

L'importanza delle risorse informatiche non è mai stata così rilevante come oggi. Non si tratta più di gestire semplicemente un'infrastruttura IT: è in gioco il successo del business intero.

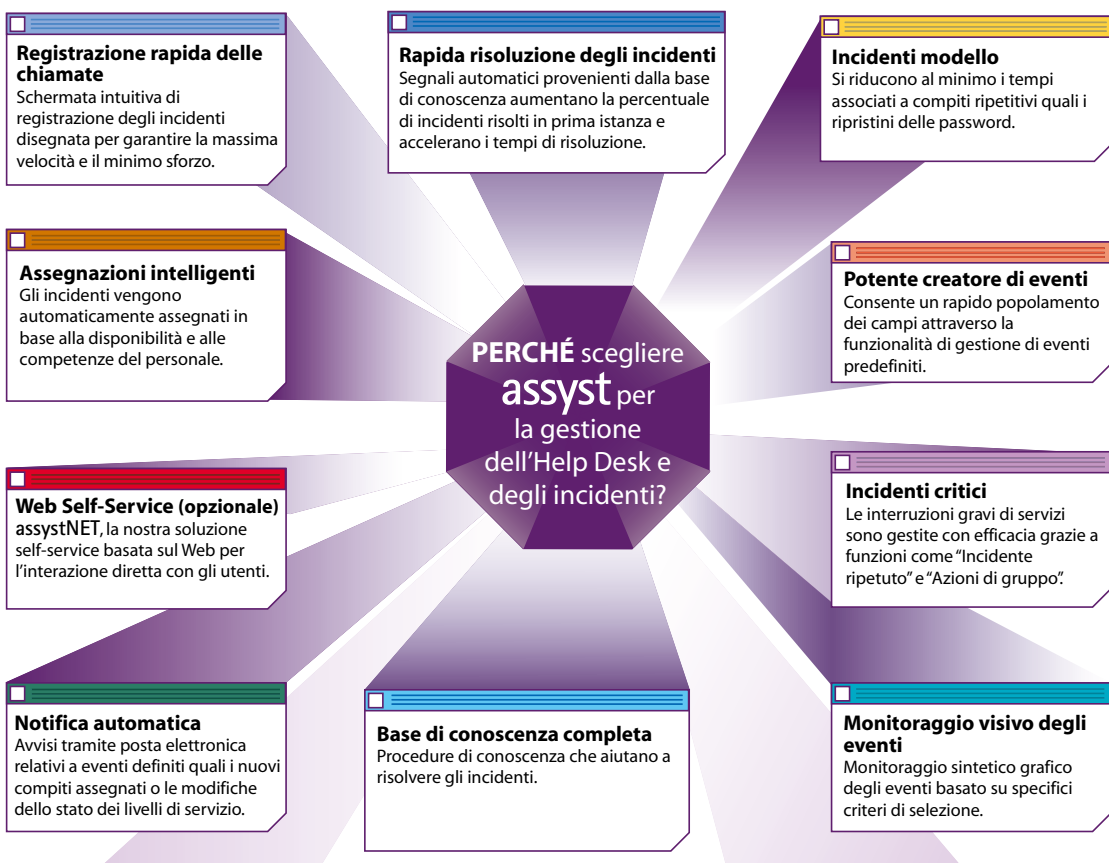
Al centro delle operazioni IT c'è il Service Desk, il volto dell'IT verso i clienti. Potenziate il vostro Service Desk con una soluzione integrata che consenta di spostarsi da un approccio reattivo all'erogazione proattiva di servizi.

Lasciate che **assyst** porti al successo la vostra gestione dei servizi IT



assyst è una soluzione di gestione dell'Help Desk e dei servizi IT che supporta le discipline ITIL in un unico prodotto integrato pronto all'uso "out-of-the-box". Sistemato al centro delle operazioni IT, garantisce alla gestione dei servizi IT un livello di consolidamento e coesione senza precedenti.

- **Interfaccia utente dinamica**
Un'interfaccia intuitiva e configurabile, disponibile in numerose opzioni di deployment
- **Informazioni di gestione**
Capacità di reporting avanzata offerta attraverso una combinazione di rapporti pronti per l'uso oppure ad-hoc e specifici
- **Flusso continuo e uniforme dei processi**
Link automatico con associazioni a incidenti, problemi, errori noti, compiti e cambiamenti
- **Garanzia di sicurezza e riservatezza**
Possibilità di definire gruppi di utenti specifici

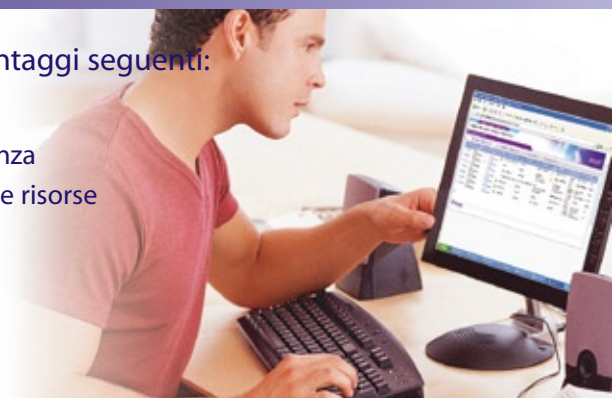


"assyst è stata la scelta ideale - una decisione unanime. assyst non è solo conforme con ITIL e anche verificato Pink ma è anche una soluzione integrata che copre tutte le discipline."

Canadian Tire

assyst per Gestione dell'Help Desk e degli incidenti garantisce i vantaggi seguenti:

- ▶ Processi coerenti per la registrazione e la risoluzione delle chiamate
- ▶ Costi ridotti grazie a una migliore percentuale di risoluzione in prima istanza
- ▶ Miglior tempo di risposta, migliori comunicazioni e migliore gestione delle risorse
- ▶ Maggiore soddisfazione del personale di servizio.
- ▶ Maggiore fiducia nei sistemi e nei servizi IT
- ▶ Maggiore soddisfazione dei clienti
- ▶ Risoluzione rapida grazie a una base di conoscenza centralizzata



Consolidamento efficace del Service Desk tramite integrazione avanzata

assyst garantisce una connettività senza confronti attraverso un'ampia gamma di adattatori plug-in che ne consentono l'interfacciamento con qualunque applicazione esterna.

Ad esempio assyst si interfaccia con il software di gestione dei sistemi e di rete ricevendo automaticamente gli incidenti generate da quei sistemi. Colmando la distanza tra gestione tecnica e commerciale dei sistemi IT, assyst garantisce un livello inedito di coesione. Ne consegue che il personale del Service Desk può gestire in modo proattivo gli eventi di rete e di sistema e prevenire i problemi prima che si traducano in scadimento del servizio.

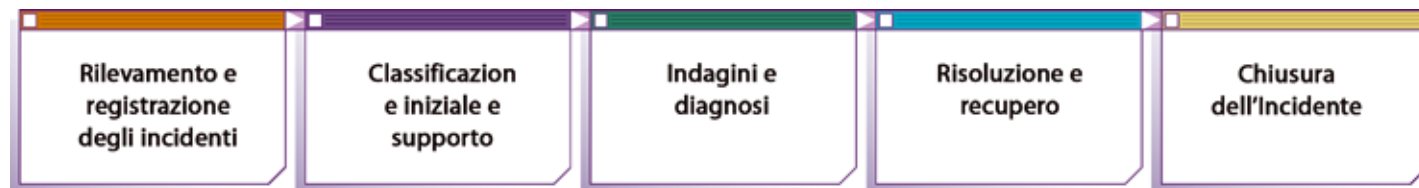
Axios Global Services (AGS)

AGS offre servizi di consulenza basati sulle migliori pratiche di ITSM con un raggiungimento degli obiettivi senza confronti. Impegnata a garantire ai clienti una soddisfazione del 100%, la nostra squadra di consulenti può vantarsi non solo dell'eccellenza nei settori ITSM, PRINCE2, ITIL e ISO 20000, ma anche delle competenze pratiche ampie ed avanzate, sviluppate in anni di esperienza professionale nell'implementazione di soluzioni ITSM.

I nostri servizi end-to-end consentono di:

- ridurre i rischi e garantire il raggiungimento degli obiettivi;
- monitorare l'avanzamento e misurare la riuscita
- ridurre i tempi e i costi di implementazione della soluzione assyst.

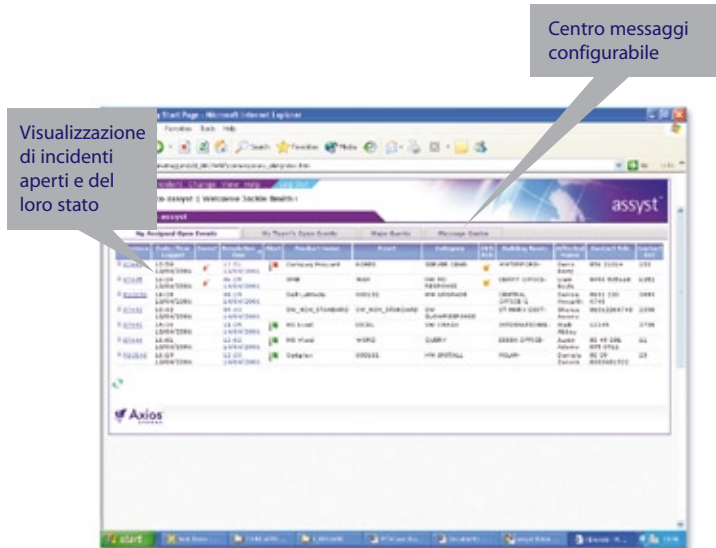
Ciclo di vita tipico della gestione degli incidenti



assyst e ITIL (IT Infrastructure Library)

L'ITIL si è sviluppata trasformandosi nel più potente e accettato pacchetto di direttive per il conseguimento delle migliori pratiche nella Gestione dei servizi IT. Grazie a una struttura completa di metodi per il raggiungimento del successo aziendale, ITIL aiuta le aziende a migliorare l'erogazione dei servizi e a ridurre i costi delle operazioni IT.

Axios Systems è stato il primo produttore di software per la gestione dell'Help Desk e dei servizi IT ad adottare la filosofia ITIL e a lanciare assyst come la soluzione software ITIL originale.



assyst@axiossystems.com
www.axiossystems.com/it

