

Ivanti Neurons for ITSM

오늘날 IT 서비스 관리는 그 어느 때보다 까다롭고 사용자들의 기대도 높아지고 있습니다. Ivanti Neurons for ITSM을 사용하면 헬프데스크와 지원팀을 전략적 비즈니스 지원팀으로 전환할 수 있는 입증된 강력한 IT 서비스 관리 솔루션을 확보할 수 있습니다. Ivanti Neurons for ITSM은 클라우드에 최적화되어 있지만 온프레미스에서도 사용할 수 있는 완전한 멀티 테넌트 솔루션으로, 일상적인 운영 업무를 개선하고 IT 팀이 IT 및 기타 비즈니스 부서를 위한 글로벌 수준의 서비스를 효율적으로 관리할 수 있도록 지원합니다.

더 많은 전략적 가치 제공

Ivanti Neurons for ITSM은 요청 접수부터 문제해결까지 서비스 제공 전체 수명 주기에 걸쳐 엔터프라이즈급 엔드투엔드 서비스 관리 기능을 제공합니다. 즉시 사용 가능한 PinkVerify® 모범 사례와 함께 업계 표준을 기반으로 구축된 Ivanti Neurons for ITSM은 증가하는 요구 사항에 맞춰 확장할 수 있도록 설계되었습니다. 자동화된 워크플로는 비용이 많이 드는 수동 프로세스를 제거하여 운영을 더욱 효율적이고 규정을 준수하며 안전하게 만듭니다.

IT 헬프데스크 및 지원 티켓 솔루션이 필요하거나 더 고급 ITIL 서비스 관리 프로세스를 수행해야 하는 경우, Ivanti Neurons for ITSM을 도입해 보세요. 신속하게 배포할 수 있고 요구 사항 증가에 맞춰 쉽게 확장할 수 있도록 모듈식으로 설계되었습니다.

서비스 품질 개선

서비스 소유자와 비즈니스 관리자는 자동화 서비스를 통해 코딩 없이도 워크플로를 조정, 설계, 제어할 수 있어 서비스의 품질과 일관성을 향상시킬 수 있습니다. 사전 정의된 워크플로 블록은 외부시스템 및 데이터 소스와 원활하게 통합되어 필요한 정보를 가져오고 다른 도구에 연결하여 엔드투엔드 자동화된 프로세스를 제공합니다. 분석가들은 필요할 때 정확하게 관련 정보와 자동 티켓 분류를 활용하여 상황을 빠르게 파악하고 프로세스를 간소화하여 문제를 보다 효율적으로 해결합니다.



에스컬레이션 감소

서비스 데스크팀이 고객을 방해하지 않고 첫 번째 통화에서 더 많은 인시던트를 신속하게 해결할 수 있도록 역량을 강화 하세요. 서비스 데스크 팀은 강력한 진단 및 해결 기능을 안심하고 사용할 수 있습니다. 분석가는 미리 패키징화된 자동화된 전문가 수준의 조치를 통해 인시던트를 즉시 해결할 수 있으므로, 대부분의 에스컬레이션과 관련된 복잡성과 높은 비용을 줄일 수 있습니다.

사전 예방적 지원

하이퍼 자동화로 구동되는 클라우드 기반 봇으로 직원의 시간을 절약할 뿐만 아니라 이전에 보고 되지 않았거나 무시되었던 사용자 문제를 사전에 해결할 수 있습니다. 또한, IT 문제를 자동으로 감지 및 해결하여 지원팀의 부담을 덜어주고, 고객이 전화하기 전에 문제를 해결하여 선제적으로 고객과 소통할 수 있습니다. 문제를 신속하게 감지하고, 인시던트를 자동으로 해결하며, 사용자 경험을 개선하는 동시에 IT 팀이 더 많은 혁신에 집중할 수 있도록 합니다.

자산 최적화

하드웨어, 소프트웨어 자산의 성능과 가치를 극대화할 수 있는 완벽한 검색과 가시성을 확보하세요. 자산, 관계 및 서비스 맵에 대한 중앙집중식 보기를 통해 CMDB를 자동으로 미리 채우고, 사용하지 않는 소프트웨어를 회수하고, 규정 준수 요건을 충족하고, 시간을 절약합니다. 더 이상 유효 라이선스 상태를 추측할 필요가 없습니다. 자산과 서비스 라이프사이클의 모든 단계에서 더 나은 의사 결정을 위해 어떤 자산이 있는지, 어디에 있는지, 어떻게 사용되고 있는지, 어떻게 작동하는지 파악할 수 있습니다.

매력적인 셀프 서비스 제공

AI 기반 챗봇으로 사용자의 서비스 경험을 혁신하세요. 사용자와 직원은 빠르고 쉽게 스스로를 돕는 데 필요한 혁신적인 도구를 얻을 수 있습니다. 사용자는 봇과 간단히 대화하여 답변을 얻고, 요청을 제출하거나 도움을 요청할 수 있습니다. 사용자가 간단히 상태를 묻고, 업데이트하거나, 새 티켓을 만들 수 있어 티켓 관리가 간편해 집니다.

봇은 연중무휴 24시간 이용 가능하며 ITSM 워크플로우를 위한 Ivanti Neurons과 완벽하게 통합되어 IT팀의 업무량을 더욱 줄여줍니다. 사용자에게 Ivanti 서비스 카탈로그를 제공하여 엔터프라이즈-IT 및 비IT를 위한 모든 서비스 제공에 대한 향상된 가시성과 액세스를 제공함으로써 셀프 서비스 기능을 확장할 수 있습니다. 모든 셀프 서비스 요청은 개별적으로 구성 가능한 승인 프로세스를 거쳐 요청 승인 및 문서화된 주문으로 전환합니다. 기업 웹사이트 또는 직원 포털과의 간편한 통합과 완벽한 모바일 지원으로 사용자는 언제 어디서나 필요한 서비스를 받을 수 있습니다.

발신자 만족도 향상

음성 자동화를 통해 IT 서비스 팀은 보다 효과적으로 통화를 처리하여 고객 만족도를 향상시킬 수 있습니다. Ivanti Neurons for ITSM은 지능형 통화 라우팅, 통합 음성응답, 음성 셀프 서비스, 화면 팝, 통화 관리 기능을 위해 기존 전화 인프라와 IT 서비스 데스크 환경을 통합합니다. 비밀번호 재설정, 변경 요청 시작 및 승인, 서비스 요청 상태 확인을 위한 전화 지원 셀프 서비스로 비용을 더욱 절감하세요.

실행 가능한 인사이트 확보

드래그 앤 드롭 인터페이스를 통해 보고서를 쉽게 구성하는 데 필요한 실시간 정보, 유연성 및 도구를 제공하는 역할 기반 대시보드로 서비스 제공, 품질 및 약속을 모니터링하세요. 기본 제공되는 대시보드와 보고서를 통해 운영, 재무, 생산성 지표를 한 눈에 파악하여 성과와 비즈니스 목표를 얼마나 잘 달성하고 있는지 확인할 수 있습니다. 추가 인벤토리 및 자산 데이터 대시보드를 사용하면 IT 환경에 대해 더 많은 정보를 바탕으로 더 나은 의사 결정을 내릴 수 있습니다.

클라우드 또는 온프레미스, 사용자 결정에 따름

클라우드를 위해 설계된 멀티 테넌트 기술 플랫폼을 기반으로 구축된 Ivanti Neurons for ITSM은 클라우드, 온프레미스 또는 하이브리드 조합으로 배포할 수 있는 완전한 유연성을 제공합니다. 기능이나 데이터의 손실 없이 한 배포 모델에서 다른 배포 모델로 쉽게 이동할 수 있습니다. 모든 배포 방식은 간편한 통합, 구성 옵션, 간소화된 배포, 자동화된 워크플로 시스템, 소셜 지원 셀프 서비스 액세스를 통해 최대의 가치를 제공합니다.



연결 상태 유지

다른 직원들이 항상 책상에 있는 것은 아니지만 여전히 헬프데스크에 액세스해야 합니다. Ivanti Neurons for ITSM 모바일 앱을 사용하면 직원과 사용자가 모바일 기기를 사용하여 어디에 있던 연결 상태를 유지할 수 있습니다. 인시던트를 확인하고, 요청을 제출하거나 요청하거나 IT 질문에 대한 답변을 검색할 수 있도록 하세요. 이를 커뮤니케이션 전략의 일부로 활용하여 모든 사람이 이동 중에도 연락을 유지하고 생산성을 유지 할 수 있습니다.

IT를 넘어선 엔터프라이즈 서비스 제공

다른 부서에서 서비스 제공을 개선한 방법을 배우기 위해 찾아오나요? 현대적인 서비스 제공 환경은 IT 부서에만 국한될 필요가 없습니다. 모든 비즈니스 부서는 현재 임시 이메일, 오래된 스프레드시트 또는 종이 문서에 의해 구동되는 수동 프로세스를 혁신하여 보다 효율적이고 능동적으로 변모해야 합니다. Ivanti Neurons for ITSM을 사용하면 IT 팀은 다른 부서의 서비스와 제품을 자동화할 수 있는 유리한 위치에 서게 됩니다. 이들과 협력하여 ITSM 도구와 관행을 활용하여 새롭고 혁신적인 서비스를 개발하고 제공하세요.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a lowercase, sans-serif font. The "i" is red, and the remaining letters "vanti" are black.

자세한 정보를 확인하거나 Ivanti에 문의하려면 [ivanti.com](https://www.ivanti.com)을 방문하세요.

이반티 총판 에스티케이
No1. AI & Security Solution Company

홈페이지: stkcorp.co.kr
영업문의: ivanti.sales@stkcorp.co.kr
마케팅문의: ivanti.mkt@stkcorp.co.kr
기술문의: ivanti.tech@stkcorp.co.kr