



Matrix42 Service Catalog

Die einfache Methode, um Benutzern mehr Kontrolle darüber zu geben, wie sie auf IT- und andere Geschäftsservices zugreifen, und Ihre IT-Abteilung in einen effektiven geschäftlichen Dienstleister zu verwandeln.

Der Service Catalog von Matrix42 ist ein automatisierter, webbasierter Enterprise App Store, der Benutzern mit beliebigen Geräten und Browsern schnellen, einfachen und kontrollierten Zugang zu IT- und anderen Geschäftsservices bietet. So verringert sich der Arbeitsaufwand überlasteter IT-Abteilungen, da die Zahl der Helpdesk-Anfragen um bis zu 40 % und die Ausgaben für den IT-Support um bis zu 70 % sinken. Vor allem können sich IT-Abteilungen von reaktiven, Hardware-zentrierten Kostenstellen in proaktive, gewinnorientierte und umsatzgenerierende Dienstleister verwandeln. Das Ergebnis: mehr geschäftlicher Nutzen zu geringeren Kosten.

Welche Vorteile bietet Matrix42 Service Catalog?

Matrix42 Service Catalog ist ein zentrales, integriertes System für folgende Aufgaben:

1

Bereitstellung von Zugriff für Endbenutzer auf verschiedene rollenspezifische Portfolios mit Hardware, Software und Services über beliebige Geräte und Browser

2

Übersichtliche Darstellung von Kosten und Vorteilen einzelner Elemente im Portfolio für Endbenutzer und Genehmiger mittels einer zentralen, intuitiven Oberfläche

3

Automatisierung der gesamten Servicebereitstellung – von der Bestellung über die Installation und Bereitstellung bis hin zur Wartung und Außerbetriebnahme – mit einem Workflow, der auch Systeme anderer Hersteller und manuelle Aufgaben umfasst

4

Optimierung der Genehmigungsprozesse und Unterrichtung aller an der Genehmigungskette beteiligten Akteure – von der Genehmigung bis zur Installation/Bereitstellung

5

Hohe Flexibilität bei der Unterstützung von Ausnahmen in Genehmigungsprozessen, zum Beispiel bei Sicherheitsprüfungen oder der Einhaltung rollenspezifischer Kostenbeschränkungen

6

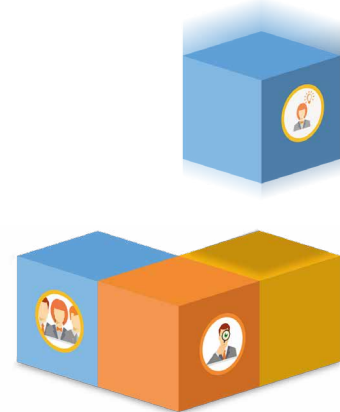
Unterstützung von Benutzern durch eine transparente Übersicht über ihre IT-Services und automatisiertes System zur Abgabe von Feedback, Anforderung von Support und Rückgabe ungenutzter Services

7

Verwandlung der IT-Abteilungen von Kostenstellen in umsatzgenerierende Dienstleister, da sich alle Geschäfts-services (vom Onboarding neuer Mitarbeiter bis zur Implementierung von Sicherheit) in den Service Catalog einbinden, je nach Nachfrage dynamisch bepreisen und anhand transparenter Abonnements in Rechnung stellen lassen

8

Kontinuierliche Optimierung des Serviceportfolios durch Benutzerfeedback und Innovationen



Wichtige Merkmale

- Intuitiver Self-Service-Zugang für Benutzer zu maßgeschneiderten Katalogen mit IT- und Nicht-IT-Services unter Einhaltung von Unternehmens-, IT- und Compliance-Richtlinien
- Automatisierte Genehmigungsprozesse und visuelle Informationen zu Fortschritt, aktuellem Status und ausstehenden Schritten aller Service Requests
- Bequeme Drag & Drop Oberfläche zum Hinzufügen neuer Services und Erstellen der zugehörigen Workflows
- Einfache, standardisierte Integration mit Active Directory-Management, VDI, Scripting-Engines oder Sicherheitsverwaltung, System Center, Enterprise Manager, Empirum, Silverback by Matrix42, AirWatch und vielem mehr
- Zusätzliche Integration mit Asset, License und Contract Management für die Einhaltung von Compliance-Anforderungen
- Nahtlose Integration in Ihren Service Desk zur Vereinfachung und Verschlankeung manueller Bereitstellungsprozesse
- Problemlose Verwaltung von Nicht-IT-Services und zugehörigen Prozessen in Kombination mit Matrix42 Workflow Studio und Matrix42 DataModeler
- Automatische Kostenabrechnung auf Grundlage der tatsächlichen Inanspruchnahme von Leistungen

Das Onboarding eines neuen Vertriebsmitarbeiters geht mit Matrix42 Service Management im Handumdrehen!



Bob ist neu im Unternehmen

Betrachten wir als Beispiel den Eintritt eines neuen Vertriebsmitarbeiters im Außendienst und dessen Ausrüstung mit Arbeitsmitteln.



Onboarding Bob

Das Onboarding beginnt in der Regel schon lange vor Arbeitsbeginn des neuen Kollegen mit dessen Erfassung im HR-System der Personalabteilung. Daraus nimmt Matrix42 Service Management automatisch alle Information auf.



Automatisierte Ausstattung

Mit Matrix42 Service Management wird der neue Benutzer automatisch im Active Directory angelegt. Er erhält ohne Umschweife, auf Basis der Benutzerrolle, alle damit verbundenen Zugriffsrechte. In diesem Fall also zum Beispiel Zugriff auf das CRM-System.



Feintuning durch Bobs Boss

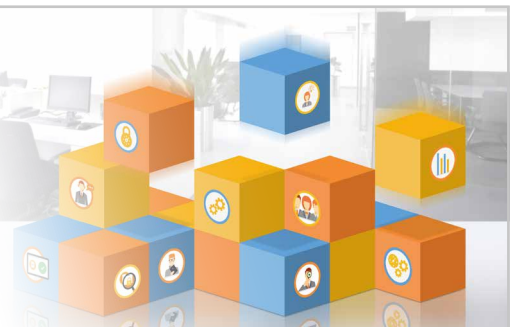
Der zuständige Vorgesetzte in der Fachabteilung gibt im Self-Service Portal per Service Request an, welche IT-Ausstattung der neue Kollege neben der durch die Rolle definierten erhalten soll, z. B. iPhone, iPad oder zusätzliches Notebook. Damit stößt er einen von Ende zu Ende strukturierten Workflow an.



Bob ist an Bord

Am ersten Arbeitstag findet Bob einen komplett konfigurierten Arbeitsplatz vor. Wenn er möchte, kann er im Matrix42 Self-Service Portal dazu sein Feedback abgeben und somit den Kollegen in seiner neuen Firma die Möglichkeit geben, sich ständig zu verbessern.

Erfahren Sie mehr über Matrix42 Service Catalog als Teil der Matrix42 Service Management-Komplettlösung



► Visit: www.matrix42.com/de/products/matrix42-it-service-management

Ihre Vorteile

1

Professionellerer IT-Betrieb mit geringerem Arbeitsaufwand

- Effiziente, zentralisierte Bereitstellung und Verwaltung von IT- und Geschäftsservices
- Einfaches Hinzufügen neuer Services per Drag & Drop mit den integrierten Lösungen SolutionBuilder, DataModeler und Workflow Studio – auch ohne Expertenkenntnisse
- Workflows mit beliebig vielen Schritten oder Bedingungen, z. B. Genehmigungspflicht für Anschaffungen über 1.000 Euro; beinhalten interne und externe Systeme sowie eine Kombination aus automatisierten und manuellen Aufgaben
- Geringere Belastung von IT-Mitarbeitern (durch 40 % weniger Helpdesk-Anrufe), sodass diese Administrations-, Verwaltungs- und Supportaufgaben schneller erledigen und mehr Zeit auf höherwertige Aktivitäten verwenden können
- Bis zu 70 % geringere Ausgaben für den IT-Support dank automatisierter Geschäfts- und Service Request-Prozesse

3

IT verwandelt sich von einer Kostenstelle in ein Profit-Center

- Zentraler Kauf von Servicelizenzen und Generierung regelmäßiger Einnahmequellen durch Servicebereitstellung an Benutzer auf Grundlage von Abonnements
- Dynamische Servicepreise, die sich an der Nachfrage orientieren
- Unterstützung von Innovationen durch das bequeme Hinzufügen neuer IT- und Geschäftsservices sowie Lieferung von Informationen an Benutzer zu Verfügbarkeit und Vorteilen von Services

2

Ein verbesserter, transparenter Service für Benutzer

- Intuitive, Amazon.com-ähnliche Servicebestellung und Service Delivery Management über anwenderfreundliche native Apps auf verschiedenen Geräten – von PCs über Smartphones hin zu Tablets mittels beliebiger Browser
- Rollenspezifische Serviceportfolios mit genauer Abrechnung je nach Nutzung inkl. verständlicher Kommunikation von Servicepreisen und Vorteilen für Benutzer und Führungskräfte sowie separate Kataloge für unterschiedliche Währungen und Unternehmenseinheiten
- Zufriedenere und produktivere Mitarbeiter, die schneller und einfacher auf Services zugreifen sowie ihre Arbeitsbereiche unter Einhaltung aller Compliance-Anforderungen selbst definieren und verwalten können – minimaler Interventionsbedarf seitens der IT-Abteilung
- Berichte auf Team- oder Kostenstellenebene, mit denen Führungskräfte Servicenutzung und Kosten verfolgen können
- An jedem Ort und zu jeder Zeit Zugriff auf die Informationen und Funktionen des Service Catalog von Matrix42 über das Portal mit beliebigen Geräten
- Reibungslose, schnelle Supportprozesse und Problemlösung durch die Integration mit Matrix42 Service Desk
- Automatische Reparatur mit einem Mausklick sorgt im Problemfall für eine Neuinstallation und Neukonfiguration von Software; automatische Erstellung von Support-Tickets, wenn eine eigenständige Reparatur nicht möglich ist

Disclaimer

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte liegen bei der Matrix42 AG. Jede andere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, Speicherung innerhalb eines Datensystems, Verbreitung, Bearbeitung, Vortrag, Aufführung und Vorführung sind untersagt. Dies gilt sowohl für das gesamte Dokument als auch Teile davon. Änderungen vorbehalten. Andere, an dieser Stelle nicht ausdrücklich aufgeführte, Firmen-, Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber und unterliegen dem Markenschutz. Matrix42® ist eine registrierte Marke der Matrix42 AG.

MATRIX42

Hauptsitz Deutschland

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: +49 6102 816 0
Fax: +49 6102 816 100

info@matrix42.com
www.matrix42.com

Niederlassung Schweiz

Poststrasse 30
6300 Zug
Schweiz

Telefon: +41 41 720 42 20
Fax: +41 41 720 42 22

info@matrix42.ch
www.matrix42.ch

Niederlassung Benelux

Flight Forum 40, Ground Floor
5657 DB, Eindhoven
Niederlande

Telefon: +31 40 79 83 071

info_benelux@matrix42.com
www.matrix42.com

Niederlassung Vereinigtes Königreich

88 Wood St
London, EC 2V 7RS
Vereinigtes Königreich

Telefon: +44 208 528 1065

info_uk@matrix42.com
www.matrix42.com

Niederlassung Australien

Level 6, 55 Clarence St
Sydney NSW 2000
Australien

Telefon: +61 2 8484 0355

info_au@matrix42.com
www.matrix42.com.au

Niederlassung Frankreich

21 Boulevard Haussmann
75009 Paris
Frankreich

Phone: +33 153 439 426

contact-france@matrix42.com
www.matrix42.com