

ITSM Add-ons

Die innomea ITSM Add-ons sind nützliche Erweiterungen zu den Matrix42 Service Management Produkten. Diese Erweiterungen sind aus praktischen Anforderungen unserer Kunden bzw. unserer Mitarbeiter entstanden. Sie unterstützen ihre Mitarbeiter im Einsatz mit den Matrix42 Produkten.

innomea ITSM Add-ons - Schnellübersicht:

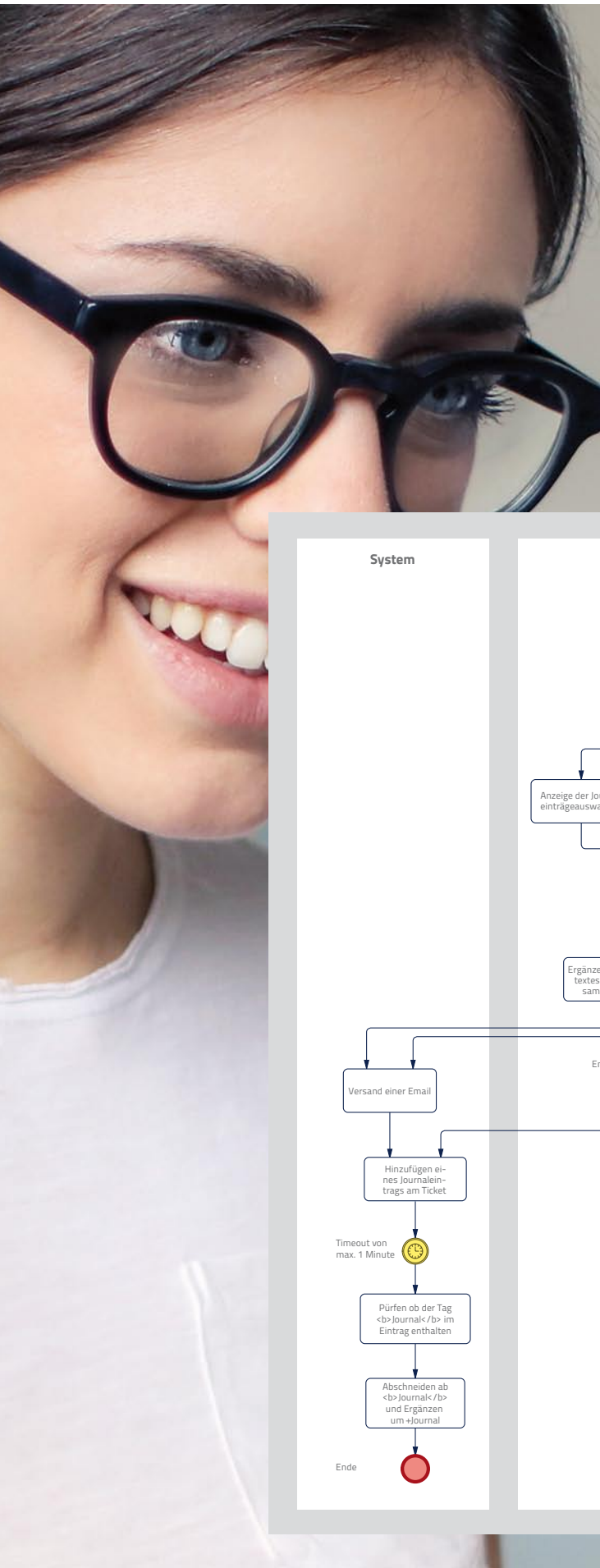
- innomea.Abwesenheitsassistent
- innomea.AD Katalogmanagement
- innomea.Asset Massendatenerfassung
- innomea.Auto CMDB
- innomea.Easy Workflow Creator
- innomea.EU-DSGVO
- innomea.Expertensuche
- innomea.Katalog Lagerverwaltung
- innomea.KVP
- innomea.Mail Journal Selektion
- innomea.Mandantenfähiger Servicedesk
- innomea.MIA – Mobile Inventar Administration
- innomea.Mitarbeiter Onboarding
- innomea.MobileIron Connector
- innomea.Monitoring Connector
- innomea.Projekt Planer
- innomea.RACI.Dynamischer Genehmigungsablauf
- innomea.Servicedesk Stellvertreterregelung
- innomea.Unbekannter Ticketersteller



www.innomea.de

innomea GmbH

Siemensstraße 24-26, 63755 Alzenau
Telefon: 08004666632 (kostenfrei)
E-Mail: sales@innomea.de



ITSM Add-on „innomea. Mail Journal Selektion“

Das ITSM Add-on kann Tickets per E-Mail aus dem matrix42 Service Management System versenden, die neben der Standard Funktion E-Mail Inhalt, zusätzlich per Auswahl, den gesamten Ticket Journalverlauf oder

auch einzelne Ticket Portaleinträge enthalten.

Vorteile:

Der Informationsaustausch zu Tickets via E-Mail Kommunikation wird so erheblich nachvollziehbarer und beschleunigt, da alle notwendigen Informationen zum Ticket in der E-Mail vorliegen und kein zusätzlicher Login in das Matrix42 Service Management Portal erfolgen muss.

Die Journalauswahl, welche versendet werden soll, kann immer auf „öffentliche“, im Portal sichtbare, Journaleinträge eingegrenzt werden, unabhängig davon ob zuvor das gesamte Journal oder nur einzelne Portaleinträge ausgewählt wurde. Um das Journal am Ticket übersichtlich zu halten, bietet das ITSM Add-on die Funktionalität, die versendete Journalauswahl des Tickets durch den Hinweis „+Journal“ zu ersetzen, wenn die versendete Service Desk Mail beantwortet wird. So wird gewährleistet, dass die Journaldaten nicht doppelt am Ticket vorgehalten werden.

Die Nachvollziehbarkeit, zu welchem Zeitpunkt Informationen versendet wurden, wird weiterhin vollumfänglich gewährleistet.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Service Management 9.1.3

