



Webinar Summary

Shift-Left en Incident Automation

15-minuten webinar : 2 november 2021

Oplossingsgebied : Service – Manage – Secure

Thema : Manage user expectations; Bridging skills gap; Shadow-IT; Security threads

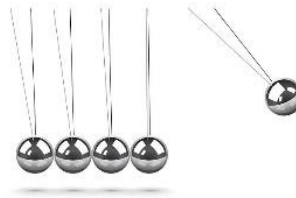
Axle-IT Portfolio item : Ivanti Neurons For Healing



Het IT-Landschap waarop organisaties hun core business processen moeten draaien wordt steeds complexer. Door uiteenlopende situaties, zoals virtuele en fysieke omgevingen, cloud en on-premise toepassingen; on-demand capaciteit, clustering; legacy systemen; Shadow-IT.

Bedrijven ervaren daardoor in een steeds grotere mate bottlenecks voor een tijdige afwikkeling van het toenemend aantal support calls. Met name van terugkerende en tijdrovende incidenten. Voor servicedesk medewerkers zijn steeds terugkerende taken vervelend, frustrerend en demotiverend. Hetzelfde geldt voor de eindgebruikers die verwachten dat deze snel en uniform opgelost worden. Het is bovendien lastig om de beschikbare service deskcapaciteit te handhaven (personeelsverloop, toename vraag naar support) en de supportkwaliteit en kennis te blijven waarborgen. Ook relevante rapportages die b.v. nodig zijn voor audit- en compliance doeleinden lopen hierdoor risico minder actueel en accuraat te worden.

- *Hoe beheer je deze toenemende complexiteit zodanig dat de groeiende druk op de servicedesk afneemt en op een meer kostenefficiëntere en meer uniforme manier kan worden uitgevoerd?*



- o **Uitgangspunt van onze oplossing:** het proactief diagnosticeren en oplossen van knelpunten. Door het automatiseren van routinematige taken creëer je een werkelijk zelfherstellende omgeving. Hierdoor verlaag je de kosten van de tijd die aan dergelijke taken worden besteed. Plus je verbetert de werknemerstevredenheid.
- o **Toepassing:** Ivanti Neurons for Healing is een SAAS oplossing voor Self-Heal, Self-Secure en Self-Service functionaliteiten op basis geautomatiseerde intelligente workflows en integratie met Microsoft Teams voor interactie met de eindgebruiker. Shift-Left creëert grotere beschikbaarheid bij servicedeskmedewerkers voor aanpak van complexere calls, b.v. op het gebied van security- en Shadow-IT issues. Ivanti Neurons for Healing bevat veel out-of-the box workflows, directe integratie met Service Management tools of via RestApi en beschikt over een eenvoudige beheerinterface op basis van Low/No coding.

Wil je meer inhoudelijk stilstaan bij de mogelijkheden van **Ivanti Neurons for Healing**, laat het ons weten. We maken dan graag een adviesafpraak met je. Dat kan via: [0347 – 799 801](tel:0347-799801) of info@axle-it.nl