



ITSM Add-on „innomea. Service Desk Eskalations Management“

Das ITSM Add-on zur Realisierung hierarchischer Eskalationen auf Basis der konfigurierten Tickettypen, Prioritäten, Kategorien sowie Reaktions- und Lösungszeiten (vorgegeben durch SLA).

Das Standard Service Management bietet nur die Möglichkeiten Eskalationen global an- oder abzuschalten sowie eine Eskalationsrolle pro Kategorie zu definieren. Diese wird sowohl für Reaktions- als auch Lösungszeiten herangezogen. Eine hierarchische Eskalation, Ticket- und Prioritätsbezogen, sowie unterschiedliche Rollen pro Eskalationsstufe sind nicht möglich. Das System beachtet bei den Eskalationsmechanismen auch keine hinterlegten Servicezeitprofile, sondern eskaliert immer 2 Stunden vor Ablauf der Zeit.

Eigenschaften:

- Dynamische Empfänger je Anwendungsfall
- Nutzung eigener Eskalationstexte je Eskalationslevel
- Berücksichtigung von Servicezeitprofilen
- Berücksichtigung lokaler und eigener Feiertage
- Berücksichtigung von Ticketprioritäten
- Berücksichtigung von Ticketkategorien
- Berücksichtigung von Tickettypen
- Unterstützung unterschiedlicher SLAs

Vorteile:

Implementierung beliebig vieler Eskalationsstufen, die prozentual für Reaktions- und Lösungszeiten berechnet werden. Definition dynamischer Eskalations-Empfänger, abhängig von Tickettyp, Priorität, Kategorie, SLA, um auch die Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiter zu stärken. Berücksichtigung eigener und lokaler Feiertage und der am Ticket hinterlegten Servicezeitprofile, um dem Management die Möglichkeit des aktiven gegensteuerns zu bieten. Eskalationen erfolgen ausschließlich während der Servicezeiten und zielgerichtet, um eine angemessene Reaktionszeit zu gewährleisten. Die Anzahl der Eskalations-Emails wird reduziert.

Einsatzbereiche:

Jeder ServiceDesk im Bereich Incident Management, Service Request Management, Problem Management, Change Management.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Workspacemanagement 10.0.3
- Microsoft SQL Server 2016



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.Dynamische Berichtserstellung
- innomea.Easy Workflow Creator
- innomea.Enterprise Queue Management Extended
- innomea.EU-DSGVO
- innomea.Expertensuche
- innomea.Katalog Lagerverwaltung
- innomea.KVP
- innomea.Mail Journal Selektion
- innomea.Mandantenfähiger Servicedesk
- innomea.MIA - Mobile Inventar Administration
- innomea.Mitarbeiter Management
- innomea.MobileIron Connector
- innomea.Monitoring Connector
- innomea.Projekt Planer
- innomea.RACI.Dynamischer Genehmigungsablauf
- innomea.Service Desk Eskalations Management
- innomea.Servicedesk Stellvertreterregelung
- innomea.Servicepreis Rekalkulation
- innomea.Unbekannter Ticketersteller



www.innomea.de

innomea GmbH

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