

Incident Management Connector für ServiceNow

Produktivität steigern / MTTR verringern

Echtzeit Endanwenderansicht und Problembehebung. Echte Ergebnisse.

EIN NEUER WEG ZUR MTTR VERRINGERUNG UND ZUR VERMEIDUNG VON TICKET-ESKALATIONEN

Ihr aktuelles ServiceNow-Deployment deckt die Infrastruktur Ihres Rechenzentrums ab. Aber was ist mit Ihren Endgeräten? Nexthink ermöglicht es IT-Organisationen, die Aufmerksamkeit auf einen ihrer wichtigsten Stakeholder zu richten - den Business-User. Dank der Fähigkeit von Nexthink, große Mengen an Echtzeitdaten von Endgeräten zu erfassen, zu analysieren und zu bearbeiten, sind wir in der Lage, die MTTR durch schnellere Diagnose zu verringern und durch One-Click Remediation Probleme zu beheben. Mitarbeiter des First-Level-Supports können Probleme selbst und ohne unnötige Ticket-Eskalationen lösen.

INCIDENT MANAGEMENT CONNECTOR

Mit dem Nexthink Incident Management Connector werden ServiceNow Konsolen mit Echtzeit End-User Analytics des CIs bestückt, um Incident Management, Problem Management und IT-Governance zu verbessern. IT-Servicemitarbeiter lösen Incidents bei vollständiger Transparenz schneller und haben die Möglichkeit, Problemen in Echtzeit zu lösen. Die einzigartigen Funktionen von Nexthink stehen nun direkt in der ServiceNow Konsole zur Verfügung, um die MTTR in allen Phasen des Incident Management Prozesses zu verringern.

HAUPTVORTEILE

- MTTR Verringerung
- Produktivitätssteigerung

KOMPATIBILITÄT

Überprüfen Sie im ServiceNow Store die Versionskompatibilität

ANFORDERUNGEN

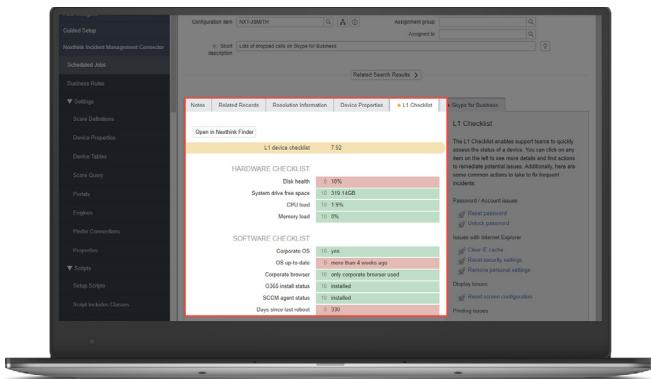
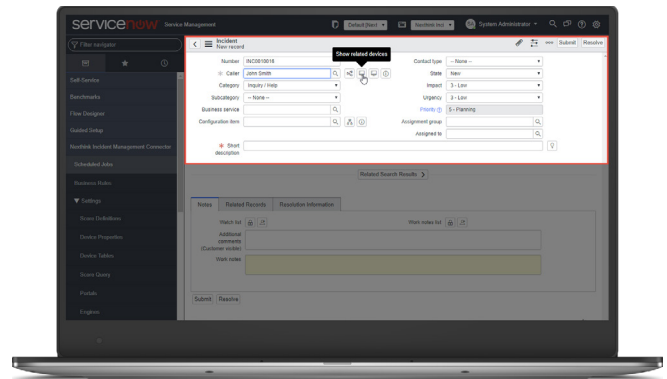
- Scores: Nexthink V6.8+ & Integrate Modul
- Remediation: Nexthink V6.12+ & Integrate/Act Module

MTTR VERRINGERUNG MIT NEXTHINK			
ERKENNUNG/ERFASSUNG	KLASSIFIZIERUNG	UNTERSUCHUNG	LÖSUNG
- Genaue und umfassende Echtzeit Endgerätedaten	- Detaillierte Checklisten - Priorisierung nach tatsächlicher Servicenutzung	- Zugriff auf Hunderte von Echtzeit-Attribute - Forensische Geräte- und Verbindungshistorie	- One-click Remediation um Probleme zu beheben
✓ Präziser Input für schnelle Bearbeitung	✓ Schnellere Fehlerdiagnose		✓ Sofortige Lösung

DIE WICHTIGSTEN FUNKTIONEN DER SERVICENOW KONSOLE

1. Automatische Erkennung von Gerätedaten

Gewinnen Sie Zeit durch die sofortige Ermittlung aller vom Anrufer verwendeten Endgeräte. Informationen wie beispielsweise der Maschinenname sind als automatischer Input für die beschleunigte Bearbeitung von Incidents schnell verfügbar.

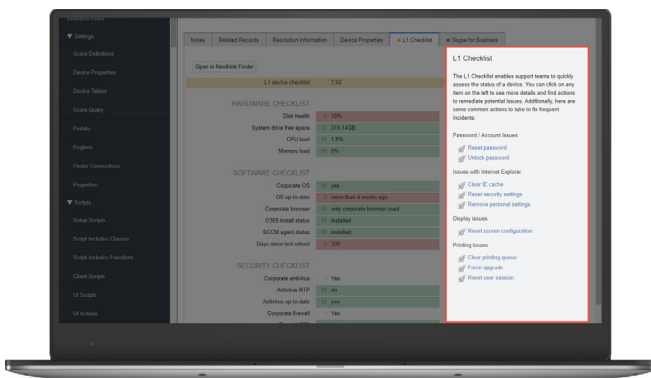
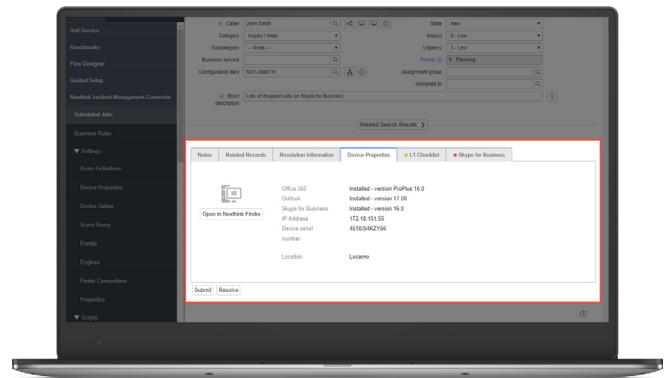


2. Echtzeit Geräte-Checklisten

Erhalten Sie sofortige Klarheit mit unseren anpassbaren Echtzeit Geräte-Checklisten, dank derer kritische Probleme auf einen Blick erkennbar sind. Mit unserer vereinfachten Ampel-Visualisierung können Sie sofort erkennen, was an den CIs geschieht und festlegen, worauf Sie sich zuerst fokussieren, damit Incidents schneller behoben und Eskalationen vermieden werden können.

3. Schnelle Gerätediagnose

Sparen Sie Zeit und vermeiden Sie Fragen zu stellen, die End-User nicht beantworten können. Haben Sie alle Geräteeigenschaften zur Hand, die Sie für schnelle Untersuchungen benötigen. Die Registerkarte „Device Properties“ in der ServiceNow Konsole zeigt alle Untersuchungsdaten für ein bestimmtes Endgerät in Echtzeit an. Die vollständige Konfigurierbarkeit und Flexibilität gestattet Ihnen zu bestimmen, welche Geräteeigenschaften Sie für schnelle Entscheidungen benötigen.



4. One-Click Remediation

Nachdem Sie kritische Ereignisse im Zusammenhang mit Endgeräten in der L1-Checkliste identifiziert haben, können Sie diese automatisch und direkt aus der ServiceNow Konsole heraus beheben. Mit Hilfe von Nexthink Act können Sie sofort Remote-Actions für das entsprechende Gerät ausführen.

MEHR ERFAHREN

Der Incident Management Connector für ServiceNow von Nexthink ist Teil unserer Bemühungen, die bestmögliche End-User-Experience im digitalen Ökosystem sicherzustellen. Der Connector ist im Integrate Modul der Nexthink Plattform, der meist umfassenden Digital Experience Management Lösung für Unternehmen, enthalten.

Erfahren Sie mehr unter www.nexthink.com