

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT (ESM)

# Mit Sicherheit vom Cost- zum Profit-Center

## Mit Fokus auf Automation, Transparenz und Employee Experience

Heutige Unternehmen werden durch Technologie angetrieben. Damit werden IT-Abteilungen zu einer der strategischsten Einheiten des Unternehmens. Gleichzeitig steigt die Komplexität und die Notwendigkeit von umgehenden Reaktionszeiten. Dieses Spannungsfeld stellt viele IT-Organisationen vor eine Herausforderung. Kennen Sie das auch? Ihre Serviceorganisation muss sich im Wesentlichen mit Ad-hoc-Anfragen befassen, anstatt neue und strategische Themen voranzutreiben? Wünschen Sie sich Ihre Prozesse zu standardisieren und wiederkehrende Schritte zu automatisieren? Und wollen Sie gleichzeitig die Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Endanwender steigern? Zeigen Sie den Wert der IT im Unternehmen.

## Zeit für Innovation - das haben Sie sich verdient!

Matrix42 Enterprise Service Management steht für **ITIL-basierte Prozessautomation** mit vollem Fokus auf den Endanwender. Durch den **Service Catalog** und das **Self-Service Portal** schaffen Sie Freiräume für Innovation in der IT. Anwender bestellen sich Ihre Services selbst. Ihre Vorgesetzten und gegebenenfalls auch IT-Verantwortliche geben diese Bestellungen nur noch frei. Die zugrunde liegenden Workflows können durch Sie frei definiert werden.

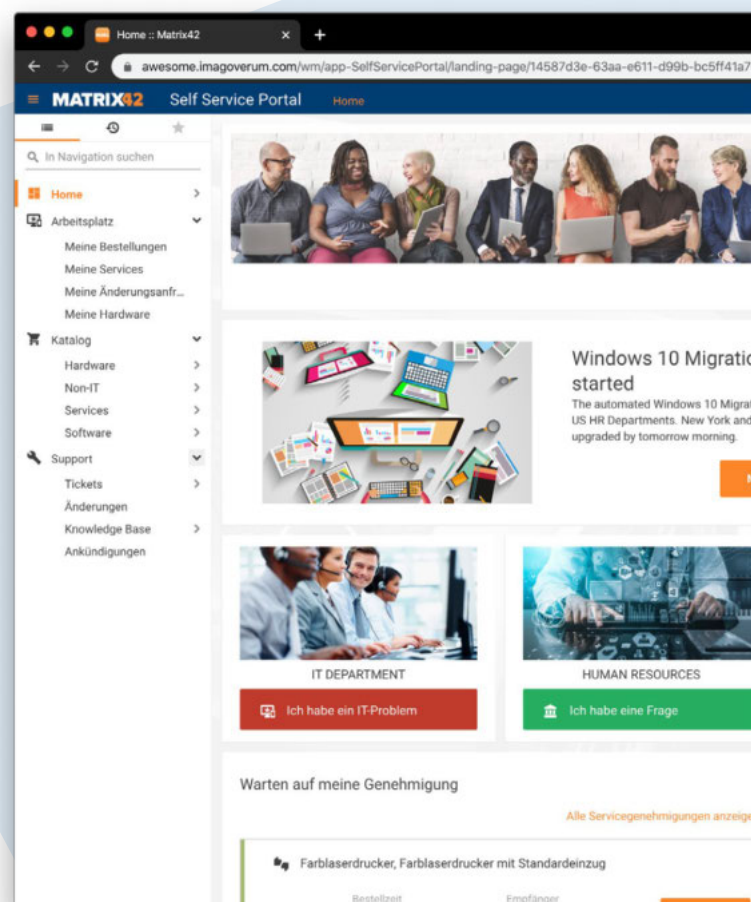
Die Bereitstellung erfolgt vollautomatisiert über Ihre Unified Endpoint Management (UEM), Client Life Cycle Management (CLM) oder Enterprise Mobility Management (EMM) Lösung. Egal, ob Sie hierfür Matrix42 oder einer 3rd-Party Lösung im Einsatz haben.

### Mit dem **Service Desk**

- reagieren Sie konstruktiv auf Störungen (Incidents),
- analysieren die Ursachen von Problemen (Problems) mit Hilfe von Ursachenanalysen (Root Cause Analysen)
- und orchestrieren Änderungen oder Erweiterungen (Changes).

Das **Configuration Management (CMDB)** hilft Ihnen dabei alle Services, Software, Geräte und deren Konsumenten inklusive ihrer Abhängigkeiten transparent zu machen. Mit **License und Contract Management** stellen Sie Compliance und Kostentransparenz sicher.

Abgerundet wird die Lösung mit der zugrunde liegenden **Matrix42 Digital Workspace Platform**. Diese bringt neben einem **low-code SolutionBuilder** und dem **Workflow Studio** auch Security Funktionen, Inventory und Software Deployment mit sich.



# Servicebereitstellung auf Knopfdruck

Langwierige Implementierungsprojekte sind mit Matrix42 Enterprise Service Management Schnee von gestern. Mit anderen Lösungen würden Sie vermutlich wochen- oder gar monatelange Beratung erwarten. Matrix42 hingegen bietet Ihnen den richtigen Grad an Automatisierung und mit der Matrix42 Digital Workspace Plattform eine Plattform, die Sicherheit und Anpassungsfähigkeit auch ohne Programmierkenntnisse vereint. So haben Sie alles, was Sie benötigen, um schnell durchzustarten.

## **In nur wenigen Klicks - von der Einrichtung Ihres Service Catalogs bis zur ersten Bestellung Ihrer Endanwender**

### **Schritt 1: Services automatisch generieren**

Zunächst aktivieren Sie den Konnektor zu Ihrer Softwareverteilungs-Lösung (z. B. Matrix42 Unified Endpoint Management (UEM)). Alle Pakete, die in Ihrer Softwareverteilung hinterlegt sind, werden nun automatisch als Services angelegt, inklusive Bereitstellungs- und Genehmigungs-Workflow.

### **Schritt 2: Services mit wenigen Klicks anpassen & bereitstellen**

Welche der Services Sie bereitstellen, ist Ihnen überlassen. Hierzu müssen Sie nur einen Preis und eine Beschreibung vergeben. Nach Bedarf können weitere Anpassungen am Service vorgenommen werden. Wenn alles passt, veröffentlichen Sie den Service auf Knopfdruck. Ihre Services sind nun im Service Catalog bereitgestellt und können über das Self-Service Portal von Ihren Anwendern bestellt werden.

### **Schritt 3: Mitarbeiter bestellt Service und der Genehmigungs-Workflow wird angestoßen**

Ein Endanwender bestellt einen der neu angelegten Services im Self-Service Portal. Mit der Bestellung wird der Genehmigungs-Workflow angestoßen. Im Self-Service Portal kann Ihr Endanwender den Fortschritt seiner Bestellung zu jeder Zeit nachverfolgen.

### **Finaler Schritt: Software wird bereitgestellt und auf die entsprechende Kostenstelle verrechnet**

Nach erfolgreicher Genehmigung wird der Bereitstellungs-Workflow gestartet. Die Kosten für den bestellten Service werden richtlinienkonform auf die Kostenstelle des Endanwenders verrechnet. Auch die verbrauchte Lizenz wird im License Management verbucht. Der Software-Service wird über Ihre Unified Endpoint Management Lösung direkt auf dem Gerät des Endanwenders bereitgestellt.

## Drei Gründe für Enterprise Service Management von Matrix42



### **Maximale Employee Experience**

Das intuitive Self-Service Portal bietet Ihren Anwender eine zentrale Stelle, um Services zu beziehen, Fragen zu adressieren oder in der Knowledge Base eine Lösung zu finden.



### **Security ist integraler Bestandteil**

Mit integrierten Security-Funktionen behalten Sie Vorfälle im Blick und können fachübergreifend Use Cases wie Security Incident Management abbilden. So stellen Sie die Verfügbarkeit Ihrer Services sicher.



### **Anpassbar, erweiterbar & integriert**

Alle Matrix42 Produkte basieren auf dem low-code SolutionBuilder, mit dem Sie die Lösung per Drag & Drop updatesichere anpassen und mit dem Workflow Studio automatisieren können.