

# PROCESNÍ ŘÍZENÍ SERVISNÍCH ČINNOSTÍ NAPŘÍČ FIRMOU **SERVICE DESK**

## DODÁVÁME UCELENÁ ŘEŠENÍ VČETNĚ PODPORY

### KDO JSME?

Máme 14 let zkušeností s implementací mnoha service desk projektů. Vytváříme řešení na míru zákazníkům.



### CO DĚLÁME?

Díky transparentnímu řízení procesů umožňujeme firmám optimalizovat provoz a šetřit náklady.



### ANALÝZA

navrhne vám service desk na míru vaší firmy

### PROCESY

procesy vyladíme v souladu s vašimi potřebami

### PODPORA

následná péče o uživatele včetně školení

**solutia**<sup>®</sup>  
Idea & Solution Together

# Řešení od Solutia pro řízení servisních služeb

## Ivanti Service Manager

Ivanti Service Manager poskytuje celopodnikové funkce pro řízení poskytování služeb po celou dobu životního cyklu požadavku, od jeho zachycení až po vyřešení/nápravu. Service Manager je postavený na průmyslových standardech ITIL s 13 certifikovanými procesy a je navržen tak, aby šel hladce rozšiřovat podle toho, jak rostou vaše potřeby.

Automatizované pracovní postupy eliminují nákladné manuální procesy a zároveň zefektivňují, zajišťují kompatibilitu a zabezpečují každodenní operace. Ať už hledáte řešení pro IT help desk / řízení úkolů na podporu nebo potřebujete řídit pokročilejší procesy správy služeb ITIL, modulární design portálu Service Manager je připraven tak, aby se mohl rychle nasadit a snadno škálovat.

Pokrokové zkušenosti s poskytováním služeb service desk se nemusí omezovat pouze na IT. Všechna byznys oddělení mohou být efektivnější a proaktivnější díky transformaci manuálních procesů řízených aktuálně ad-hoc e-maily, tabulkami nebo papírovými dokumenty.

## Přínosy našeho řešení

- Poskytněte proaktivní služby pro podnik pomocí samoobslužného katalogu služeb.
- Modernizujte provoz služeb pomocí intuitivního uživatelského rozhraní.
- Poskytněte společnosti strategičtější hodnotu a podporujte nejen IT požadavky.
- Využijte stávající infrastrukturu s integrací na otevřené standardy třetích stran.
- Zlepšete manipulaci s hovory a rozlišení prvních hovorů prostřednictvím hlasového servisu - 24x7.
- Snižte duplicitní aktivity, ušetřete čas a zlepšete rozhodování pro mobilní pracovníky.
- Integrovaná správa, omezování nákladů a soulad se zjišťováním a správou zásob.
- Snižování nákladů na infrastrukturu a údržbu pomocí nasazení řešení jako cloud služby.
- Poskytujte rychlejší a efektivnější služby s automatizačním a procesním řešením Ivanti.

Nabízíme spolehlivé a škálovatelné řešení pro všechny typy požadavků napříč celou firmou.

