

# Service Desk Analytics

## Insights und Business Intelligence für Ihr IT Service Management

Kennen Sie das? Ihre Endkunden beschwerten sich vermehrt über zu lange Reaktions- und Lösungszeiten. Ihre Direktlösungsquote ist aber positiv. Doch sind Sie sicher, dass dies stimmt? Können Sie nachvollziehen, ob ein Ticket erneut geöffnet wurde? Und können Sie die Entwicklung des Tickets und seinen Status verfolgen? Können Sie der Ursache für schlechtere Reaktions- und Lösungszeiten auf den Grund gehen? Und können Sie feststellen, was Ihre Aufwandstreiber im Service Desk sind?

## Optimieren Sie datengetrieben

Decken Sie Engpässe und Optimierungspotentiale mit Matrix42 Service Desk Analytics auf. Mithilfe des mehrdimensionalen Datenwürfels navigieren Sie ganz einfach durch Ihre historischen Service Desk Daten. Dabei können Sie in die unterschiedlichen Dimensionen eintauchen und Ihre Daten in Insights und in konkrete Verbesserungsmaßnahmen transformieren (Slice & Dice).

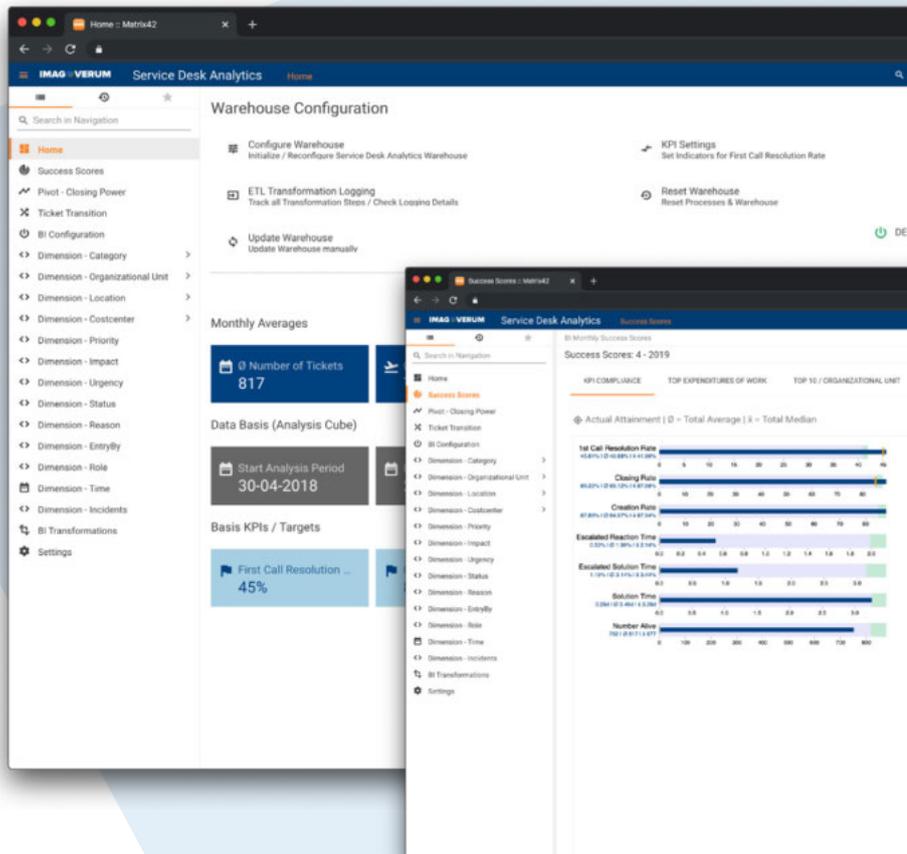
Verschaffen Sie sich einen ersten Überblick über Ihre wichtigsten KPIs mit dem KPI-Dashboard. Ihren Erfolg messen Sie ganz einfach anhand von vordefinierten Zielen oder indem Sie Ihre Werte mit dem ermittelten Durchschnitt der vergangenen Monate vergleichen.

Finden Sie heraus, was Ihre Top Aufwandstreiber sind und leiten Sie gezielt Maßnahmen ab.

Beantworten Sie Fragen wie:

- Welche Themen müssen Sie im Service Desk im 1st und 2nd Level besser schulen?
- Wo lohnt es sich in eine Stabilisierung der Infrastruktur oder in das tiefere Verständnis einer Fach-Applikation für Ihre Anwender zu investieren?

Service Desk Analytics liefert Ihnen die Antworten und macht datengetriebene Entscheidungen für Sie zum Kinderspiel!



Service Desk Analytics Dashboard & Success Scores

## Ihre Vorteile

### › Für IT Abteilungen

- Behalten Sie den Überblick: Ein Cockpit für alle relevanten Indikatoren
- Definieren Sie ganz einfach KPI-Ziele und messen Sie Ihren Erfolg (Success Scoring)
- Alle vorhandenen historischen Bewegungsdaten werden in einer leicht verdaulichen Form dargestellt
- Decken Sie Optimierungspotenziale und Engpässe in Ihren Prozessabläufen einfach mit vorgefertigten Ansichten auf
- Nutzen Sie die native Microsoft PowerBI Schnittstelle, um Ad-hoc Fragen noch schneller visuell zu beantworten

### › Für Unternehmen

- Insights auf einen Blick: Highlevel Dashboard gibt schnell Auskunft über wichtigste Kennzahlen
- Senken Sie die Betriebskosten (TCO) indem Sie Maßnahmen einleiten, um Service Desk Prozesse kosteneffizient zu optimieren
- Integriert sich in bestehende Systeme wie Ihr Matrix42 Service Management und Microsoft PowerBI

## Drei Gründe für Service Desk Analytics von Matrix42

1

### Voll-spezialisierte BI-Lösung für den Matrix42 Service Desk

Profitieren Sie von einer auf das Matrix42 Datenbank Schema zugeschnittenen BI-Lösung. Vollständig gekapselt in einem separaten Data Warehouse, werden Ihre Daten für die weitere Analyse aufbereitet. Egal ob KPIs und Pivots: Generieren Sie rasend schnell Visualisierungen die die richtigen Fragen ans Tageslicht bringt und die nötigen Antworten gleich mit liefert.

2

### Analysen im Zeitkontext

Alle Daten werden in einen Zeitstrahl gesetzt. Dabei werden alle Datenpunkte und damit die gesamte Historie und alle Veränderungen in die Analyse mit einbezogen. Finden Sie so heraus, wie Ihre KPIs sich über mehrere Monate entwickeln. Auch die Historie Ihrer Tickets und deren Status können Sie so verfolgen und Ableitungen treffen.

3

### Hoher Bedienkomfort durch eine einheitliche Benutzeroberfläche

Profitieren Sie von einem einheitlichen Bedienkonzept: egal ob Sie Assets pflegen, ein Ticket aufgeben oder Ihren Service Desk Daten analysieren, Sie bewegen sich immer in einer vertrauten Umgebung.

