

## Service Management - Factsheet

### Module & Funktionen

#### Service Desk

- Webbasierter, ITIL-v3-konformer Service Desk
- **Incident Management** mit vielseitigen Funktionen zur automatisierten Störungsbehebung
- **Problem Management** mit aktiver Analyse zur Erkennung und Behebung von Ursachen von Problemen
- **Change Management** zur Identifizierung, Verwaltung und Kontrolle von CMDB-Änderungen
- **Knowledge Management** zur Erfassung von Wissenstrukturen zur Beschleunigung von Problemlösungen
- Online-Ticketing und E-Mail-Anbindung zur automatischen Erstellung von Tickets und Benachrichtigungen
- Self-Service Portal mit integrierter Wissensdatenbank für Anwender und 1st-Level-Supportmitarbeiter
- Schneller Überblick über alle Serviceaktivitäten mit anpassbarer Aktivitätsleiste
- Automatische Statusmeldungen für Anwender über den Status ihrer Tickets
- Integriertes Reporting mit detaillierter Analyse und Kennzahlen der Serviceaktivitäten
- Integration von TAPI (Telephony Application Programming Interface) für eingehende Anrufe

#### Service Catalog

- Self Service-Portal für Anwender mit einem benutzerfreundlichen Onlineshop für alle IT Services
- Bereitstellung von Services in Übereinstimmung mit Unternehmensrichtlinien
- Automatisierte Genehmigungsprozesse mit visualisierten Prozess-, Status- und Bearbeitungsinformationen
- Nahtlose Integration in die Matrix42 Service Desk-Lösung zur Automatisierung bisher manueller Bearbeitungsschritte
- Automatische interne Kostenverrechnung auf Grundlage der tatsächlichen Nutzung von Serviceleistungen
- Granulares Rollen- und Berechtigungskonzept

#### Asset Management

- Asset-Erkennung für alle Geräte
- Software- und Hardwarebestandsführung
- Verwaltung von IT Hardware- und anderen physischen Assets
- Zuordnung von IT Assets innerhalb des Unternehmens
- Datenschnittstelle zu Erkennungssystemen von Drittanbietern

### Zertifizierte ITIL-v3 Prozesse

#### 18 Serview-zertifizierte Prozesse



Service Catalogue Management, Service Level Management, Financial Management (for Services), Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Change

Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Knowledge Management, Event Management, Problem Management, Access Management, Request Fulfilment, Service Reporting, Business Relationship Management

#### 8 PinkVerify-zertifizierte Prozesse



Change Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfilment, Software Asset & Configuration Management, Service-Level Management, Service Catalog Management, Service Portfolio Management

#### Data Modeller & SolutionBuilder

- Integriertes, intuitives Tool für die Erstellung, Konfiguration und Anpassung von Anwendungen und Prozessen
- Ermöglicht selbst Anwendern ohne jegliche Programmierkenntnisse die Erstellung, Erweiterung und Automatisierung von Anwendungen und Geschäftsprozessen

#### Workflow Studio

- Grafisches Tool zur Erstellung und Anpassung von IT Service Delivery-Workflows
- Hierzu zählen Workflows für Genehmigungsprozesse, Bereitstellungsaufgaben und Change Management-Workflows

#### MyWorkspace Basic Edition

- Single Sign-On für SaaS-Anwendungen
- Sichere Nutzung von persönlichen Anwendungen via SAML2/oAuth2, AD-Integration
- Zugriff auf den vorpaketierte Matrix42 App Catalog
- Nutzung von 2 Anwendungen, 5 persönlichen Anwendungen und 1 Konnektor

#### Mobile App

- Komfortabler Self Service-Zugriff für mobile Anwender auf den eigenen Arbeitsplatz
- Verfügbar für iOS- und Android-Geräte

