



Matrix42 Service Desk

Entdecken Sie einen integrierten, erweiterbaren und automatisierten ITIL-zertifizierten Service Desk, der IT-Administratoren entlastet, Ihre Kosten reduziert und die Zufriedenheit der Anwender erhöht

Matrix42 Service Desk ist eine PinkVerify- und SERVIEW-zertifizierte Webanwendung, mit der Sie Anwendern und Servicetechnikern vereinfachte und automatisierte IT-Supportprozesse bieten können. Das System beschleunigt die Problemlösung, automatisiert zeitaufwändige manuelle Supportaufgaben, steigert die Servicequalität und bietet ein Einsparpotenzial von bis zu 20 % bei den Supportkosten.

Welche Vorteile bietet Matrix42 Service Desk?

1

Für ITIL-Prozesse zertifiziert

Matrix42 Service Desk verfügt über die PinkVerify ITIL 2011- und SERVICEVIEW-Zertifizierung für Incident-, Problem- und Change-Management, Service Level Management, Service Asset & Configuration Management, Service Catalog Management, Service Portfolio Management und Request Fulfillment.

2

Einfache Anpassungen und Erweiterungen ohne Programmieraufwand

Dank ihrer leistungsstarken Anpassungs- und Integrations-Engine ermöglicht die Lösung die Anpassung von individuellen Nicht-Standard-Prozessen sowie deren Integration in externe Anwendungen und erlaubt die schnelle, einfache Erstellung komplett neuer Prozesse. Mit dem grafischen „Workflow Studio“ Modul können diese Service Desk-Prozesse auf einer intuitiven Drag & Drop-Oberfläche von jedem beliebigen Anwender erstellt oder erweitert werden – es sind keinerlei Programmierkenntnisse erforderlich.

3

Eine vollständig integrierte Lösung

Dank der vollständigen Integration in das umfassende Portfolio von Matrix42 lässt sich Service Desk leicht an die Asset- und Konfigurationsverwaltung anbinden. Dadurch können die Ursachen von Dienstunterbrechungen leichter identifiziert und schnell behoben werden. Durch Einbindung der Matrix42-Wissensdatenbank in Incident-, Problem- und Change-Management-Prozesse wird die Erfüllung von Aufgaben bezüglich Störungen, Problemen und Anpassungen beschleunigt. Die codeless Drag & Drop-Integration mit beliebigen Fremdanbieterlösungen für Enterprise Mobility Management (z. B. Silverback by Matrix42) oder Softwareverteilung (z. B. Microsoft System Center Configuration Manager) über das „Matrix42 Workflow Studio“-Modul vereinfacht zudem damit verbundene Service Desk-Aufgaben

4

Self-Service

Das benutzerfreundliche Self-Service Portal bietet schnellen, einfachen Zugriff auf einen integrierten Service Catalog und Dokumentationsmaterial (FAQs, Anleitungen, Wissensdatenbank), damit Anwender Probleme auch ohne die Hilfe des Service Desk beheben können.

5

Mobile Service Management

Dank den nativen Matrix42 Mobile-Apps für Android und iOS ist der Service Desk auch auf Mobilgeräten verfügbar. Tickets können somit auch von unterwegs aus erstellt, bearbeitet, geprüft und geschlossen werden. Außerdem können die Apps mobilen Zugriff auf Unternehmensnachrichten sowie die Möglichkeit zum Suchen und Synchronisieren von Firmenadressbüchern bieten.



Funktionalitäten

- Einfache Anpassung des Service Desk an bestehende Prozesse mit den Modulen Matrix42 Workflow Studio und Matrix42 DataModeler.
- Eine benutzerfreundliche, webbasierte Helpdesk-Lösung für zentralisiertes Ticket-Management.
- Self-Service Portal mit integrierter Wissensdatenbank gibt Anwendern Hilfestellungen zur selbständigen Lösung von Problemen.
- Automatische Ticketerstellung, Priorisierung und Weiterleitung an den zuständigen Techniker.
- Integration von Matrix42 License Management, Contract Management und Asset Management für eine zuverlässige Verfolgung von Compliance-Vorschriften, Risiken, IT-Nutzung und Kosten.
- Bidirektionale Schnittstelle zu Active Directory zur Zuweisung von Rechten und Kennwörtern.
- Softwareinstallation per Mausklick direkt aus dem Ticket.
- Integriertes Eskalationsmanagement schlägt sofort Alarm, wenn die Supportantwort zu lange dauert, und bietet im Falle von mehreren Tickets derselben Art Lösungen an.
- „Break & Fix“-Tools für einfache, häufig anfallende Verwaltungsaufgaben wie Entsperrungen von Accounts, Vergabe von Sicherheitsrechten und Installation von Software.
- Detaillierte Berichte über alle Vorgänge, Fristen und Service Level.



Wussten Sie schon?

Mit dieser Drag & Drop Technologie ist das gesamte Matrix42 Service Management in der Matrix42 Entwicklung gebaut. Erweitern oder passen Sie alle Formulare, Navigationselemente oder Suchabfragen

an. Auch komplett neue Prozesse können mit dem SolutionBuilder einfach und elegant, ohne Programmierkenntnisse erstellt und integriert werden.

Matrix42 SolutionBuilder Incident Management par excellence



Tim's täglicher IT-Wahnsinn

Es ist mal wieder ein ganz normaler Tag für Tim Tober, Incident Agent. Unzählige Anrufe und E-Mails zu unterschiedlichen Störungsarten aus verschiedenen Abteilungen. Für Tim immer wieder eine Herausforderung, denn er muss je nach Vorfall und Abteilung unterschiedliche Informationen beim Anwender einholen – Das kann sehr zeitaufwändig sein.



Hilfe kommt durch den SolutionBuilder

Zu Tims Glück kommt mit Matrix42 Service Management auch der Matrix42 SolutionBuilder. Das Tolle – die Matrix42 Produkte sind durch den SolutionBuilder nicht nur anpassbar, sie sind alle auf Basis des SolutionBuilders gebaut. Tim bekommt somit die selben Werkzeuge an die Hand, wie die Matrix42 Entwickler.



Neue, maßgeschneiderte Prozesse

Tim ist nun in der Lage per Drag & Drop ganz einfach Oberflächen, Formulare, Prozesse und vieles mehr an die individuellen Anforderungen der Endanwender anzupassen – beispielsweise eine mobilfähiges, prägnantes Formular für die Störungsaufgabe von unterwegs. Und das ganz ohne Entwicklerkenntnisse.



Die richtigen Informationen zur richtigen Zeit

Tim kann damit maßgeschneiderte Informationen von seinen Kunden abholen, die entweder auf Basis der Rolle, Organisationseinheit, Kostenstelle, Standort oder Störungskategorie völlig verschieden sein können. Dank dem Matrix42 SolutionBuilder sind lästige Feedback-Schleifen Schnee von gestern.

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



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

Ihre Vorteile

1

Geringeres Risiko dank voller ITIL-Compliance

- Nutzt Standards, die von Tausenden Unternehmen weltweit angewendet werden, für maximale Prozesstransparenz.
- PinkVerify ITIL 2011- und Serview-zertifiziert.
- Vermeidung von Strafzahlungen für nicht eingehaltene Service-Level-Agreements (SLAs) durch bedienerlose Prozesse zur Steigerung der Service Level und Einhaltung der Compliance.
- Sichere Anpassung des Systems zur Integration von Nicht-Standard-Prozessen mit den Modulen „Matrix42 Workflow Studio“ und „Matrix42 DataModeler“.

2

Erheblich höhere Effizienz und Anwenderzufriedenheit im gesamten Unternehmen

- Senkung der IT-Kosten um 20 % durch umfangreiche Automatisierung von Aufgaben.
- Erhebliche Zeiteinsparungen für IT-Mitarbeiter dank schnellem, intuitiven Zugriff auf fallrelevante Informationen.
- Vereinfachung von Routineaufgaben wie der Zurücksetzung von Active Directory-Passwörtern mit speziellen Assistenten, die dem Service Desk die Erfüllung von Aufgaben mit wenigen Mausklicks und ohne Delegation ermöglicht.
- Entspanntere und zufriedenerere IT-Mitarbeiter, die

3

Einfache Integration für eine verbesserte Servicequalität

- Unkomplizierte Anbindung von Modulen für das Asset Management, die Softwareverteilung oder die mobile Geräteverwaltung, um ohne groß angelegte Integrationsprojekte zusätzliche Funktionalität innerhalb eines zentralen Systems bereitstellen zu können.
- Besserer Überblick über die Belastung der IT ermöglicht eine einfachere Ermittlung und Beseitigung von Engpässen.

sich durch das Wegfallen von lästigen Verwaltungsaufgaben ausschließlich auf die Erzeugung von Mehrwert konzentrieren können.

- Zufriedenere Anwender durch die Möglichkeit zur eigenständigen Problemlösung, kürzere Wartezeiten, weniger Ausfallzeiten, höhere Service Level und eine verbesserte Kommunikation mit dem IT-Team.
- Höhere Anwenderproduktivität und weniger Ausfallzeiten durch die proaktive Kommunikation von Wartungszeiten, eigenständig geplante Updates bzw. Änderungen sowie eine schnellere Problemlösung.

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