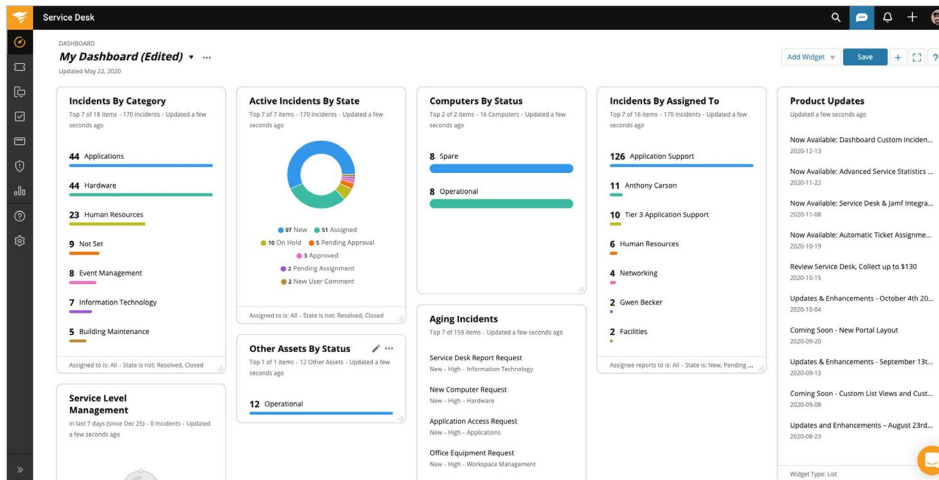


SolarWinds Service Desk



“Мы выбрали [SolarWinds Service Desk], потому что искали полную концепцию службы поддержки в дополнение к размещению заявок.”

— Директор по поддержке клиентов и операций, отрасль здравоохранения

SolarWinds® Service Desk – это современная облачная платформа управления ИТ-услугами (ITSM) на базе искусственного интеллекта, которая позволяет максимально повысить производительность агентов и сотрудников благодаря расширенным интеллектуальным возможностям и автоматизации. Она ускоряет решение проблем, обеспечивает соблюдение SLA и молниеносное время получения выгоды при соблюдении лучших практик ITIL. SolarWinds Service Desk упрощает процесс предоставления поддержки и оказания услуг в вашей организации. Независимо от того, есть ли у вас небольшая ИТ-служба с базовыми потребностями в обработке заявок или крупное предприятие со сложной ИТ-инфраструктурой и развитыми процессами, SolarWinds Service Desk разработан для удовлетворения ваших текущих потребностей с гибкостью для масштабирования и поддержки ваших будущих бизнес-требований.

SOLARWINDS SERVICE DESK В КРАТКОМ ОБЗОРЕ



Полная платформа управления услугами

- Единая платформа для управления услугами, управления ИТ-активами, управления конфигурациями и многого другого.
- ITIL®-совместимая служба поддержки с возможностями управления инцидентами, проблемами, изменениями и релизами.
- Расширенные модули отчетности для анализа тенденций, мониторинга качества услуг и постоянного совершенствования процессов управления услугами.

Служба поддержки для цифровой эпохи

- Повышайте производительность агентов и сотрудников с помощью искусственного интеллекта (ИИ) и технологий машинного обучения.
- Управляйте процессами организации, автоматизируйте повторяющиеся задачи и повышайте эффективность обслуживания с помощью надежных механизмов автоматизации и рабочих процессов.
- Повышайте продуктивность работы агентов с помощью пользовательского интерфейса, разработанного на основе исследований и анализа того, как на самом деле работают агенты.

Предоставьте своим сотрудникам опыт, которого они заслуживают

- Предоставьте своим сотрудникам возможность отправлять заявки и делать запросы по электронной почте, телефону, с помощью средств совместной работы, таких как Microsoft Teams® и Slack, на прогулке или на настраиваемом портале обслуживания.
- Управляйте и оценивайте соглашения об уровне обслуживания (SLA) и удовлетворенность клиентов (CSAT), выявляя возможности для улучшения общего опыта сотрудников.
- Масштабируйте SolarWinds Service Desk на персонал, сайты и отделы, чтобы обеспечить единые стандарты обслуживания сотрудников во всей организации.

Более простое управление службой Service Desk

- Оцените масштабируемость и лучшее в отрасли время безотказной работы системы с помощью SolarWinds Service Desk, использующего возможности центров обработки данных Amazon Web Services® (AWS).
- Внедрите приложение в считанные дни или недели с помощью интуитивно понятных опций настройки и 100% конфигурируемых (без кода) изменений для удовлетворения потребностей вашего бизнеса.
- Пропустите дорогостоящие и отнимающие много времени циклы обновления. Многопользовательская облачная архитектура позволяет непрерывно развертывать новые и расширенные функциональные возможности, что означает, что вы будете пользоваться самой последней и самой лучшей версией.

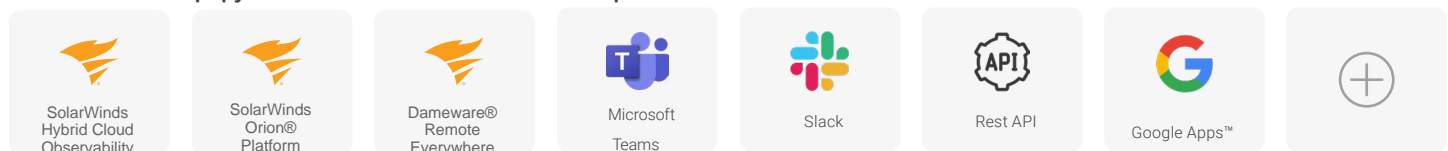
Основные функциональные возможности службы Service Desk

- **Сертифицированный PinkVERIFY™, ITIL-Ready Service Desk:** В SolarWinds Service Desk имеются модули управления инцидентами, проблемами, изменениями и релизами, а также настраиваемые макеты страниц для поддержки уникальных процессов управления услугами вашей организации.
- **Портал обслуживания сотрудников:** Настройте обслуживание сотрудников при подаче заявок и запросов, предоставив им доступ к ресурсам базы знаний и возможность просматривать общекорпоративные объявления.
- **Управление уровнем обслуживания:** Обеспечьте прозрачность и удовлетворите ожидания вашей организации, создав политики SLA непосредственно в службе поддержки, включая правила автоматической эскалации.
- **Управление знаниями:** Сократите время решения проблемы и увеличьте количество отклоненных дел, предоставив своим сотрудникам доступ к статьям базы знаний.
- **Мобильное приложение для агентов:** Доступ к основным функциям службы поддержки непосредственно на устройствах Android® или iOS, где бы вы ни находились.
- **Интеграции:** Благодаря сотням готовых интеграций и открытому REST API, SolarWinds Service Desk интегрируется с решениями SolarWinds Observability и подключается к рабочим процессам в системах, поддерживающих вашу организацию.

Автоматизация процессов и искусственный интеллект

- **Управление запросами и каталог услуг:** Формализуйте предоставляемые вами услуги, создавая динамические формы подачи заявок, сопровождаемые механизмом документооборота, способным помочь вам оптимизировать процессы выполнения заявок.
- **Искусственный интеллект:** Повышайте эффективность работы службы поддержки за счет использования готовой технологии искусственного интеллекта.
 - Быстро доставляйте заявки в нужные команды благодаря маршрутизации заявок с помощью искусственного интеллекта.
 - Сократите время решения проблемы, предлагая применимые статьи знаний для входящих заявок.
 - Отклоняйте создание заявок с помощью портала обслуживания, управляемого ИИ, направляя сотрудников к наиболее подходящим ресурсам и ответам.
- **Автоматизация процессов:** Сократите ручные процессы, которые могут стать причиной узких мест в предоставлении услуг, создав пользовательские правила автоматизации для маршрутизации, назначения, определения приоритетов и категоризации входящих заявок.

Service Desk интегрируется с более чем 200 облачными приложениями



Отчетность и аналитика

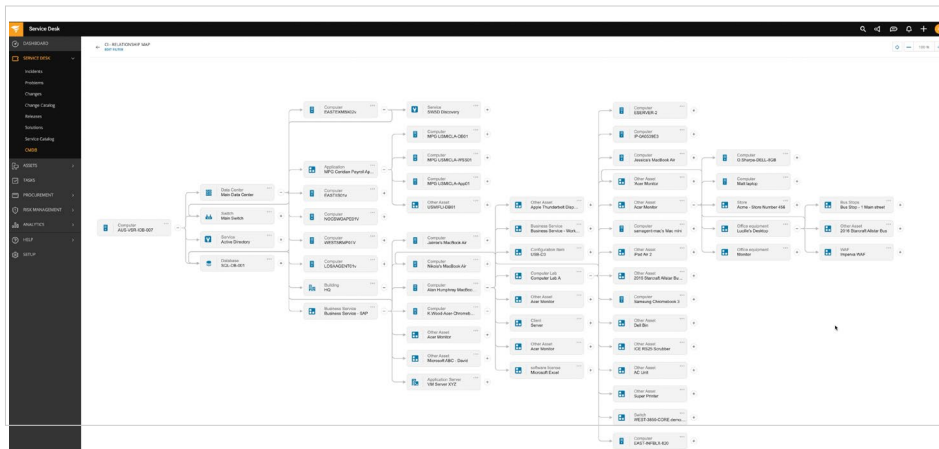
- **Приборные панели:** Получите в реальном времени снимок ключевых показателей эффективности (KPI) службы поддержки с помощью набора легко настраиваемых виджетов.
- **Отчеты:** Визуализация данных службы поддержки для анализа тенденций, просмотра показателей работы агентов и сбора информации, необходимой для принятия будущих решений, с помощью десятков готовых и настраиваемых отчетов, включая отчеты о тенденциях, пропускной способности инцидентов, оценках CSAT и нарушениях SLA.

Управление услугами сотрудников:

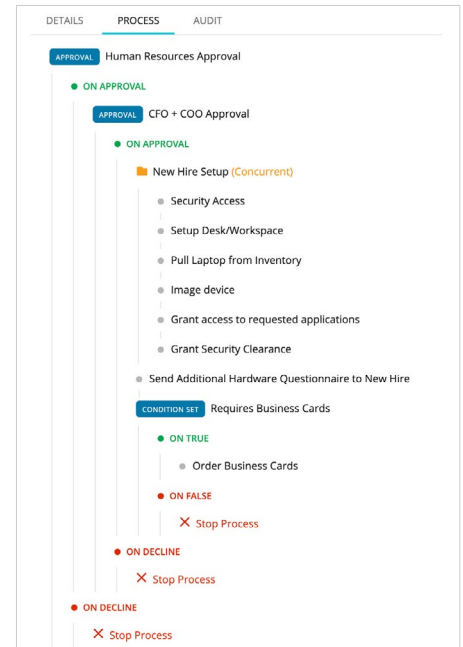
- **Расширение за пределы ИТ:** Создайте универсальный сервисный центр для услуг, предоставляемых различным отделам вашей организации. Макеты, ориентированные на конкретные отделы, позволяют распространить службу поддержки на отделы кадров, помещений, общих служб, закупок/финансов, юридический и другие отделы, предоставляющие услуги сотрудникам.
- **Межведомственные рабочие процессы:** Сотрудничество между отделами поможет устранить барьеры, замедляющие предоставление услуг, благодаря использованию каталога услуг для автоматизации задач и утверждений, сокращая время выполнения сложных межведомственных услуг.

Управление ИТ-активами и управление конфигурацией

Используйте SolarWinds discovery для консолидации полной и точной базы данных аппаратных и программных активов непосредственно в службе технической поддержки.



- **Управление ИТ-активами:** Собирайте полную историю управления жизненным циклом активов и аудита устройств, просматривайте полный инвентарный список, получайте автоматические уведомления о рисках, помогающие устранить потенциальные воздействия на устройства, и запускайте отчеты о соответствии программного обеспечения, чтобы избежать дорогостоящих платежей за корректировку.
- **Управление конфигурацией:** Поддерживайте базу данных управления конфигурацией SolarWinds (CMDB) в актуальном состоянии, чтобы быстро диагностировать и устранять проблемы, снижая воздействие при внесении изменений в инфраструктуру.
- **Управление закупками:** Согласовывайте свои активы с помощью встроенных возможностей управления контрактами, заказами на поставку и поставщиками.



“Пользователям это нравится, потому что у них есть возможность взаимодействовать, а не отправлять сообщения по электронной почте в “черную дыру”. Они используют сервисный каталог услуг, чтобы предоставить нам всю необходимую информацию. Никаких переписок. Работа сделана. Счастливые дни.”

Системный администратор ITSM, финансовая отрасль

О КОМПАНИИ SOLARWINDS

SolarWinds (NYSE:SWI) – ведущий поставщик простого, мощного и безопасного программного обеспечения для управления ИТ, созданного для того, чтобы клиенты могли ускорить свою цифровую трансформацию. Решения предоставляются организациям по всему миру – независимо от типа, размера и сложности – комплексное и единое представление о современных, распределенных и гибридных сетевых средах. Компания постоянно взаимодействует с профессионалами в области технологий – специалистами по обслуживанию и эксплуатации ИТ, профессионалами DevOps и SecOps, администраторами баз данных (DBA) – чтобы понять, с какими проблемами они сталкиваются при поддержании высокопроизводительных и высокодоступных ИТ-инфраструктур, приложений и сред. Информация, которую компания получает от них в таких местах, как сообщество THWACK®, позволяет удовлетворять потребности клиентов сейчас и в будущем. Ориентация на пользователя и стремление к совершенству в сквозном управлении гибридными ИТ-системами сделали SolarWinds мировым лидером в области решений для обеспечения наблюдаемости, управления ИТ-услугами, производительности приложений и управления базами данных. Узнайте больше сегодня на сайте www.solarwinds.com.