



Matrix42 Service Management

Die einzigartige Komplettlösung
für Ihr Service Management

Mehr Agilität, geringere Sicherheitsrisiken, eine höhere Benutzerfreundlichkeit und reduzierte Kosten – Matrix42 Service Management deckt dank umfassender Funktionalitäten alle Anforderungen eines modernen Service Managements ab.

Komplett – Integriert – Optimiert:

Aktuelle Herausforderungen für das Service Management

1

Aktuelle Herausforderungen für das Service Management

- Incident Management und Störungsbehebung auf firmeneigenen und privaten Geräten.
- Definition von Supportrichtlinien und Service Levels im Hinblick auf die unterstützten Geräte unabhängig von ihrer Zugehörigkeit.
- Einbindung des Service Management in alle Arbeitsumgebungen, um ein umfassendes Asset- und Lizenzmanagement zu ermöglichen.
- Vermeidung einer IT-Schatteninfrastruktur, die hohe Risiken mit sich bringt und von der IT-Abteilung nicht unterstützt werden kann.
- Kostentransparenz für jeden Service inklusive verschiedener Analysemöglichkeiten zur Gewährleistung kontinuierlicher Kostenoptimierung.

2

Zentrale Anforderung an die Lösung

- Bereitstellung einer vollständigen und integrierten IT-Service-Management-Umgebung.
- Einführung klarer und für den Support umsetzbarer Richtlinien für alle Geräte und Dienste unabhängig von Zugehörigkeit oder Geschäftsprozess.
- Das Vertrauen der Anwender gewinnen, indem individuelle Anforderungen berücksichtigt werden.
- Erfüllung aller Anforderungen des IT Service Management für alle Geräte, IT-Dienste und Workspaces.
- Stetige Verbesserung von Servicequalität und Kostensituation für Anwender und Kunden.

3

Matrix42 Service Management – eine einzigartige Lösung

- Matrix42 Service Management ist eine einzigartige, komplette Lösung für alle Service Management Herausforderungen.
- Matrix42 Service Management integriert sämtliche physische, virtuelle, mobile sowie cloudgestützte Workspace-Umgebungen. Sie deckt alle Geräte unabhängig von ihrer Zugehörigkeit ab und kann für jeden Service genutzt werden, angefangen von Applikationen, über HR bis zu Facility-Management uvm.



Wichtige Merkmale

- Vollständige Integration von acht wesentlichen ITIL-2011-Prozessen für alle physischen, virtuellen, mobilen und cloudgestützten Workspaces
- Integriertes Self-Service Portal
- Self-Provisioning (Ship-to-Desk/Self-Help)
- Service Level Agreements
- Integriertes Lizenz-, Asset- und Vertragsmanagement
- Umfassende Dashboards und Berichte
- Enterprise App-Store (Matrix42 Service Catalog)



Matrix42 Service Management

Automatisiertes Workspace Lifecycle Management inklusive Self-Service und umfassender Compliance



Abwicklung von Self-Service Anfragen

Eine Mitarbeiterin benötigt Zugang zu einer cloud-gestützten Projektmanagement-Lösung. Über das intuitive und benutzerfreundliche Self-Service Portal von Matrix42 Service Management kann sie:

- die Anwendung über den integrierten Matrix42 Service Catalog oder eine native iOS-App (die Matrix42-Apps für iPhone und iPad) anfordern.
- dank des automatisierten Kommunikations- und Genehmigungsprozesses innerhalb kürzester Zeit eine Genehmigung erhalten.
- die Installation ohne die Hilfe eines IT-Mitarbeiters durchführen.
- sicher sein, dass der Service korrekt und automatisch abgerechnet wird.



Onboarding eines neuen Mitarbeiters

Ein neuer Mitarbeiter muss aufgenommen und mit Zugang zu allen benötigten Geräten und Services versehen werden. Durch Matrix42 Service Management kann:

- der HR Manager den neuen Mitarbeiter im HR-System erfassen und ihn automatisch im Active Directory mit einer eigenen Identität anlegen. An den neuen Anwender werden Zugangsrechte zu allen rollenspezifischen Services, wie z. B. zum CRM-System, vergeben.
- der Vorgesetzte kann den IT-Bedarf für seinen neuen Mitarbeiter, z. B. Laptop, iPad oder Smartphones, über das Self-Service Portal ins Bestellsystem eingeben,
- der neue Mitarbeiter am ersten Arbeitstag seine bereits konfigurierten Geräte in Empfang nehmen und sofort anfangen zu arbeiten.



360° Service Management

Ein Serviceanbieter möchte sein Angebot weiter verbessern und benötigt hierzu Daten zur Serviceperformance, der Kundenzufriedenheit und häufig auftretenden Problemen. Durch die Anbindung von Matrix42 Service Catalog an Matrix42 Service Desk kann der Anbieter mit Matrix42 Service Management:

- servicebezogene Störungen und Probleme prüfen und analysieren.
- die Service-Level Einhaltung und zugrunde liegende Operation Level Agreements bzw. Lieferantenverträge vergleichen, verwalten und Berichte dazu erstellen.
- Informationen zu damit zusammenhängenden Services einschließlich Statistiken zu Servicenutzung, Performance und Kundenzufriedenheit erhalten.
- Änderungen am Service gemäß den Unternehmensvorgaben planen und umsetzen.



Mobiles Incident Management

Ein Support-Mitarbeiter benötigt außerhalb des Büros Zugang zum Ticketsystem und den Incident Management Dashboards. Durch die Nutzung der Matrix42 Mobile App für Matrix42 Service Management kann der Mitarbeiter:

- Zugang zu allen eingegangenen Tickets erhalten.
- aktuelle Informationen zu relevanten Service Desk Kennzahlen abrufen.
- sofort Zugang zu Unternehmensmeldungen, der Knowledge Base und Benachrichtigungen über Systemausfälle oder laufenden Wartungsarbeiten erhalten.
- Vorfälle auch unterwegs problemlos dokumentieren, verwalten und bearbeiten.
- Kunden effektiv vor Ort betreuen, da er sich schnell eine Übersicht über Vorfälle und zu erledigende Aufgaben verschaffen kann.

Finden Sie weitere interessante Informationen, zum Beispiel Webinare oder Case Studies.



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

Ihre Vorteile

1

Größere Agilität durch vereinfachte Prozesse

- Konsolidiertes, effizientes Service Management dank einer einzigartigen Komplettlösung.
- Reduzierter Management-Aufwand, denn es ist nur eine Plattform und nur ein System zu administrieren
- Integrierter, automatisierter Self-Service.
- Deutlich einfachere und effizientere Einhaltung von Compliance-Vorgaben durch integriertes und automatisiertes Compliance Management.

2

Reduziertes Geschäftsrisiko

- Innovative und bewährte Technologie, die das Risiko von Änderungen an der IT-Infrastruktur minimiert.
- Sichere Integration jeglicher Services in eine kontrollierbare IT-Umgebung, nicht zuletzt damit wird die „Schatten-IT“ unterbunden.
- Fundiertes Fachwissen und Erfahrung aus Tausenden von erfolgreichen Installationen.

3

Gesteigerte Produktivität und Anwenderzufriedenheit

- Wirtschaftliches, produktives Arbeiten dank schnellem und flexiblem Zugriff auf einen personalisierten Arbeitsplatz und Services über alle Geräte – immer und überall.
- Höhere Zufriedenheit der Anwender mit der IT-Abteilung durch verbesserte Kommunikation zwischen beiden und dem jederzeit möglichen Self-Service.
- Schnelle Problemlösung dank transparenter Service Levels.
- Verbesserte Abläufe durch Reduzierung von Ausfallzeiten, die durch die Konfiguration, Installation und Aktualisierung von Hard- und Software verursacht werden.

4

Optimierte, transparente Kosten

- Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter durch automatisiertes Workspace Management mit integrierten Self-Service- und Compliance-Funktionen.
- ROI auf dem kürzesten Weg dank niedriger Infrastrukturanforderungen.
- Anbindung an das Asset-, Vertrags- und Lizenzmanagement mit Funktionen zur Nutzungsanalyse, die eine stetige Optimierung der Servicekosten ermöglicht.
- Optimierter ROI durch die Möglichkeit, für Kernprozesse eigene Apps zu entwickeln und einzusetzen.

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
E-Mail: 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
E-Mail: info@matrix42.ch

www.matrix42.ch

Niederlassung UK

88 Wood St.
London, EC 2V 7RS
United Kingdom

Telefon: +44 208 528-1065
E-Mail: info_uk@matrix42.com

www.matrix42.com

Niederlassung Australien

Level 6, 55 Clarence St
Sydney NSW 2000
Australien

Telefon: +61 2 8484 0355
E-Mail: info_au@matrix42.com

www.matrix42.com.au

