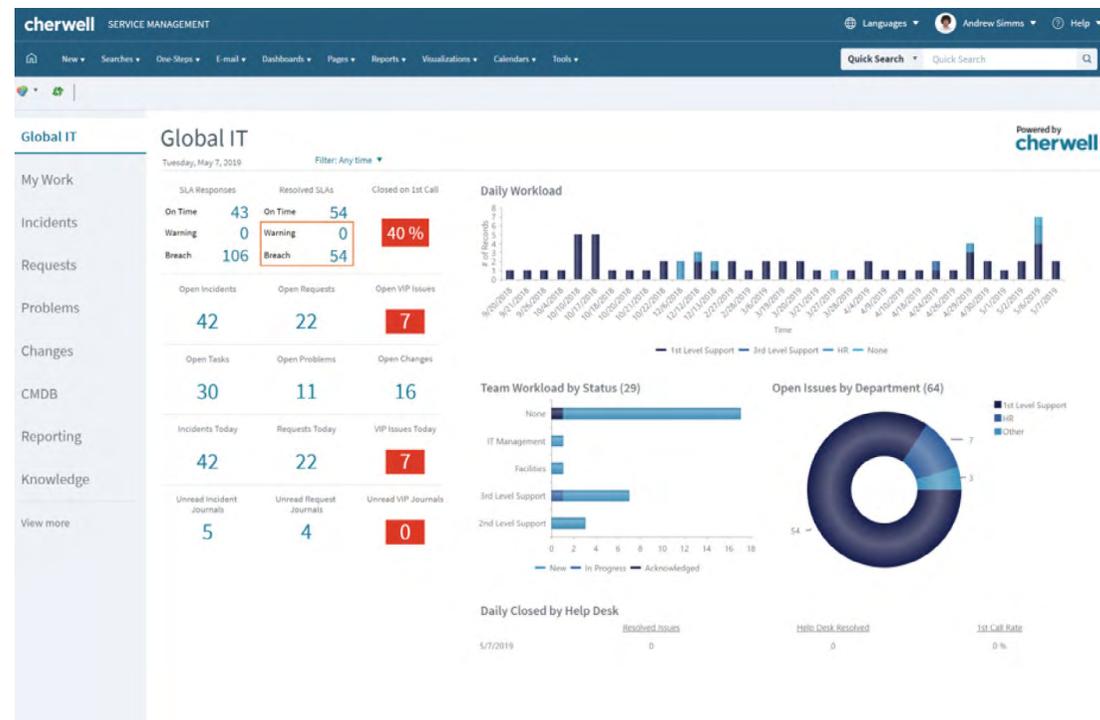


Cherwell服务管理

在商业和IT领域,唯一不变的是变革本身

在全世界, IT服务提供商们正在改造他们向企业交付服务的方式。这种转型的背后是飞速发展的竞争环境、不断变化的技术条件和员工对现代化数字工作体验的期待, 也因此给服务台的领导者带来了新的挑战。

众多IT团队——包括您的团队, 正处于一个拐点。您会继续奋斗, 努力应付不断膨胀的工单数量和不断引入网络环境的各种变化? 或是采纳新的服务管理模式, 先于变化而动, 从而能够专注于更高价值的工作, 为您提升运营效率、促进数字化转型并最终带来业务增长。



迈向现代、迅捷的IT服务交付

Cherwell服务管理提供的强大灵活的IT服务管理 (ITSM) 平台让服务台团队能够快速行动且不受技术局限。Cherwell服务管理为您带来的必备工具让您可以快速、经济地适应新的IT和业务需求,同时为内部客户提供卓越服务。

Cherwell服务管理意味着前所未有的轻松自定义和应用、灵活的许可和部署选项,以及无与伦比的客户体验,同时赋能您的团队推动业务增长和创新。

功能特性

- 一步式TM操作,实现简单和复杂任务和 workflows 自动化
- 开箱即用的ITIL®最佳实践应用,包括 workflows、流程模型和关键绩效指标 (KPI)
- IT自助服务门户,可轻松定制和品牌化
- 先进的知识管理,为员工实现自助服务
- 重点关注KPI、趋势和瓶颈的报告和仪表盘
- mApps TM (“可合并应用”) 解决方案,轻松添加新功能

优势

- 快速和简单的配置迅速适应新的业务需求
- IT自助服务和自动化减轻管理负担,优化成本
- 显示业务价值,通过仪表盘和KPI指标锁定需要改进的领域
- 精简、和高效的服务交付,提高客户满意度
- 把服务管理能力延伸到其他部门
- 享受简单的许可授权和灵活的部署选项

主要特性和功能

开箱即用的ITIL最佳实践

Cherwell服务管理有11个ITIL流程通过PinkVERIFY认证,提供可简化实施的标准分类、样本 workflows 和程序模型,以及标准指标和关键绩效指标。任何开箱即用的流程都可以进一步配置,以支持客户特有的服务台或企业要求。

IT自助服务门户

管理员可以建立交互式、品牌化的自助服务门户,也可以为不同业务线建立多个门户,从而降低总体IT支持成本,同时提升客户满意度。Cherwell自助服务门户可通过配置提供基于角色的访问。企业用户无需许可证就能完成常用的IT自助服务任务,如打开事件记录、检查事件状态、请求服务或查看仪表盘等。

一步式操作

通过一步式操作启动一个或多个定义操作(如创建事件、发送电子邮件通知、改变记录状态等),让您无需编码或编写脚本即可创建简单或复杂的工作流程。通过自动化完成普通和/或重复的任务,您可以提升质量和结果的一贯性,降低成本并提高效率。

高级知识管理

Cherwell的知识管理功能使您能够采集和运用企业集体知识,并通过自助服务门户提供,以使用户自行解决问题,改善IT服务支持并提高客户满意度。Cherwell将多个知识源整合到一个知识库中,便于用户(包括业务用户和技术用户)能够快速找到相关信息。

报告和仪表盘

Cherwell服务管理提供有洞察力、交互式和可配置的仪表盘。您可以获取实时、全面的信息,也可以执行操作和命令。Cherwell强大的报告功能可以让您监控关键指标、分析趋势,并快速为IT团队、个人或高级利益相关者创建自定义仪表盘,包括为自助服务门户设计的仪表盘。

可合并应用程序(mApps)

Cherwell mApps能够把预置功能快速“合并”到Cherwell服务管理中,最大限度提升您的Cherwell投资收益。mApps让添加新的IT功能更简单,可集成第三方产品,并将服务管理的优势扩展到企业的其他部门,无需代价高昂的传统开发方式或专业服务。此外,mApps可在下载和部署时进一步修改,底层平台升级将不会对修改产生任何影响。

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

1 800 982 2130

sales@ivanti.com