

Enterprise Service Management (ESM)

Mit Matrix42 Enterprise Service Management standardisieren und verwalten Sie Services und Prozesse, sogar über die IT hinaus. Das inkludiert die gesamte Servicebereitstellung im Service Catalog, dem Lifecycle Management im Service Desk bis hin zum End-of-Life (EoL). Dank integriertem Configuration & Asset Management haben Sie die Bestandteile Ihrer Services immer im Blick und können im Fall von Ausfällen mit dem zugehörigen Service Desk schnell reagieren. Mit License und Contract Management stellen Sie Compliance und Kostentransparenz sicher.

Module & Funktionen

Service Desk

- Webbasierter, ITIL-v3-konformer Service Desk (ITIL 4 ready)
- **Incident Management** mit vielseitigen Funktionen bei Produktivitäts- oder Sicherheitsvorfällen
- **Problem Management**, um Ursachen von Problemen zu identifizieren und zu beseitigen
- **Change Management** zur Identifizierung, Verwaltung und Kontrolle von Konfigurationsänderungen
- Automatische Erstellung von Tickets und Benachrichtigungen durch Online-Ticketing und E-Mail-Anbindung
- Automatische Zeiterfassung bei der Ticketbearbeitung
- Skill-Management für Ihre Service (Desk) Teams
- Automatische Statusmeldungen für Anwender zum Ticket-Status
- Self-Service Portal mit integrierter Knowledge Base zur selbständigen Lösung von Problemen
- Integriertes Reporting und personalisiertes Dashboarding mit detaillierter Analyse und Kennzahlen zu Serviceaktivitäten
- Unterstützung von TAPI (Telephony Application Programming Interface) für eingehende Anrufe

Service Catalog

- Self-Service Portal für die Bereitstellung aller Arten von Services mit benutzerfreundlicher eCommerce-Experience
- Systemübergreifende Automatisierung von Geschäfts- und Serviceprozessen innerhalb und außerhalb der IT
- Automatisierte Genehmigungsprozesse mit visuellen Prozess-, Status- und Bearbeitungsinformationen
- Workflows und Datenquellen können als Auslöser für Drittsysteme dienen, und über Compliance-Regeln von Drittsystemen ausgelöst werden
- Nahtlose Integration in den Matrix42 Service Desk und das Configuration Management (CMDB) zur Automatisierung bisher manueller Bearbeitungsschritte
- Automatische interne Kostenverrechnung auf Grundlage der tatsächlichen Nutzung von Serviceleistungen
- Automatisierte Rückbebuchung von bereits ausgerollten Services

Knowledge Base

- Informations-Sammlung in einer vordefinierten Wissensstruktur um Incidents und Problems schneller zu beheben
- Profitieren Sie von einem Self-Service Portal mit integrierter Wissensdatenbank für Anwender und 1st-Level-Supportmitarbeiter

Service Level Management (SLA)

- Definition von ITIL-v3 oder ITIL 4 Service Level Agreements (SLAs) inklusive automatischer Messung des Erfüllungsgrades
- Dokumentation von ITIL-v3 Operational Level Agreements (OLA) zur Optimierung der Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen (ITIL 4 SLA)
- Abbilden von Servicevereinbarungen mit externen Dienstleistern und Herstellern in Underpinning Contracts (UC) (ITIL 4 SLA)
- Service Level Management zur Unterstützung im akuraten Design der komplexen Abhängigkeiten von UCs, OLAs und SLAs. SLAs zwischen IT und Anwender lassen sich durch genaue Planung leichter einhalten

Configuration Management Database (CMDB)

- Definition von Konfigurationen, die später in Kombination als Services im Service Catalog zur Verfügung gestellt werden können
- Import aller Assets und Abhängigkeiten via Generischer Daten Import (GDI), vorkonfigurierter Schnittstellen und Konnektoren, sowie durch Sie erstellter bi-direktionaler Konnektoren mit dem Workflow Studio
- Automatische Inventarisierung aller Endgeräte und IT Assets sowie Zuordnung zu Kostenstellen, Organisationseinheiten und Standorten
- Umfangreiche Konfigurationsoptionen zur vollständigen Abbildung Ihrer Organisationsstruktur, einschließlich Hierarchien, Benutzer und deren Services, Geräte und Software
- Unterstützt die Versionierung von Konfigurationen

Zertifizierte ITIL-v3 Prozesse*

**18 SERVIEW-zertifizierte Prozesse**

Event Management, Request Fulfillment, Incident Management, Problem Management, Change Management, Access Management, Service Asset und Configuration Management, Release and Deployment Management, Knowledge Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Financial Management IT-Service, Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Service Reporting, Business Relationship Management

**8 PinkVerify-zertifizierte Prozesse**

Change Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, Software Asset & Configuration Management, Service-Level Management, Service Catalog Management, Service Portfolio Management

* ITIL 4 ready

Contract Management

- Verwaltung von Lieferanten, Vereinbarungen und Verträgen
- Überwachung und proaktive Benachrichtigung von Vertragsfristen
- Budget- und Kostenanalysen von Verträgen
- Prozessschnittstelle zu Einkauf und Finanzbuchhaltung

License Management

- Lizenz-Optimierung am Arbeitsplatz, im Rechenzentrum, für Mobilgeräte, Clients, Server, Cloud sowie für Microsoft, SAP, Oracle, Adobe und vielen mehr
- Lizenzbestandsverwaltung
- Konformität durch Abgleich der Lizenzbestände
- Interaktive Konformitäts- und Lizenzbestandsabfragen
- Softwareerkennung (via LIS Standard)

LIS Standard (License Intelligence Service)

- Cloud Service mit Anwendungs-Mustern zur automatischen Fingerprint-Klassifizierung
- Identifiziert Softwareprodukte und stellt Lizenzmodelle mit automatischen Lizenzmetriken, Downgrade-Optionen und Suite-Informationen bereit
- SKU-basierte Validierung von Anwendungs-Fingerprints
- Fingerprints & SKUs für die Top 10 Software-Anbieter (Acronis, Adobe, Apple, Autodesk, Corel, McAfee, Microsoft, Symantec, Oracle, Trend Micro) inklusive. Premium Service als Erweiterung erhältlich (siehe Add-on LIS Premium)
- Ermöglicht die automatische Berechnung des Lizenzbedarfes unter Verwendung vordefinierter Lizenzmodelle

Digital Workspace Platform

Die Matrix42 Digital Workspace Platform vereint Anpassbarkeit, Erweiterbarkeit und Security mit produktivitätssteigernden Funktionen. Sie ist die Basis aller Matrix42 Produkte und somit auch wesentlicher Bestandteil des Enterprise Service Managements (ESM).

Mit dem low-code **SolutionBuilder** lassen sich bestehende Oberflächen einfach anpassen oder neue, responsive User Interfaces (UI) mit wenigen Klicks erstellen. Mit dem **Workflow Studio** modellieren Sie Prozesse per Drag & Drop.

Das Resultat: Eine intuitive, anpassbare und erweiterbare Unified User Experience (UUX) über alle Produkte und Prozesse hinweg. Security Funktionen wie ein **Enterprise SSO**, **Device & Access Control** sowie Ursachenanalyse mittels **Secure Audit** und **Insight Analysis** inklusive. Das **Incident Management**, **Software Inventory** und einer **agenten-basierten Softwareverteilung** runden die Lösung ab.

Verfügbare Add-ons

LIS Premium

- Erweitert das LIS Standard Angebot und ist in drei Modellen erhältlich und beinhaltet je nach Modell:
 - > SKUs und Fingerprints für alle Software Hersteller
 - > Erweiterte Metadaten-Informationen z. B. Software-Kategorisierung und Software-Lebenszyklus Informationen
 - > Zugang zur Online-Lizenzbibliothek
 - > Use Case Checks, z. B. bei Fragen zu Lizenz Modellen
 - > Prüfen von Endbenutzer-Lizenzvereinbarungen (EULA Check)
 - > Tool-Unterstützungs-Calls (z. B. Fragen zur Abbildung von Lizenzbedingungen)

Cloud Expense Management

- Vollständiges Inventory Ihrer technischen Cloud Ressourcen
- Transparenz über bestehende Verträge, anfallende Kosten und Nutzung für mehrere Cloud-Anbieter in einer Lösung
- Ermöglicht die Integration von Cloud-Kosten in die interne Kosten- und Leistungsverrechnung
- Verfügbar für:
 - > Microsoft Azure
 - > Amazon Web Services (AWS)
 - > Google Cloud Platform (GCP)

Software Asset Management (SAM) for SaaS

- Import von SaaS-Subscriptions als Lizenzen im Matrix42 License Management
- Verwaltung und Optimierung von SaaS-Lizenzen der folgenden Serviceprovider:
 - > Microsoft 365
 - > Office 365
 - > Adobe Creative Cloud
 - > Azure Assets Hybrid Use Benefit

Field Service Management

- Einfache Ressourcen-Planung und Zuweisung für Ihren Service- und Techniker Außendienst (Kalender- / Gantt-Diagramm-Ansicht)
- Skill-Management und Skill-Mapping
- Synchronisiert zugewiesene Aufgaben und Tickets mit Microsoft Exchange Server und Office 365 und zeigt diese im persönlichen Kalender an
- Automatische und manuelle Zeiterfassungsfunktion

Service Desk Analytics

- Intuitive und integrierte BI-Lösung für Matrix42 Service Desk
- Definition und Nachverfolgung von Service Desk KPIs im Zeitverlauf
- Liefert Antworten auf viele Fragestellungen, z. B.:
 - > Welche Themen müssen im 1st und 2nd Level weiter geschult werden?
 - > Wo treten die meisten Tickets auf?
 - > Wie häufig werden geschlossene Tickets wieder geöffnet?

Virtual Support Agent „Marvin“

- Virtueller Support Agent, der über Microsoft Teams mit Ihren Endanwendern kommuniziert
- Vollintegriert in Matrix42 Service Desk, Service Catalog und die Knowledge Base
- Beantwortet die Fragen Ihrer Endanwender
- Meldet Status-Veränderungen proaktiv
- Marvin spricht deutsch und englisch

SAP Compliance

- Umfangreiches Reporting und Analysen zum SAP-Lizenzbestand und -Nutzung
- Automatische Zuweisung des optimalen Lizenztyps, basierend auf der tatsächlichen Nutzung
- Identifikation nicht benötigter Lizenzen
- Vermeidung von doppelten Benutzerkonten
- Optimierung von Lizenzkosten auf Basis der tatsächlichen Nutzung