

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.Absence Assistant
- innomea.Activity Calculated Data Provider
- innomea.Activity Time Tracking per Role
- innomea.AD Catalogue Management
- innomea.Asset Bulk Data Acquisition
- innomea.Asset History
- innomea.Asset Management to Empirum Synchron
- innomea.Auto CMDB
- innomea.Automatic ServiceDesk Dispatcher
- innomea.Catalogue Warehouse Management
- innomea.CIP
- innomea.Dynamic Approval Workflow – RACI
- innomea.Dynamic Reports
- innomea.Easy Workflow Creator
- innomea.Empirum Package Demand Detection
- innomea.Enterprise Queue Management Extended
- innomea.EU-GDPR
- innomea.Expert Search
- innomea.Generic Script Execution Provider
- innomea.Human Resources Management
- innomea.Mail Journal Selection
- innomea.MIA - Mobile Inventory Administration
- innomea.MobileIron Connector
- innomea.Monitoring Connector
- innomea.Multi-Tenancy Service Desk
- innomea.Office Integration Extension
- innomea.Periodic Data Exporter
- innomea.Project Planner
- innomea.Scheduled Service Provisioning
- innomea.Service Desk Escalation Management
- innomea.Service Desk Representation Rule
- innomea.Service Price Recalculation
- innomea.Universal Computer Deletion
- innomea.Unknown Ticket Creator
- innomea.Workflow Activity Extension Pack





ITSM Add-on „innomea. Absence Assistant“

Das ITSM Add-on generiert automatisch Abwesenheitsbenachrichtigungen auf Basis der im Matrix42 Service-Desk hinterlegten Servicezeitenprofile.

Vorteile:

Ihre definierten Servicezeiten werden für Nutzer bzw. Anfragende transparenter, wenn unmittelbar darüber informiert wird.

Beispielsweise werden Nutzer oder Anfragende ihres Help- bzw. ServiceDesk sofort in Kenntnis gesetzt, wenn eine erstellte Anfrage außerhalb des mit ihm vereinbarten Service Level Agreement (SLA) liegt.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Activity Calculated Data Provider“

Das Matrix42 System bietet Usern den Luxus, umfangreiche und damit aussagekräftige Oberflächen-Sichten, Dashboards und Reports zur Verfügung zu stellen.

Dafür sind Datenabfragen zu verknüpften Objekten erforderlich, welche je nach Umfang rechenintensiv, teils umständlich oder nur über viele Umwege realisiert werden. Das kann unter Umständen zu massiven Systemperformanceproblemen und Benutzerunzufriedenheit führen.

Das Add-on hält deshalb oft benötigte Daten einfach und berechnet für Sichten, Dashboards, Reports und Drittsysteme via Web- und Datenbankschema vor. Komplexe Berechnungen stehen Administratoren und Usern blitzschnell zur Verfügung.

Einsatzbereiche:

- Servicedesk Sichten
- Dashboards
- Reports
- Trigger (bei Änderung der Anzahl tue folgendes...)

Anwendungsbeispiele:

- Eskaliere an Rolle, wenn Ticket mehr als dreimal weitergeleitet/pausiert
- Sicht: Zeige alle Tickets, die doppelt so oft angehalten wurden, wie Mails versandt wurden
- Sicht: Zeige an Tickets den letzten Journaleintrag/die letzte Aktion/den Ersteller

Pro Ticket (Change- Problem-Ticket, Serviceanfrage, Störung, Aufgabe) jeweils direkt verfügbar:

- Verknüpfte primäre Bestellung
- Verknüpfte primäre Buchung
- Verknüpftes primäres Bestellformular
- Verknüpfter primärer Change
- Verknüpftes primäres Problem
- Verknüpfte Bestellungen, Buchungen, Changes, Probleme, Formulare, Tickets, Störungen, Serviceanfragen, Aufgaben
- Anzahl verknüpfte Changes, Probleme, Tickets, Störungen, Serviceanfragen, Aufgaben
- Anzahl versendete Emails
- Anzahl Weiterleitungen
- Anzahl Pausierungen
- Letzter Journaleintrag mit ID, Ersteller, Datum, Kommentar
- Angefügte Dateien

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Activity Time Tracking per Role“

Die Zeiten, welche für Tickets im Zuge ihrer Bearbeitung aufgewendet werden, lassen sich im Standard gesamt, oder bei aktiver Arbeitszeiterfassung pro User, ermitteln. Leider aber nicht pro Rolle und auch nicht unter Berücksichtigung von Arbeitszeitprofilen und Pausierungen. Unbeliebtes "Ticket-Ping-Pong" lässt sich nicht identifizieren und somit auch nicht unterbinden.

Hier schafft das Add-on Abhilfe indem es eine übersichtliche Aufbereitung der Zeiten pro Rolle ermöglicht. Die Anzahl der Rollenwechsel und Pausierungen werden identifiziert, die jeweils geltenden Arbeitszeitprofile und Feiertage der am Ticket hinterlegten SLAs werden in die Berechnung mit einbezogen.

Ihr Mehrwert:

- Eine übersichtliche Aufbereitung der Arbeitszeiten pro Rolle
- Ein klarer Blick auf unbeliebtes Ticket-Ping-Pong mit Eskalationsmöglichkeiten
- Identifizierung von Eskalationsursachen
- Indikatoren für aufgewendete First-Level-Dispatching Zeiten

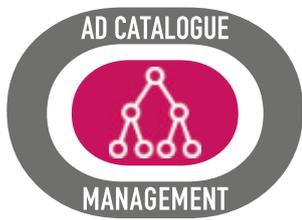
Einsatzbereiche:

- Jeder Matrix42 Service Desk

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea.AD Catalogue Management“

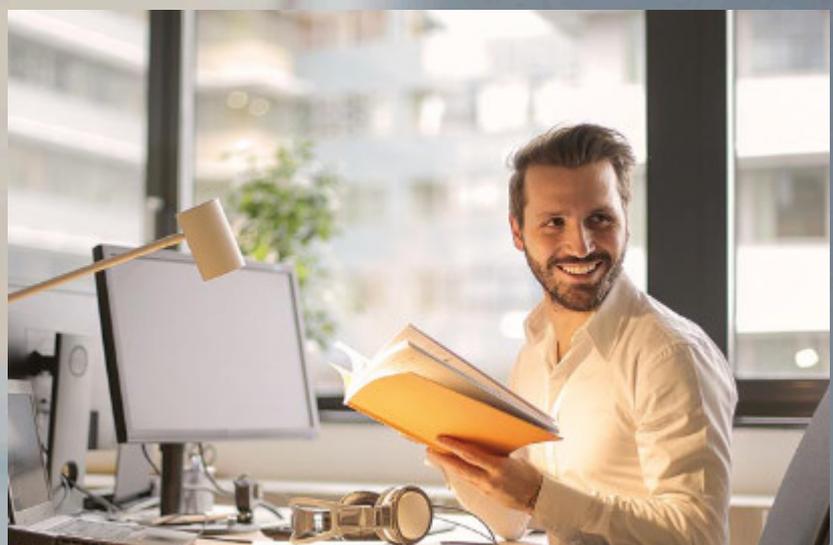
Das ITSM Add-on überträgt vorhandene Berechtigungsgruppen, inklusive deren Beschreibung, aus dem Active-Directory in das Matrix42 System. Für jede übertragene Berechtigungsgruppe wird automatisch im Matrix42 System ein entsprechender Katalogartikel erstellt. Diese Katalogartikel können anschließend als Service gebucht werden.

Vorteile:

- Entscheider können Gruppenberechtigungen über das Matrix42 System beziehen
- Bezogene Berechtigungen werden im Matrix42 System dokumentiert
- Die Automatisierung entlastet die IT
- Bestellauslösung für eine Berechtigung samt Genehmigung und Provisionierung erfolgt in einem Ablauf

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)





ITSM Add-on „innomea.Asset Bulk Data Acquisition“

Das ITSM Add-On erweitert die standardmäßige Asset Einzelerfassung um eine assistentengestützte Massendatenerfassung, inklusive aller Eigentümerinformationen, globalen Informationen und kaufmännischen Angaben.

Der Standard bietet lediglich die Funktionalität, Assets einzeln im System mit den jeweiligen Eigentümerinformationen, globalen Informationen und kaufmännischen Angaben zu erfassen. Diese Einzelerfassung nimmt sehr viel Zeit in Anspruch und erhöht die mögliche Fehlerquote während der Erfassung. Das Add-on ermöglicht hingegen eine schnelle, automatisierte und einfache Massendatenerfassung ohne Datenbankkenntnisse. Eigentümerinformation sowie globale Information sind lediglich einmalig zu definieren. Gleiches gilt für die kaufmännischen Angaben.

So können beliebig viele Assets mit identischen Eigentümerinformationen, globalen Informationen und kaufmännischen Angaben, zusätzlich ihrer spezifischen Merkmale wie Name, Seriennummer etc., zeitsparend und konsistent eingepflegt werden.

Zusätzlich ist es möglich, Vorlagen mit vordefinierten Assistentendaten zu erstellen. Mit diesen Vorlagen ist die Standard-Asset-Bestandsaufnahme mit wenigen Klicks erledigt. Und durch die Verwendung von "Dummy"-Assets kann der Vorrat an Assets aufgefüllt werden, bevor das echte Asset in die Hand genommen wird.

Folgendes kann über das Add-on erfasst werden:

- Eigentümerinformationen wie Standort, Kostenstelle und Organisationseinheit
- Globale Informationen wie Gerätetyp, Status, Bestandsartikel, Verwaltungsart und Domäne
- Kaufmännische Informationen wie Bestellnummer und Bestelldatum, Lieferant, Lieferscheinnummer, Lieferdatum, Rechnungsnummer und Garantieende
- Assetinformationen wie Assetname, Seriennummer, Inventarnummer, MAC-Adresse und optional der Barcode

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)
- Microsoft SQL Server 2016



ITSM Add-on „innomea. Asset History“

In Matrix42 ESM ist für Assets jeweils nur der Status-Quo einsehbar.

Der aktuelle Hauptbenutzer, die Kostenstelle, die Abteilung etc. wird angezeigt, allerdings ist kein Verlauf ersichtlich wie es zu diesem Stand gekommen ist. Die Änderungsnachverfolgung von Assets ist nur aufwendig und sehr bedingt über die Archivdatenbank möglich.

Mit dem Add-on können sowohl manuelle als auch durch Automatismen verursachte Änderungen pro Asset im Asset Journal nachverfolgt und einsehen werden.

Ihr Mehrwert:

- Schnelle und übersichtliche Anzeige, wie der aktuelle Asset Status zustande kam
- Unterstützung bei der Fehlersuche von Automatismen, da Änderungen transparent angezeigt werden
- Effiziente Bereitstellung von Daten für das Reporting (z.B. welche Assets im letzten Monat die Kostenstelle geändert haben)
- Unterstützung im Servicemanagement, um Daten kommentieren zu können (z.B. Status "reserviert", weil...)

Einsatzbereiche:

- Jeder Kunde mit aktiver Nutzung des Matrix42 Software-/Assetmanagements

Anwendungsbeispiele:

- Manuelle Nutzung mit Kommentar: Status "Verschrottet" - Das Asset hat immer wieder nicht nachvollziehbare Systemausfälle verursacht
- Reporting: Zeige alle Assets, die letzten Monat die Kostenstelle gewechselt haben, mit alter und neuer Kostenstelle
- Fehlersuche (z.B. Asset mit fehlender Seriennummer): Wer hat wann die Seriennummer von welchem Wert auf keinen Wert geändert

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Asset Management to Empirum Synch“

Wenn das Matrix42 Asset Management als führendes System zur Verwaltung eingesetzt wird, müssen die Empirum-Objekte zwangsläufig inventarseitig nachgepflegt und im ersten Schritt manuell synchron gehalten werden.

Ein nicht unerheblicher manueller Mehraufwand, der zusätzliche Fehlerquellen in sich birgt. Es werden unter anderem unterschiedliche MacAdressen erfasst oder Asset Dubletten erstellt, sollte die Pflege in einem der Systeme ausbleiben.

Mit dem Add-on stehen entsprechende Empirum-Objekte, automatisch nach Anlage im Matrix42 Asset Management, zur technischen Weiternutzung zur Verfügung.

Ihr Mehrwert:

- Gesteigerte System Performance durch die einfache und intuitive Nutzung des Matrix42 Asset Management als Datenquelle für Empirum
- Importfunktionen der Service Management Plattform auch für Empirum nutzen
- Einfache Verknüpfung kaufmännischer Daten mit technischen Objekten

Einsatzbereiche:

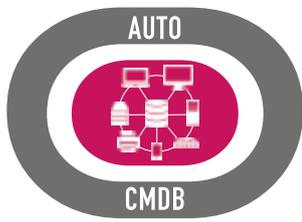
- Alle Kunden, die sowohl das Matrix42 Asset Management als auch Empirum einsetzen

Anwendungsbeispiele:

- Erfassung einer Computerlieferung als Charge im Matrix42 Asset Management für das Lager, nachdem 5 Assets geliefert wurden. Die Daten stehen sofort im Matrix42 Asset Management für die Nutzung an Services oder einer automatischen Lagerverwaltung zur Verfügung und können direkt für Softwareassignments in Empirum eingesetzt werden

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



ITSM Add-on „Innomea.Auto CMDB – Bundle with Asset Network Connection Extension“

Das ITSM Add-on kann Verbindungen und Abhängigkeiten zwischen vorhandenen Assets bzw. CIs anhand diverser Informationen selbstständig dokumentieren und visuell darstellen. Asset Verbindungen und Abhängigkeiten werden ohne zeitintensiven, händischen Pflegeaufwand vollautomatisiert aus dem System ausgelesen und anschließend übersichtlich visualisiert.

Eigenschaften:

- Erweiterung der CIs um deren Netzwerkverbindungen
- Pflege der Abhängigkeiten von Netzwerkgeräten untereinander
- Herstellen von Relationen zwischen virtuellen Maschinen, ESX Hosts und vCentern
- Pflege der Abhängigkeit von Applikationen zum ausführenden Host

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)
- Asset Network Connection Extension Modul

„innomea.Auto CMDB“ wird mit „innomea.Asset Network Connection Extension“ erweitert.

Die Erweiterung dokumentiert die Portdaten von Netzwerk-Switches. Die Netzwerkinfrastruktur wird im WSM abgebildet. Sie erhalten eine Übersicht welcher Client an welchem Port angeschlossen ist. Zu einem Netzwerkgerät können dessen Ports als Objekte im System hinterlegt und verknüpft werden.





ITSM Add-on „innomea. Automatic ServiceDesk Dispatcher“

Das ITSM-Add-on ist ein vollautomatischer, selbstlernender Service-Desk-Dispatcher und Kategorisierer. Die Reaktionszeit und Erstzuweisung kann hiermit signifikant optimiert werden.

Durch eine transparente Konfiguration von Kategorien und Schlagworten, finden folgende Abläufe direkt nach Eintreffen des Tickets vollautomatisiert statt:

Eigenschaften:

- Transformierung (von Ticket zu Incident oder Service Request)
- Kategorisierung
- Team-Zuweisung
- Berechnung und setzen des restriktivsten SLAs
- Vollumfängliche Transparenz über die Datenmanipulation via Journalpflege

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)
- innomea Workflow Activity Extension Pack





ITSM Add-on „innomea. Catalogue Warehouse Management“

Das ITSM Add-on, um gleichartige Bestandsartikel in einem Service bereitzustellen! Beispielsweise Notebooks von unterschiedlichen Herstellern einem Service „Power Notebook“ zuweisen - dieses ermöglicht die „innomea. Katalog Lagerverwaltung“.

Diese Erweiterung macht das Matrix42 Katalog Management sehr effizient, da erst dann eine Lagerverwaltung mit mehreren Bestandsartikeln in einem Service möglich wird. Inklusive der Verwaltung erforderlicher Genehmigungen im Bestellprozess.

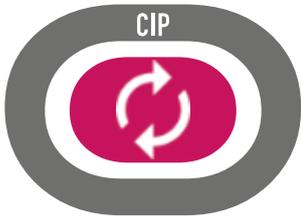
Eigenschaften:

- Mindestbestandsmenge
- Geforderte Bestandsmenge
- Größe bzw. Pakete der Nachbestellung
- Lagerpriorisierung abhängig vom Standort
- Integration in ihren Bestellprozess

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)
- Matrix42 Workflow Designer wird benötigt, wenn die Rollen angepasst werden sollen





ITSM Add-on „innomea.CIP“

Das ITSM Add-on bildet die zentrale Stelle im Matrix42 Service Management System, um eingegangene Verbesserungsvorschläge und dazu durchgeführte Maßnahmen zu dokumentieren.

Es ermöglicht:

- die systemunterstützte Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen gemäß der KVP Richtlinien
- die Nachvollziehbarkeit, in welchem Status sich die Verbesserungsvorschläge befinden
- die Zusammenarbeit an den Lösungen
- die Beschränkung, der mit Arbeitsbereichen verknüpften Verbesserungsvorschläge, auf dedizierte Nutzerkreise
- die Bewertung von Ideen und Lösungsvorschlägen zu formulierten Problemen
- ein dynamisches Mitwirken - das Matrix42 Service Management Rollenmodell wird unterstützt

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Dynamic Approval Workflow – RACI“

Das ITSM Add-on ermöglicht es, Genehmigungsverfahren dynamisch auf Basis des Responsible-Accountable-Consultable-Informable-Konzepts (RACI) zu erstellen.

Es lässt sich für jeden Service eine eigene Genehmigungsmatrix über das Formular erstellen, die anschließend ebenfalls im Provisionierungsworkflow genutzt werden kann.

Für die nach dem, aus dem Projektgeschäft bewährten, RACI Konzept hinterlegten Mitarbeiter lässt sich beispielsweise automatisch eine E-Mail mit Informationen an alle aus der Gruppe, welche mit „Informable,“ gekennzeichnet sind, versenden. Dies erlaubt eine extrem dynamische Genehmigungsstruktur, die sich für Kunden und Anwender frei definieren lässt. Dadurch entfällt der Zeitaufwand für die Erstellung und Anpassung von Workflows und Formularen, ebenso wie das Erstellen separater Genehmigungsworkflows je Verfahren. Des Weiteren ist die nahtlose Integration in vorhandene Anforderungen, wie Dokumentation von Prozessen im Rahmen der EUDSGVO und ähnlichem, schnell und einfach möglich.

Nutzen:

- Erstellung dynamischer Genehmigungsprozesse und Servicebestellungen
- Flexible Definition von Genehmigungsverfahren
- Abbildung komplexer Genehmigungsprozesse ohne technisches Know-How

Es wird kein Workflowstudio und kein Grundwissen zum Datenbankschema oder Scripting/Programmierung benötigt.

Vorteile:

- Intuitive Berechtigungserstellung pro Service
- Flexible Nutzung mehrerer Genehmigungsrollen
- Zeitaufwendige Anpassungen von Workflows und Formularen entfallen

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Dynamic Reports“

Das ITSM Add-on innomea.Dynamische Berichtserstellung bietet die Möglichkeit schnell und einfach, ohne Kenntnisse in Microsoft Reporting Services, benutzerbezogene Berichte im Matrix42 ServiceDesk zu erstellen.

Im Standard hat man im Bereich Berichte entweder kompletten oder keinen Zugriff. Die Berichte können zudem im Standard nicht benutzerbezogen dargestellt werden, hier sorgt das Add-on für Abhilfe.

Funktionen:

- Anpassung des Berichtdesigns über UUX
- Diverse grafische Darstellungen möglich
- Minimierung des Zeitaufwandes bei neuen Berichten
- Es können andere Systeme angesprochen werden wie Empirum, Oracle und SQL-Server
- Export der Berichte in andere Formate möglich

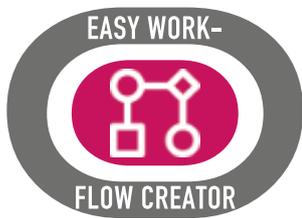
Vorteile:

- Einfach ohne großen Aufwand Workflows erstellen
- Intuitive Oberflächen-Dialoge und Assistenten
- Komplexe Arbeitsabläufe einfach darstellen
- Assistentengesteuertes kopieren von Aktivitäten
- Audit-sichere Dokumentation, dauerhaft und automatisiert

Technische Voraussetzungen:

- SQL Server 2016
- Reporting Services 2016
- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Easy Workflow Creator“

Mit dem ITSM Add-on können Sie einfache Workflows über die Standardoberfläche konfigurieren.

Aufgaben können somit schnell und flexibel innerhalb der Organisation verteilt und Kapazitäten für Vorgänge, nach festen Abläufen, skaliert werden. Die Erweiterung ermöglicht es sowohl komplexe Arbeitsabläufe in der gewohnt intuitiven Oberfläche technisch abzubilden, als auch den Vorgang Audit sicher zu dokumentieren. Im Folgenden finden Sie eine breite Palette verwendbarer Aktivitäten.

Nutzen:

Einfaches...

- Arbeiten mit Variablen aus dem Bestellformular, der Buchung, der Bestellung und dem Change Request
- Versenden von E-Mails, inklusive eigener Workflow-Deskriptoren und Variablen

Einfacher...

- Dokumentationsexport von Workflows als dokumentiertes Flussdiagramm in BPMN 2.0. und einem zusätzlichen Bericht

Einfache...

- Erstellung eigener Dataprovider-Workflows mit mehreren Web-Anfragen an Fremdsysteme mit automatisierter Dokumentation
- Wiederverwendung von bereits erstellten Workflow Vorlagen und Relinks zu neuen
- Verwendung bereits verfügbarer technischer Matrix42-Workflow Studio-Workflows in Ihren innomea Easy-Work-flow-Creator Workflow Vorlagen
- Sequentielle und parallele Erstellung von Aufgaben, Serviceanfragen, Störfällen und Serviceaufträgen mit dynamischem technischem Ziel

Es wird kein Workflowstudio und kein Grundwissen zum Datenbankschema oder Scripting/Programmierung benötigt.

Vorteile:

- Einfach ohne großen Aufwand Workflows erstellen
- Intuitive Oberflächen-Dialoge und Assistenten
- Vereinfachen Sie komplexe Arbeitsabläufe
- Assistentengesteuertes kopieren von Aktivitäten
- Audit sichere Dokumentation, dauerhaft und automatisiert

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Empirum Package Demand Detection“

Bei der Bestellung eines Softwareservices (Bestellung einer Software) im ESM-Servicekatalog besteht grundsätzlich die Möglichkeit, entsprechende Empirum-Softwarepaket-Installation auch aus dem ESM heraus zu starten, um die Bestellabwicklung durchgängig zu automatisieren.

Vorhandene Softwareservices im ESM-Servicekatalog werden Serviceempfängern aber nicht im ESM zugewiesen (Eigentümerinformationen, anhängige Buchung etc.), wenn die Empirum-Softwarepaket-Installation nicht über die ESM-Servicebestellung erfolgt, sondern z.B. direkt aus der Empirum-Konsole heraus. Gleiches gilt für Softwareupdates aus der Empirum-Konsole heraus, die ESM Servicezuweisung wird nicht nachgezogen. Das ESM registriert im Standard auch nicht ob ein Softwarepaket mit vorhandenem ESM-Softwareservice auf einem Asset installiert ist. Serviceempfänger haben somit ausschließlich Zugriff auf ihre initial bestellten und zugewiesenen ESM-Softwareservices.

Das Add-on weist dem Serviceempfänger immer vorhandene ESM-Softwareservices zu, sobald das verknüpfte Softwarepaket auf einem seiner Assets installiert ist. Der tatsächlich technisch vorhandene Stand wird gewahrt.

Ihr Mehrwert:

- Eine valide Servicezuweisung im Hinblick auf Changemanagement, Incidentmanagement, Problemmanagement, Crossboarding, Offboarding, Lizenz- und Vertragswesen, Leistungsverrechnung
- Keine Zusatzaufwände organisatorischer oder technischer Art für Empirum-Administratoren
- Tagesgenaues Dashboarding/Reporting für Softwarepakete
- Automatische Aufnahme auch neuer Softwarepakete in den Automatismus
- Zugriff auf aktuelle Daten bei Tausch eines Asset oder Neuinstallation

Einsatzbereiche:

- Kunden welche Empirum und den ESM-Servicekatalog einsetzen, um ein valides Management zu betreiben



Anwendungsbeispiele:

- Serviceempfänger tritt ein und bekommt Adobe Reader 9 installiert (via Empirum) => Ohne Add-on findet überhaupt keine Servicezuweisung im ESM statt. Mit Add-on erfolgt Servicezuweisung im ESM. Interne monatliche Kosten werden mit 10 € verrechnet
- Serviceempfänger tritt ein und bekommt Adobe Reader 9 installiert (via Servicezuweisung im ESM) => Servicebuchung für Adobe Reader 9 wird durchgeführt. Interne monatliche Kosten werden mit 10 € verrechnet
 - Adobe Reader wird via Empirum automatisch aktualisiert auf Version 10
 - Ohne Add-on: Service Adobe Reader 9 bleibt zugewiesen, Service Adobe Reader 10 wird nicht zugewiesen. Interne monatliche Kosten am Service für Adobe Reader 10 werden mit 15 €/Monat verrechnet, Serviceempfänger zahlt aber weiter nur 10 €/Monat für Adobe Reader 9
 - Mit Add-on: Service Adobe Reader 9 wird deinstalliert, Service Adobe Reader 10 wird zugewiesen. Serviceempfänger zahlt 15 €/Monat für Adobe Reader 10
 - Ohne Add-on: Serviceempfänger hat ein Problem, kann aber nach wie vor nur Tickets für Version 9 eröffnen
 - Mit Add-on: Serviceempfänger hat ein Problem, kann jetzt aber Tickets für Version 10 eröffnen
 - Ohne Add-on: Serviceempfänger verlässt das Unternehmen - Auf dem Asset wird versucht Adobe Reader 9 zu deinstallieren, was technisch bereits fehlt
 - Mit Add-on: Serviceempfänger verlässt das Unternehmen - Auf dem Asset wird Adobe Reader 10 deinstalliert

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Enterprise Queue Management Extended“

Das ITSM Add-on ergänzt die EQM Warteschlangen um die im Service Desk Alltag benötigten Funktionalitäten.

Folgende Funktionalitäten sind im Standard enthalten:

- „Nur“ eine Standard Absender E-Mail Adresse für den Service Desk und alle EQM Warteschlangen
- „Nur“ eine Benutzerrolle pro EQM Warteschlange
- „Nur“ eine Kategorie pro EQM Warteschlange
- Keine Verwaltung von Knowledge Base Artikeln
- Keine Filterung in den Assistenten, wie etwa bei der Weiterleitung von Tickets

Mehrwert durch erweiterte Funktionen:

- Unterschiedliche Absender E-Mail Adressen für alle Warteschlangen und unterschiedliche Tickettypen (Aufgaben, Tickets, Störungen, Serviceanfragen, Änderungen, Probleme)
- Beliebige Benutzerrollen pro EQM Warteschlange
- Verwaltung und Integration von Knowledge Base Artikeln je Warteschlange im EQM-Bereich
- Filterungsmöglichkeit auf Benutzerrollen und Personen aus Warteschlangen
- Verbesserte Zusammenarbeit innerhalb der Abteilungen durch Konfiguration mehrerer Team-Rollen

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. EU-GDPR“

Das ITSM Add-on ermöglicht eine EU-DSGVO konforme Pflege von Prozessen und deren Aktivitäten.

Eigenschaften:

Das Matrix42 Workspace Management wird um benötigte Eigenschaften, wie Verantwortlichkeiten, Pflege von Drittstaaten etc., erweitert.

Das Modul fügt sich nahtlos in ihre Infrastruktur ein und erweitert bereits vorhandener Service- und Knowledgebase-Strukturen.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Expert Search“

Das ITSM Add-on erweitert die Suchfunktion im Matrix42 Service Management.

Eigenschaften:

Im Standard ist eine Vorauswahl zu treffen in welchem Bereich gesucht werden soll. Folgende Bereiche zur Suche sind vorhanden:

- Archivierte Service Anfrage
- Aufgaben
- Global Activity Overview
- Knowledge Base
- Serviceanfragen
- Störungen
- Tickets

Das Add-on hingegen sucht parallel in allen oben aufgeführten Bereichen via Volltextsuche, zusätzlich können zwei weitere Bereiche durchsucht werden:

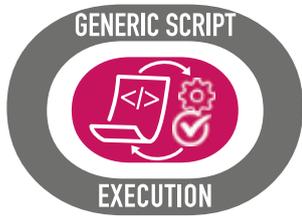
- Änderungen
- Journal

Als Suchergebnis wird angezeigt in welchen Bereichen der Suchbegriff gefunden wurde, über einen Direktlink springt man zum Suchergebnis.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Generic Script Execution Provider“

In den überwiegenden Fällen werden benötigte Powershell- und andere Skripte dezentral gespeichert und organisiert.

Zeitpläne zur Ausführung können somit nicht zentral gesteuert, und/oder in Business-Services integriert werden. Skripte in der Cloud bzw. dezentralen Umgebungen müssen auf anderen Infrastrukturen ausgeführt werden, nicht auf dem Matrix42 Applikationsserver. Skripte sollen auch in anderen Benutzerkontexten ausgeführt werden, nicht ausschließlich mit dem Matrix42 Service Benutzer.

Das Add-on ermöglicht die zentrale Organisation der Skripte inkl. verschlüsselter Berechtigungen zur Ausführung, um mehrfach verwendbare Skripte in unterschiedlichen Infrastrukturen ausführen zu können. Diese lassen sich auch nahtlos in bestehende Business-Services integrieren.

Ihr Mehrwert:

- Die übersichtliche Steuerung, Wartung und Dokumentation technischer Skripte innerhalb einer Web-Oberfläche

Einsatzbereiche:

- Jedes Matrix42 System mit Anbindung an andere Infrastrukturen

Anwendungsbeispiele:

- Wartungsskripte für Server
- Lokale Infrastrukturskripte für Kunden in der Cloud
- Skripte in verteilten Infrastrukturen
- Skripte welche einen bestimmten Benutzerkontext benötigen

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Human Resources Management“

Das ITSM-Add-on ermöglicht Ihnen den Einstieg in das vollautomatisierte Personalmanagement. Es unterstützt nahezu jede Form des Onboarding, Movement und Offboarding und erlaubt Ihnen, verschiedene komplexe Infrastrukturen mit einer zentralen Lösung zu verwalten.

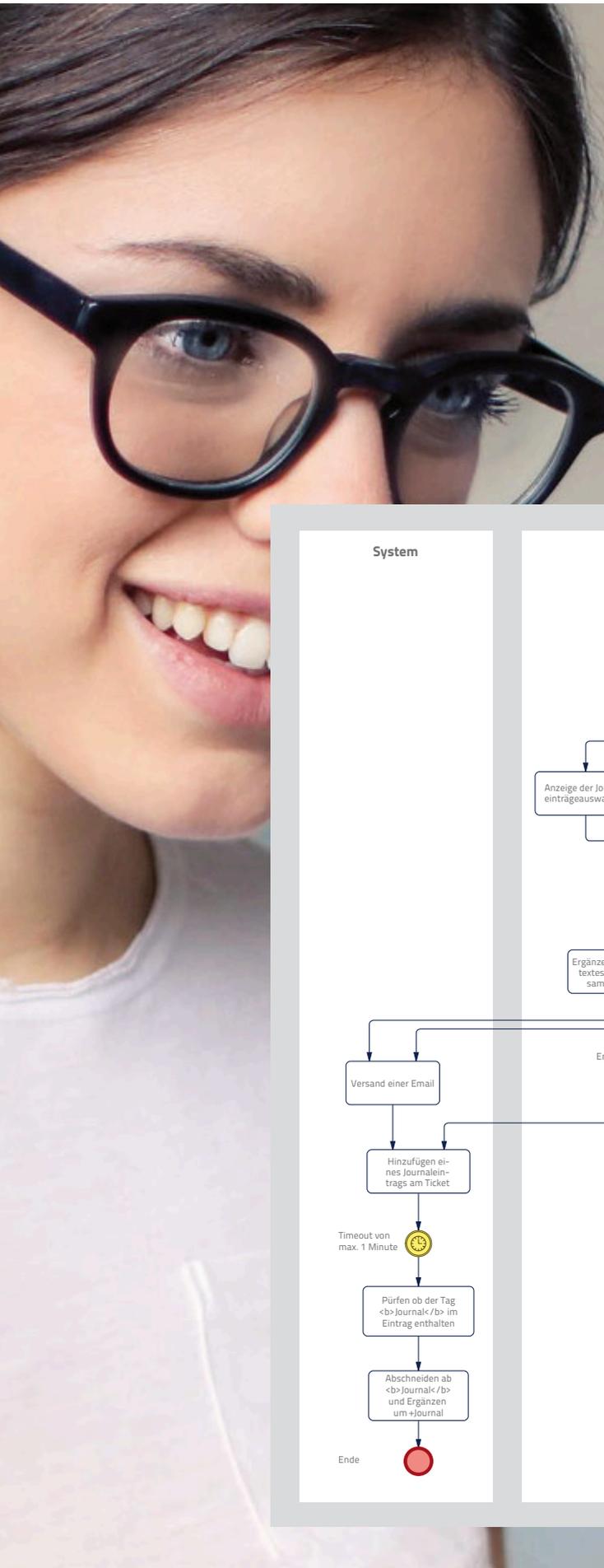
Eigenschaften und Mehrwerte:

- Zeitplanung für die automatische Bereitstellung von Diensten für den Eintritt, den Umzug und den Austritt von Mitarbeitern
- Vielfältige Namens- und Kennwortkonventionen können für jede Domäne individuell in der Oberfläche definiert und in einer Vorschau geprüft werden
- Das Initialkennwort wird entweder fest vorgegeben oder nach Vorgaben (minimale, maximale Länge, Komplexität) je Benutzer individuell generiert
- Der Workflow „Neuer Mitarbeiter“ erstellt auch ein MS Exchange oder MS Office 365 Postfach für den neuen Benutzer
- Vorhandene Berechtigungsgruppen inklusive ihrer Beschreibung aus dem Active-Directory, werden automatisiert als bestellbare Katalogartikel im User Self-Service-Portal zur Verfügung gestellt
- Anhand mitgelieferter Workflows wie „User Offboarding“ werden konsumierte Services aufgelistet, dokumentiert und softwareseitig deaktiviert
- Mitarbeiterumzüge können zukünftig genau geplant werden, um sicherzustellen dass nach Abteilungsaustritt oder -wechsel die entsprechenden Userberechtigungen nicht vergessen gehen
- Jeder Automatismus wird in Form eines Änderungsantrags (Change Ticket) vollständig dokumentiert, um jederzeit informiert zu sein
- Jegliche zeitgesteuerte Serviceprovisionierung ist zentral möglich und bietet somit maximale Flexibilität

Der Funktionsumfang wurde aus den Add-ons AD Katalogmanagement, Workflow-Aktivitäten-Erweiterungspaket sowie Zeitgesteuerte Servicebereitstellung übernommen. Diese können auch separat erworben werden.

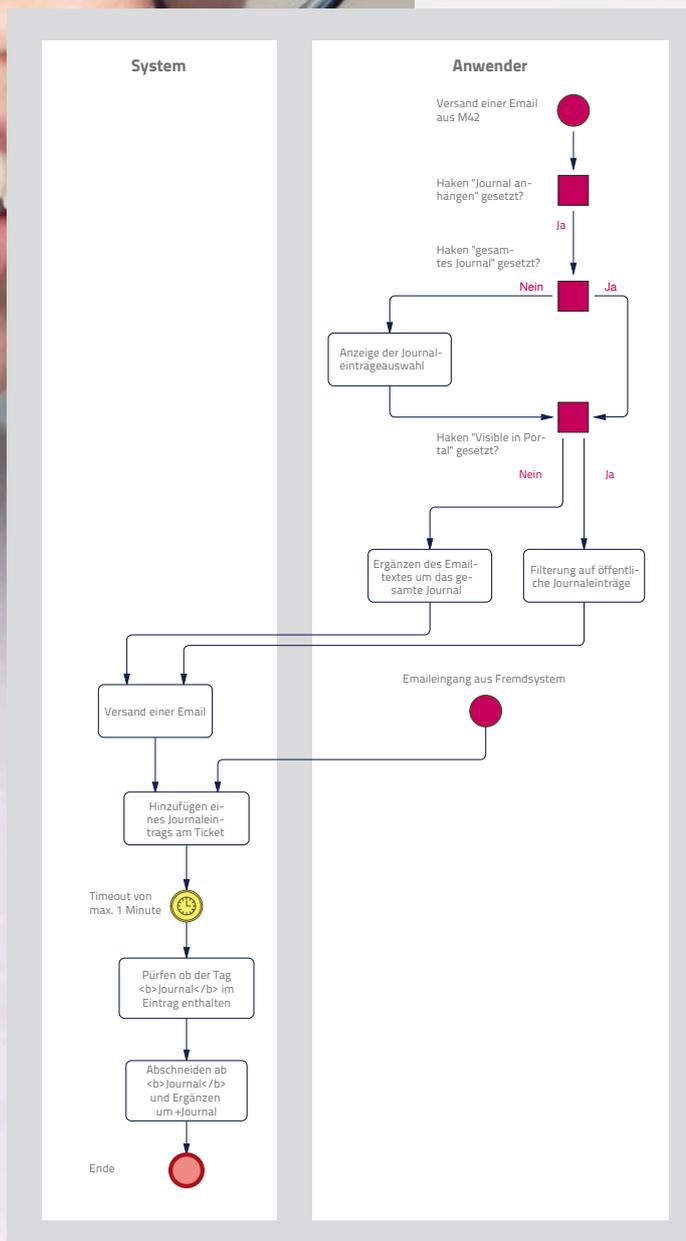
Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)
- Das Konto muss via Powershell anlegbar sein
- Exchangeserver Management-Tools in der jeweiligen Exchangeversion (unter Exchange Provisionierung)
- Office 365 Management-/Powershell-Tools (unter Office 365 Provisionierung)
- Powershell Management-Tools für das jeweilige System (wenn nicht MS Exchange oder MS Office 365)



ITSM Add-on „innomea. Mail Journal Selection“

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 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



innomea „MIA“ - Mobile Inventory Administration

Erfassen Sie mobil und effizient Inventargüter wie Computer, Monitore, Autos, Tische, Bürostühle oder auch komplexe Arbeitsplätze. Unsere Mobile Inventar Administration (MIA) ermöglicht papierlose Ersterfassungen sowie regelmäßige Updates vorhandener Inventarisierungen und die Synchronisation der erfassten Assets mit dem Matrix42 Asset Management.

Funktionen:

- Erfassung von Inventargütern und Inventar-Standorten
- Barcodeerfassung (1D und 2D) über integrierten BarcodeScanner - optimal zur Erfassung bei widrigen Lichtverhältnissen
- Optionale Barcodeerfassung über die eingebaute Kamera
- Fotos jeglicher Inventargüter erstellen und verwalten
- Erfassung und Zuordnung von Barcode, Seriennummer, Name, Benutzer, Asset-Kategorie und -Typ, Netzwerkanschluss und Standort zu den jeweiligen Inventargütern
- Erfassung von Inventargütern auch im offline Betrieb möglich
- Extrem robustes Erfassungsgerät (Industrie Tablet, Specification IP 67)
- Volle Integration in das Matrix42 Asset Management

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. MobileIron Connector“

Das ITSM Add-on integriert die MobileIron Endgeräteverwaltung für mobile Endgeräte nahtlos in Ihre Matrix42 gestützten IT-Prozesse.

Verbinden Sie zwei leistungsstarke Systeme und profitieren von einem spürbaren Mehrwert. Erweitern Sie das Matrix42 Workspace Management um den Informationsgehalt ihrer in MobileIron verwalteten Endgeräte. Darüber hinaus stehen die Vorzüge eines umfassenden IT-Service-Managements zur Verfügung. So werden Informationen aus MobileIron auch im Asset-, Lizenz- und Vertrags-Management für mobile Endgeräte nutzbar. Zudem können Benutzer neue mobile Apps und Berechtigungen über den vorhandenen Matrix42 Service Catalog anfordern. Das bringt eine spürbare Entlastung in der Administration der IT durch Self-Services.

Entscheider geben Anforderungen frei oder lehnen diese ab. Mittels dem Matrix42 Service Catalog werden die Prozesse nachvollziehbar und revisionssicher im Changemanagement dokumentiert. Die Pflege der Änderungen werden vollautomatisiert durch unseren Connector verarbeitet. Sie genießen alle Vorzüge einer sauberen Dokumentation, ohne selbst tätig zu werden.

Ihre mobilen Endgeräte verwalten Sie in der gleichen Art und Weise wie Ihre „klassischen“ Computer. Wählen sie die Edition des innomea.MobileIron Connectors, welche zu Ihren individuellen Anforderungen passt.



Neben der Basis Edition mit der Funktionalität der Geräteinventur, ermöglicht die Standard Edition zusätzlich die Verwaltung mobiler Applikationen, die Erstellung von Fingerprints für Softwareprodukte und das generieren von Lizenzbedarfen. Die Premium Edition bietet zusätzlich die Nutzung von Aktionen, Services und Workflow Activities an.

Welche Vorteile haben die verschiedenen Personengruppen im Unternehmen durch die Verbindung von MobileIron mit dem Matrix42 Workspace Management?

Entscheider:

- Geringere Kosten durch Automatisierung von Standard-Anforderungen und -Aufgaben
- Überblick über alle Endgeräte in einer Konsole und zentrales Reporting
- Nutzung eines zentralen Asset- und Lizenz-Managements inklusive aktueller Inventarinformationen zu mobilen Endgeräten
- Nutzung vorhandener Bestell- und Genehmigungsprozesse auch für mobile Endgeräte, Applikationen und Berechtigungen
- Erweiterung des Service-Angebotes ohne zusätzliche Aufwände
- Compliance durch vollständige Integration in das Lizenz- und Vertragswesen
- Schnelles reagieren bei Geräteverlust oder Diebstahl ohne Eingreifen der IT (24/7 im Self-Service Portal)



Administration:

- Weniger administrative Aufgaben, mehr Zeit für das Tagesgeschäft, da die genehmigten Prozesse automatisch von MobileIron ausgeführt werden
- Zugriff auf die Informationen zum mobilen Endgerät direkt aus der Service Management Konsole, somit ist eine schnellere und einfachere Unterstützung möglich
- Vollständiges und automatisiert gepflegtes Asset Management für die mobilen Endgeräte
- Einsparen von Zeiten für Dokumentation und trotzdem vollständige Nachvollziehbarkeit innerhalb des Systems





- Einmalig eingerichtet, entfallen die Routineaufgaben
- Endanwender sind auch außerhalb der Servicezeiten in der Lage, die Umsetzung wichtiger Anforderungen selbst zu initiieren

Endbenutzer:

- Zugriff auf das Service Portal zu jeder Zeit und ortsunabhängig möglich, ohne Handlungsbedarf seitens der IT-Abteilung
- Schnellere Problemlösung und Bereitstellung von Applikation und Einstellungen
- Endgeräte werden stets im Blick behalten, der sichere und zuverlässige Betrieb ist gewährleistet
- Mobile Applikationen oder Berechtigungen einfach und nachvollziehbar über den internen Service Catalog anfordern oder zurückgeben
- Selbstständiges durchführen von Sperr- oder Löschanforderungen über das Service Portal, auch außerhalb der Servicezeiten der IT-Abteilung



Technischer Überblick:

Import von MobileIron Informationen in das Matrix42 Workspace Management:

- Geräteinventur (Basis Edition)
- Softwareinventur (Standard Edition)
- MobileIron Labels (Premium Edition)

Erweiterte Funktionen:

Basis Edition - innomea.MobileIron Connector für Matrix42 Workspace Management:

- Inventarinformation der Hardware (Endgeräte) und SIM-Karte (Telefonnummer inkl. Provider)
- Zugriff auf mehrere MobileIron Systeme, sowie die zu importierenden Spaces (Verwaltungsgruppen) können konfiguriert werden
- Ein Timeout und die Anzahl abzufragender Endgeräte ist konfigurierbar, um die Last auf Systeme mit einer Vielzahl an Geräten zu steuern

Standard Edition - innomea.MobileIron Connector für Matrix42 Workspace Management:

- Funktionen der Basis Variante **zusätzlich**
- Inventarinformation der Softwareprodukte (Apps)
- Applikationen können lizenztechnisch mit dem Matrix42 Workspace Management verwaltet werden
- Fingerprints von Softwareprodukten werden in dieser Edition erstellt



Premium Edition - innomea.MobileIron Connector für Matrix42 Workspace Management:

- Funktionen der Standard Variante **zusätzlich** Matrix42 Workspace Management Aktionen
- Sperren des Endgerätes
- Manipulation von Labels (Zuweisen/Ändern/Entfernen)
- Entfernen des Endgerätes
- Entfernen aller Labels inkl. dem MobileIron Profil
- Komplettes zurücksetzen von Geräten
- Erweitern des Workflow-Studios um MobileIron Aktivitäten für eigene Workflows
- Auto-Service-Katalogpflege durch den Import von Labels

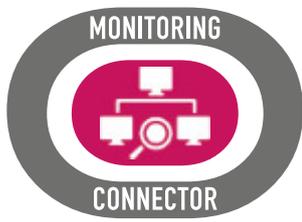
Sie benötigen die Verbindung von MobileIron zu einem anderen Service-Management System, das bei Ihnen im Einsatz ist?

Sprechen Sie mit uns. Wir haben die Erfahrung und Expertise.

Technische Voraussetzungen:

- Mindestens API v2
- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)
- für die Premium Edition wird der Workflow Designer benötigt





ITSM Add-on „innomea. Monitoring Connector“

Das ITSM Add-on ermöglicht es, Monitoring Systeme wie PRTG oder Nagios an das Matrix42 Workspace Management anzubinden.

Vorteile:

Es unterstützt Problemmanager proaktiv bei der Suche nach der Ursache bei aufgetretenen Störungen, indem es selbstständig in der CMDB nach Abhängigkeiten der betroffenen CIs sucht. Somit bekommen Administratoren und Problemmanager innerhalb weniger Sekunden eine detaillierte Analyse möglicher Fehlerursachen, ohne selbst aktiv zu werden. Das Customizing unterstützt mit vielfältigen Automatismen die Früherkennung von Problemen in der Infrastruktur und bietet extrem dynamische Anpassungen für die unterschiedlichen CIs an.

Durch eine Analyse eintreffender Störfälle können automatisch Problemtickets erstellt werden, wenn vordefinierte Schwellwerte für Assets oder Services überschritten wurden. Störfalldubletten werden automatisch zusammengefasst und mit den entsprechenden Problemtickets verknüpft.

Es lassen sich beliebig viele Schwellwertgruppen bilden, die mit den unterschiedlichen CIs, wie z.B. Computern und/oder Services gekoppelt werden können.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Multi-Tenancy Service Desk“

Das ITSM Add-on vereinfacht die komplexe Rechtevergabe im Matrix42 Service Management System. Zusätzlich wird der ServiceDesk um die Mandantenfähigkeit erweitert.

Es ermöglicht:

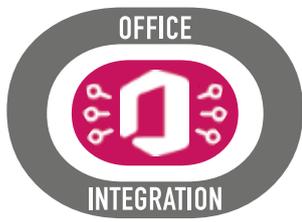
- Berechtigungen anhand von Organisationseinheiten zu setzen
- Teamübergreifendes Arbeiten auf einem System, die Trennung von Systemobjekten wird möglich
- Paralleles Arbeiten für interne als auch externe Mitarbeiter sowie für Mitarbeiter einer oder mehrerer externen Firmen
- Integration eines Key-User Konzeptes mit vollautomatischer Anlage von Benutzerrollen samt Berechtigungen
- Integration eines Multi-Tenant Queue Konzeptes mit vollautomatischer Anlage von Benutzerrollen, für die Zusammenarbeit verschiedener Unternehmensrollen in Projekten
- Gemeinsames Bearbeiten von Tickets mit unterschiedlichen Benutzerberechtigungen

Ein Wizard führt intuitiv durch die wenigen, benötigten Informationen und ermöglicht das schnelle Einrichten vielfältiger Rollen auf dem System. Ansichten werden angepasst, Datenbankberechtigungen gesetzt, dieses erhöht die Systemsicherheit da nicht mehr auf alle Tickets zugegriffen werden kann.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Office Integration Extension“

Die Office Integration in Matrix42 ESM ist im Standard nicht vollständig umgesetzt. Aktuelle Erweiterungen bieten keine Möglichkeit mit Office365-/Azure zu kommunizieren.

So können beispielsweise Kalendereinträge nicht zentral über das Matrix42 ESM gesteuert werden. Auch Seminare und das Field-Service-Management lassen sich so nur bedingt zentral steuern. Ein Synch funktioniert nur Uni-Direktional (von Matrix42 nach MS Office).

Unser Ziel war, eine zentrale Eventsteuerung über das Matrix42 ESM zu ermöglichen. Es lassen sich nun Kalendereinträge, sowohl mit als auch ohne MS Teams Link, erstellen und versenden. Das Ganze lässt sich mit dem Servicedesk (beispielsweise einen Kalendereintrag für verantwortliche Benutzer eines Tickets zur Umsetzung erzeugen), sowie für beliebige andere Themenbereiche, wie das innomea Projekt-Add-On oder eine Seminarverwaltung, nutzen. Das Add-on realisiert eine einheitliche Bereitstellung von Office-Integrations-Support mit Matrix42 ESM als Middleware.

Ihr Mehrwert:

- Eine generische Integration von Ressourcenverwaltung in die Matrix42-Landschaft
- Ressourcenmanagement lässt sich transparent und zentral steuern und erfassen
- Weitere Systeme können via eigener Matrix42-Web-Services angeschlossen werden und anschließend ebenfalls ins Ressourcenmanagement integriert werden

Einsatzbereiche:

- Zentral gesteuerte Servicedesks
- Seminar-/Workshop-/Schulungsverwaltungen
- Integration ins Vertragswesen
- Integration ins Servicemanagement

Anwendungsbeispiele:

- 30 Minuten Block für Ticket-Verantwortliche zur Analyse inkl. Kalendereintrag
- Zentrale Anlage von Workshops mit anschließender Teilnehmerverwaltung und Einladung via Matrix42
- Block von 1h zur Prüfung 90 Tage vor Vertragsauslauf für internen Ansprechpartner bei Verträgen
- Kalendereintrag von 1,5h für Hardwareauslieferung von Assets innerhalb einer Servicebestellung

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Periodic Data Exporter“

Daten lassen sich auf Knopfdruck und manuellem Download aus dem Matrix42 ESM System exportieren, nicht aber zeitgesteuert und automatisiert.

Das ITSM Add-on ermöglicht es, selbst angelegte Datenlisten in einem frei wählbaren Format automatisch exportieren zu lassen. Sowohl die Datenlisten als auch Export-Intervalle, sowie Ablageort sind über die Oberfläche des Systems konfigurierbar. Ebenso die Objekte, welche im Export inkludiert sein sollen.

Ihr Mehrwert:

Daten lassen sich für Fremdsysteme oder Drittabteilungen zeitgesteuert und vollautomatisiert aus dem Matrix42 ESM im CSV, XML, json Format oder in Echtzeit per RestAPI bereitstellen.

Einsatzbereiche:

- Datenbereitstellung zur manuellen Weiterverarbeitung (z.B. Excellisten in der IT)
- Fachbereichsübergreifende Zusammenarbeit (z.B. Export-Dateien für Controlling)
- Informationsweitergabe an Drittsysteme (z.B. täglicher CSV-Export)

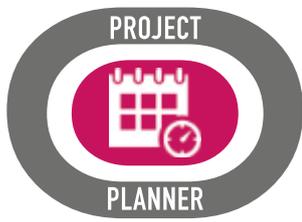
Anwendungsbeispiele:

- Täglicher CSV Export/Import von Assetdaten in Fremdsystem
- Monatlicher Report von Vertragsdaten für Controlling
- Wöchentlicher Excelexport für IT-Regelmeeting
- Übernahme von Daten aus Dev/Test-Umgebungen in produktive Matrix42 ESM Umgebungen

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Project Planner“

Das ITSM Add-on organisiert und verwaltet Projektplanungen im Matrix42 Workspace Management. Pflege und Verwaltung von Aufgaben und Einsatzplänen erfolgen zentral und webbasiert über unsere Projektplanungsanpassungen.

Es ermöglicht:

- Zentrales Arbeiten auf Projekt- und Arbeitspaketebene im Ticketsystem
- Aufwandsschätzungen für Tickets
- Projektauszüge aus dem WSM
- Arbeitspaketbearbeitung (zusammenfassen mehrerer Tickets zu einem Paket)
- Kalenderansichten
- Pflegen von Abhängigkeiten
- Mögliche Kommunikation auch ohne direkten Ticketsystem Zugriff

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)
- innomea WebAPI (wird kostenfrei für dieses innomea Add-on zur Verfügung gestellt)





ITSM Add-on „innomea. Scheduled Service Provisioning“

Das ITSM-Add-on ermöglicht eine zeitgesteuerte Serviceprovisionierung, somit kann die Bereitstellung jedes Services/Dienstes geplant und zur richtigen Zeit zugewiesen werden.

Eigenschaften:

- Die Erweiterung ermöglicht Ihnen die Installation, Reparatur und Deinstallation jedes Dienstes in einem bestimmten Zeitrahmen und bietet viele zusätzliche Funktionen zur Unterstützung Ihrer Prozesse.
- Mit einem Bündel zusätzlicher Web-Services ist es die perfekte Ergänzung für die Integration von 3rd-Party-Anwendungen in Ihr unternehmensweites Servicemanagement.
- Standardmäßig unterstützt dieses Add-on eine zeitgesteuerte Deinstallation durch Hinzufügen einer Installation (z.B. für temporäre Zugriffsrechte oder Software-Nutzung).
- Das Produkt wird standardmäßig mit vielen nützlichen Hilfestellungen und Zusatzfunktionen ausgeliefert, damit Sie Ihren Kunden Ihre Dienste zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stellen können.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Service Desk Escalation 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-E-mails wird reduziert.

Einsatzbereiche:

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

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)
- Microsoft SQL Server 2016



ITSM Add-on „innomea. Service Desk Representation Rule“

Das ITSM Add-on ermöglicht es, seine eigenen Service Management Berechtigungen zeitgesteuert an eine ausgewählte Vertretung zu übertragen.

Diese Funktionalität ist im Standard Service Management nicht enthalten, wird aber in der Praxis häufig benötigt bei:

- Abwesenheit allgemein
- Urlaubsvertretung
- Elternzeit

Vorteile:

Für einen konfigurierbaren Zeitraum werden alle eigenen Berechtigungen im Service Management bei einem benannten Stellvertreter ergänzt, welche dieser zur Stellvertretung benötigt. Nach Ablauf des definierten Zeitraumes werden diese Berechtigungen wieder entzogen. Der komplette Vorgang wird dokumentiert.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Service Price Recalculation“

Das ITSM Add-on zur Aktualisierung der Preise von bereits bereitgestellten Services, sollten Preisänderungen an diesen Services im Servicekatalog vorgenommen werden.

Im Standard Service Management ist es nicht möglich, die Preise von bereits bereitgestellten Services anzupassen. In einem realistischen Szenario können sich die Preise von Services jedoch ständig ändern. Aus diesem Grund ist die Möglichkeit, Preise asynchron zu ändern, ein elementarer Aspekt für das Serviceportfoliomanagement und für eine realistische Kostenzuordnung.

Beispiel Office Software:

Kosten 2020: 30,00 €/Monat

Kosten 2022: 40,00 €/Monat

Konsumenten, die den Service bereits 2020 bestellt haben, zahlen im Standard auch 2022 nur 30,00 €/Monat.

Vorteile:

Mit diesem Add-on können Sie die Neuberechnung allgemeiner Servicepreise automatisch in festgelegten Intervallen auslösen. Auf diese Weise wird jede Preisänderung in Ihrem Servicekatalog auch für bereits bereitgestellte Services aktualisiert - in Echtzeit. Das Add-on berücksichtigt dabei auch die Konsumenten Stammdaten sowie Berechtigungseinstellungen. So werden die jeweils geltenden Preise für Services, welche pro Katalog durchaus unterschiedlich sein können, gehandelt. Kostenstellenverantwortliche können monatlich über vorgenommene Änderungen an Mietservices benachrichtigt werden. Zusätzlich sind alle Preisänderungen historisch nachverfolgbar.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)
- Matrix42 Worker Lizenz
- Microsoft SQL Server 2016





ITSM Add-on „innomea. Universal Computer Deletion“

Computer-Assets werden im Matrix42 ESM auf ausgemustert/gelöscht gesetzt und bleiben (leider) in den Fremdsystemen bestehen und verbrauchen Lizenzen bzw. bieten ggf. Potential für Angriffe (Active Directory/ Azure Active Directory).

Das ITSM Add-on ermöglicht einfaches Löschen der Computer aus Fremdsystemen aus Sicht des Matrix42 Asset-Managements, um einen validen Datenbestand sicherzustellen.

Mehrwert:

Einfaches Löschen der Computer-Assets in Fremdsystemen nach Bedarf direkt aus dem Matrix42 ESM / Workspace Management heraus.

Die Aktion kann mittels des Rechte und Rollensystems und aufgrund von definierbaren Profilen mit einem entsprechenden Funktionsumfang der passenden Zielgruppe zur Verfügung gestellt werden.

In den Profilen kann beispielsweise gesteuert werden, ob das Löschen im jeweiligen Fremdsystem aktiviert, deaktiviert oder unveränderbar vordefiniert ist.

Optional kann die Aktion des „Universal Computer Deletion“ auch mittels einer Konformitätsregel gestartet werden. Somit kann die Aktion „Universal Computer Deletion“ automatisch gestartet werden, wenn der Status des Computer-Assets sich im System ändert.

Alle Änderungen werden im Change Journal des jeweiligen Computer-Asset protokolliert.

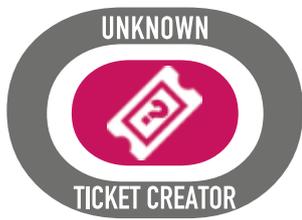
Einsatzbereiche:

Matrix42 ESM / Workspace Management
Fremdsysteme:

- Microsoft Active Directory
- Matrix42 Empirum
- Matrix42 FastViewer (Remote Control)

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)



ITSM Add-on „innomea. Unknown Ticket Creator“

Das ITSM Add-on erweitert den ServiceDesk dahingehend, dass auch unbekannte Anwender Anfragen erstellen können.

Vorteile:

Für unbekannte Anwender wird automatisch ein entsprechendes Personenobjekt erzeugt. Diesem wird anschliessend die erstellte Anfrage zugewiesen. Zusätzlich wird eine Aufgabe erzeugt, um dieses neu erstellte Personenobjekt zu validieren und gegebenenfalls zu ergänzen.

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard unterstützten Versionen)





ITSM Add-on „innomea. Workflow Activity Extension Pack“

Das Add-on erweitert Ihr bestehendes Matrix42 Workflow Studio um praxiserprobte Workflow-Aktivitäten. Der Funktionsumfang wird kontinuierlich erweitert und bietet eine breite Palette an längst verloren geglaubten Funktionalitäten. Ein absolutes „MUST-HAVE“ für Workflow Studio Consultants.

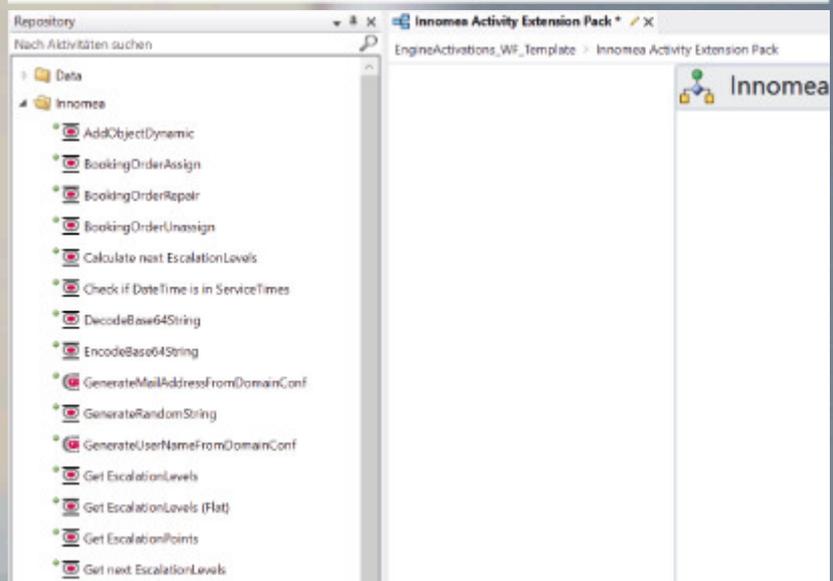
Eigenschaften:

Erweitert Ihr Workflow-Studio auf einfache Weise mit

- Get dynamically a-sql-data (variable fields and tables)
- Add objects by dynamic json-data
- Create/repair/unassign orders
- Transmute/Forward/Pause Tickets
- Check, if times are in service-time-profiles
- Generate random strings
- Encode/Decode Base64
- ...continuously additional functionalities...

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)
- Standard Workflow Studio Voraussetzungen



www.innomea.de

innomea GmbH

Siemensstraße 24-26, 63755 Alzenau

Telefon: 08004666632 (kostenfrei)

E-Mail: sales@innomea.de