

# SIEGENIA®

brings spaces to life

---

MIT MATRIX42 ESM AUF DEN DRIVERS'S SEAT



# SPEAKER

---



Lea Berges  
**SIEGENIA**

Workplace Management Administrator  
Matrix42 ESM Administrator  
Seit 2019 bei SIEGENIA



Christian Brdar  
**INNOMEA**

Marketing- und Vertriebsleiter  
Partner der Matrix42 seit 2006  
Expertise: Softwareentwicklung  
Produktmanagement  
Digitalisierung IT

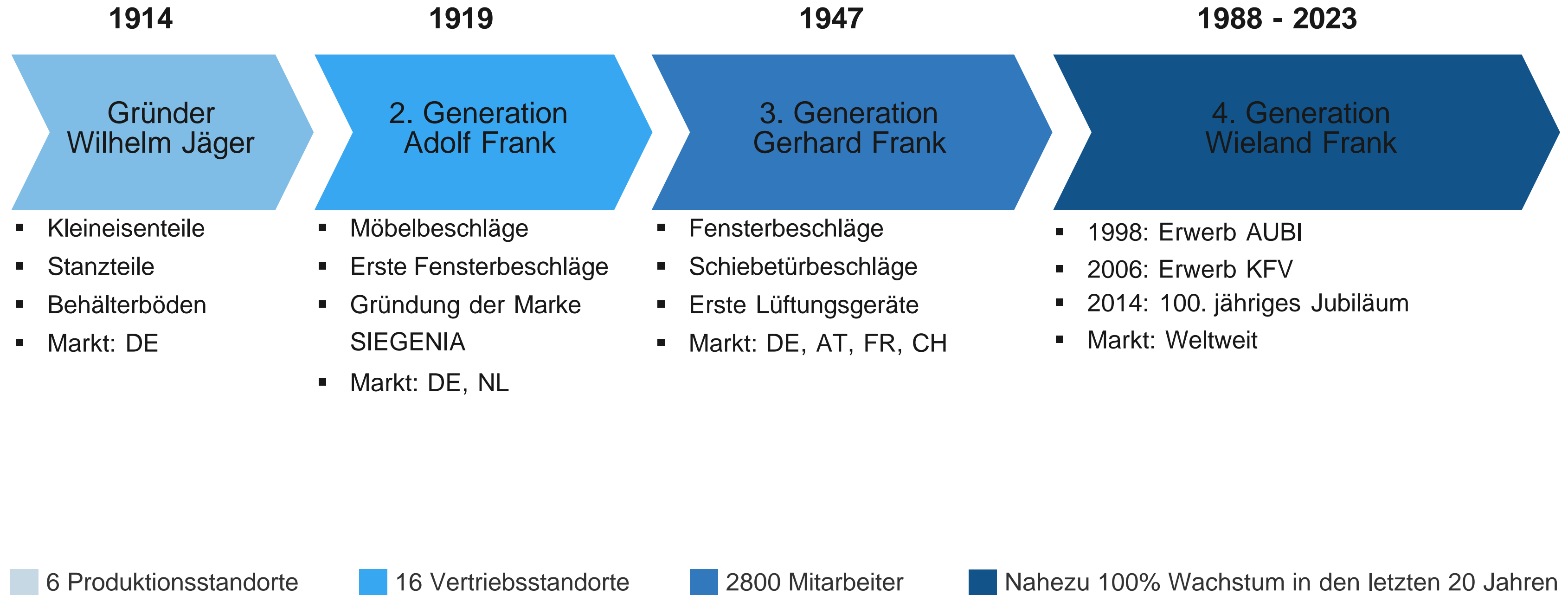
# AGENDA

---

- SIEGENIA
- Projekt
  - EQM
  - Knowledge Base
  - Kennzahlen Dashboard
- Fazit
- Bausteine
- Ausblick



# SIEGENIA® GRUPPE



# SIEGENIA® GRUPPE

---

## TÜR- UND FENSTERBESCHLÄGE

Barrierefreie Lösungen  
Einbruchhemmung

## BELÜFTUNGSTECHNIK

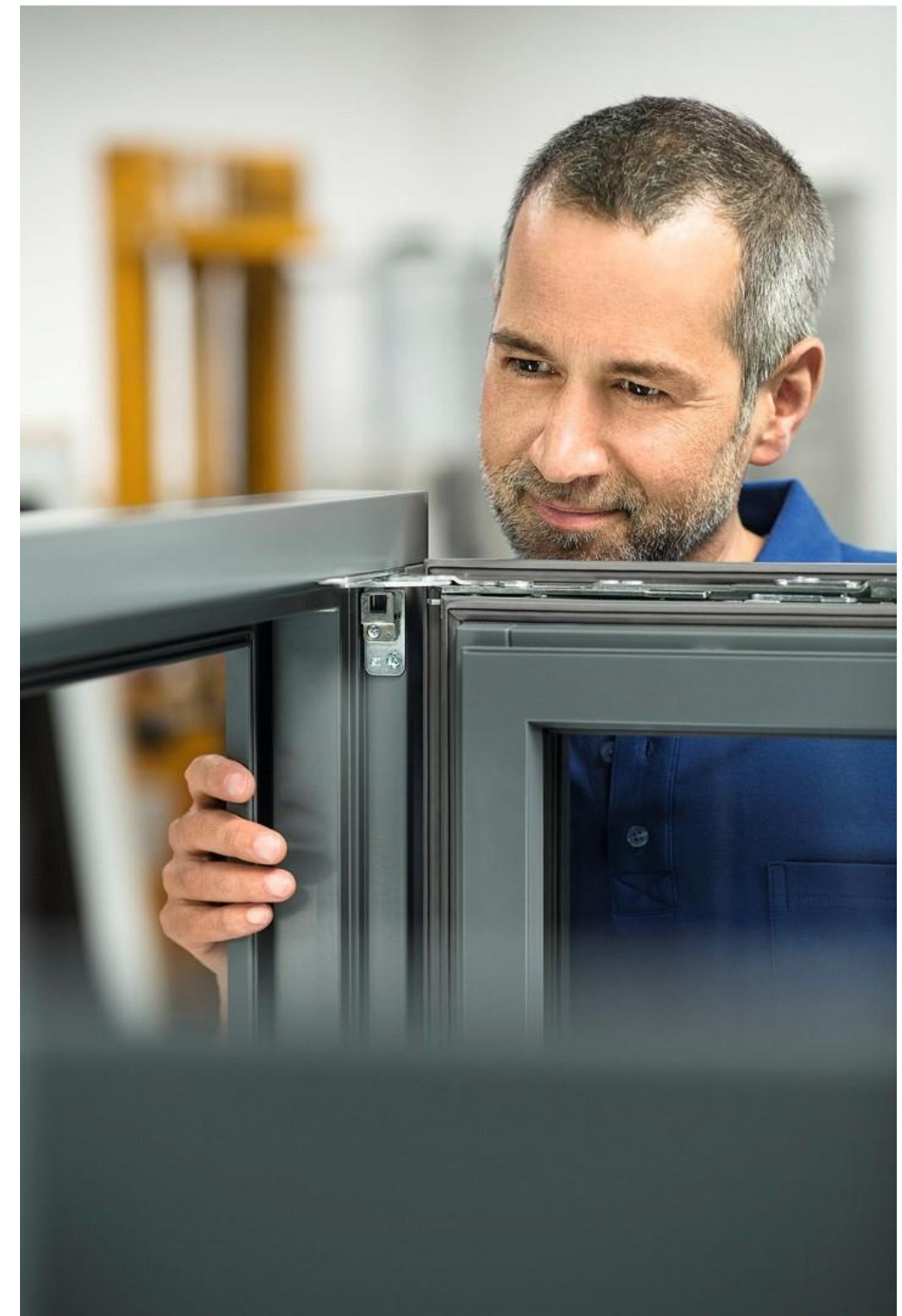
Geräuscharmes Lüften  
Energieeffizientes Lüften

## SMARTHOME

smarte Sensoren  
eigene App-Lösung

## SERVICE

Trainings & Technische Beratung  
Vor-Ort Services





- 6 internationale IT Standorte
- 59 IT Mitarbeiter weltweit
- eigene Rechenzentren
- ca. 1.800 Active Directory Accounts weltweit
- ca. 7.600 IT-Hardware-Assets
- 17.000 Tickets in 2022

# WIE KOMMEN WIR AUF DEN DRIVER'S SEAT?

---



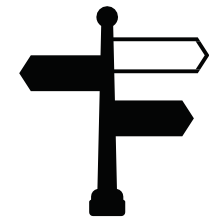
## Projekt IT Service Desk

Im Zuge des Projekts sind 3 Herausforderungen aufgekommen:

- Keyuser aus Fachabteilungen haben Zugriff auf alle IT-Tickets
- Über verschiedene Systeme verstreute Dokumentationen und Anleitungen
- Wenig Transparenz über Ticket-Performance und Kennzahlen

# UNSERE ANTWORT

---



Enterprise Queue Management  
EQM Extended



Knowledge Base im Self Service Portal



Kennzahlen Dashboard





# EQM

---

## 4 Warteschlangen

- Online Shop – Kundendaten
- Reisekosten/Spesen - Personaldaten
- CRM - Kundendaten
- IT Security Incidents - Sicherheitsvorfälle

## Weitere mögliche Warteschlangen

- Personalwesen/Mitarbeiterhotline - Personaldaten
- Facility Management - Wartungsaufträge
- Anwendungsentwicklung - IT-ähnlich

Warteschlangenprofil			
+ Queue Management hinzufügen			
Suchtext			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Name	<input type="checkbox"/> Beschreibung	Erfordert Genehmigung bei Neuzuweisung
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	E-Commerce	Warteschlange für E-Commerce	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	MobileXpense	Warteschlange für Reisesupport ...	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SalesForce	Warteschlange für SalesForce	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Security Inciden...	Warteschlange für Security Incide...	<input checked="" type="checkbox"/>

# EQM - VORTEILE

---

- Ähnlich dem Principle of least Privilege
- Ermöglicht den Abteilungen ein selbstständiges Arbeiten im Team
- Bekannter Supportweg für Anwender erweitert auf andere Fachbereiche
- Ermöglicht für jede Fachabteilung eine eigene Mailadresse (EQME)  
Eigene Navigationsobjekte, Suchfilter und Dialoge
- Eigene Knowledge Base für Warteschlangen
- Skalierbarkeit

Mailboxen

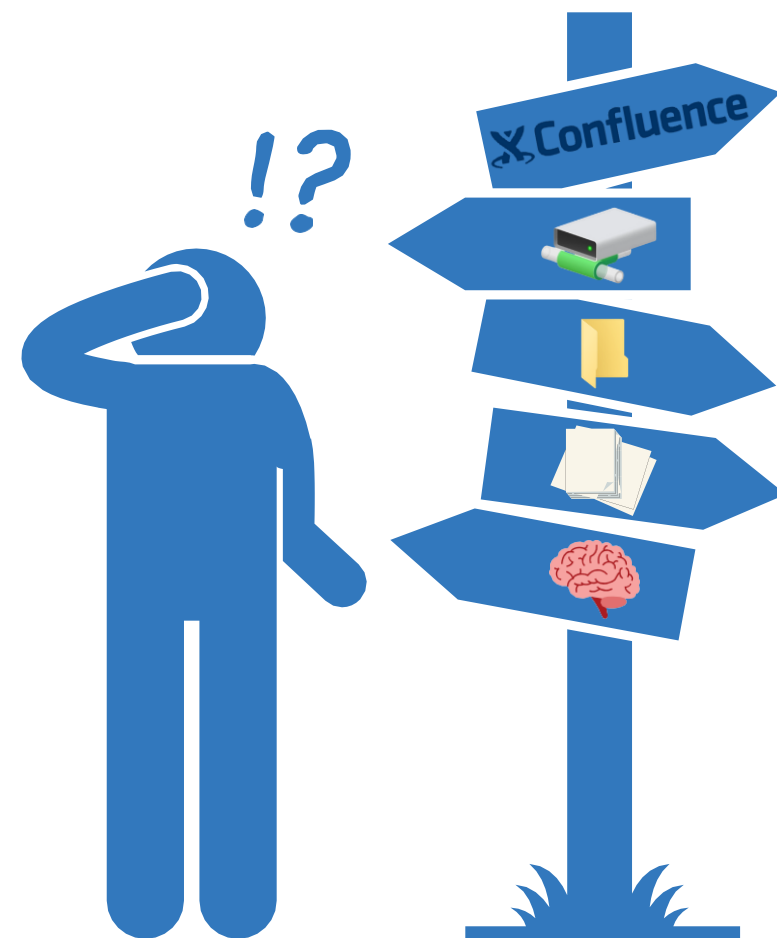
Status	Typ	Verbindung	E-Mail Adresse	Mail Folder	Tickettyp
<input type="checkbox"/>	Aktiv	Exchange / Lokal	email.siegenia.com	Posteingang	Ticket
<input type="checkbox"/>	Aktiv	Exchange / Lokal	email.siegenia.com	Posteingang	Aufgabe
<input type="checkbox"/>	Aktiv	Exchange / Lokal	email.siegenia.com	Posteingang	Serviceanfrage
<input type="checkbox"/>	Aktiv	Exchange / Lokal	email.siegenia.com	Posteingang	Serviceanfrage
<input type="checkbox"/>	Aktiv	Exchange / Lokal	email.siegenia.com	Posteingang	Serviceanfrage
<input type="checkbox"/>	Aktiv	Exchange / Lokal	email.siegenia.com	Posteingang	Serviceanfrage

# KNOWLEDGE BASE

---

## X Verschiedene Anlaufstellen

- Confluence
- Dokumente auf Netzlaufwerken
- Persönliche Dateiablage
- Papierform
- Undokumentiertes Wissen



## Vor Start des Service Desk:

(2013 - 2022)

32 Artikel in der Knowledge Base

## Seit Beginn des Service Desk:

(2022-2023)

+200 Artikel

# KNOWLEDGE BASE - VORTEILE

- Individuelle Berechtigungen für Artikel in der KB
- Einheitliche Anlaufstelle für alle Anwender und IT Mitarbeiter
- Tool zur Selbsthilfe für Anwender
- Ordnung durch Kategorien und Tags
- 24/7 Verfügbarkeit

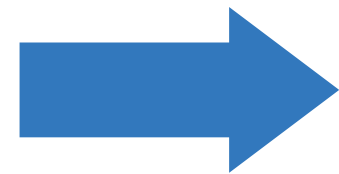
<input type="checkbox"/>	Artikel-ID ...	Betreff	Typ	Status...	Zuletzt geprüft	Created On	Erstellt von	Zuletzt geprüft von	eingeschränkt	sichtbar SSP	hervorgehoben ...
<input type="checkbox"/>	KBA00261	Signatur Ticketabschluss (Michael Becker)	Schnellantwort Ticket	Endgültig	17.10.2022 13:43	14.10.2022 17:19	Michael Becker	Michael Becker	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00278	[Service Katalog] Keine Berechtigung zum Ausfü...	Fehlerbehandlung	Neu	16.03.2023 15:01	29.11.2022 11:35	Feng Fei	Serges Lee	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00279	Service Desk (dezentral) Dokumentation der Änd...	Allgemein	Endgültig	22.03.2023 10:06	08.12.2022 17:24	Serges Lee	Serges Lee	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00292	Stücklisten in NX wiederherstellen	Fehlerbehandlung	Neu	08.02.2023 15:44	08.02.2023 15:44	Serges Lee	Serges Lee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00293	ECTR Plugin geht bei Office-update verloren	Fehlerbehandlung	Neu	08.02.2023 15:46	08.02.2023 15:46	Serges Lee	Serges Lee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00294	PLM Viewer Übersicht	FAQ	Neu	08.02.2023 15:49	08.02.2023 15:49	Serges Lee	Serges Lee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00283	CADENAS: Fehler beim Anfordern des Lizenzsch...	Allgemein	Provisori...	21.12.2022 11:03	21.12.2022 11:03	Wolfgang	Wolfgang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00044	SAP Portal App regaiert nicht beim Anmelden	Workaround	Provisori...	20.08.2020 09:19	20.08.2020 09:19	Stefan Schmid	Stefan Schmid	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00236	Passwortrichtlinie AD-Account SIEGENIA gemäß...	Technischer Hinweis	Endgültig	22.11.2022 11:21	13.07.2022 10:54	Stefan Schmid	Stefan Schmid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00253	Feststellen der Compliance eines Windows Geräts	Fehlerbehandlung	Endgültig	26.07.2022 07:38	25.07.2022 15:10	Stefan Schmid	Stefan Schmid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00224	Standardantwort SAP-Kennwort - Camurcu	Schnellantwort Ticket	Endgültig	16.01.2023 11:06	28.06.2022 10:16	Kamurcu idem	Kamurcu idem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00228	Berechtigung vergeben WebEx Meetings einzust...	HowTo	Endgültig	19.09.2022 07:02	06.07.2022 16:23	Kamurcu idem	Kamurcu idem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00254	Standardantwort Ticket schließen - Camurcu	Schnellantwort Ticket	Endgültig	16.01.2023 09:04	26.07.2022 08:50	Kamurcu idem	Kamurcu idem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00276	Add-ons unter Microsoft Edge wieder aktivieren ...	HowTo	Provisori...	22.11.2022 10:58	22.11.2022 10:58	Kamurcu idem	Kamurcu idem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00277	Imperia OneClickEdit Add-On installieren	HowTo	Endgültig	23.01.2023 13:07	22.11.2022 11:52	Kamurcu idem	Kamurcu idem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00290	Einrichtung eines neuen Teams in Microsoft Tea...	HowTo	Provisori...	30.01.2023 10:10	30.01.2023 09:35	Kamurcu idem	Kamurcu idem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KBA00291	Probleme beim öffnen der Lohnsteuerbescheini...	HowTo	Provisori...	17.02.2023 11:23	08.02.2023 08:59	Kamurcu idem	Kamurcu idem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# KENNZAHLEN DASHBOARD

---

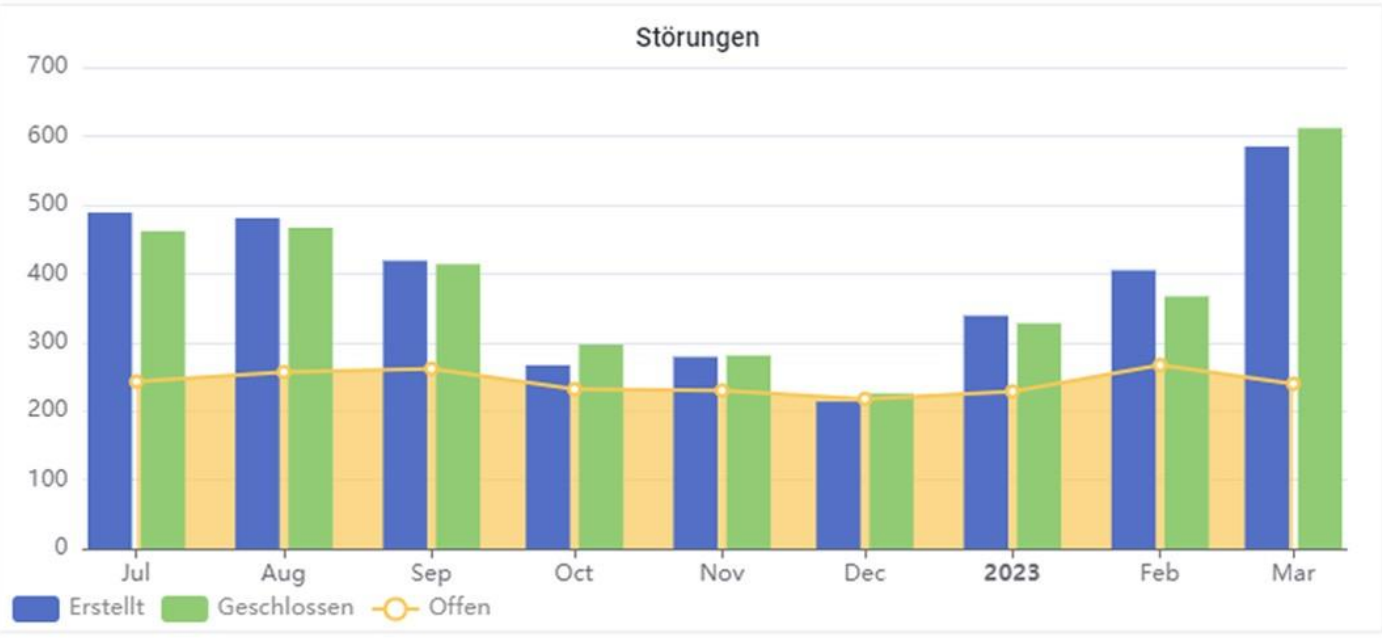
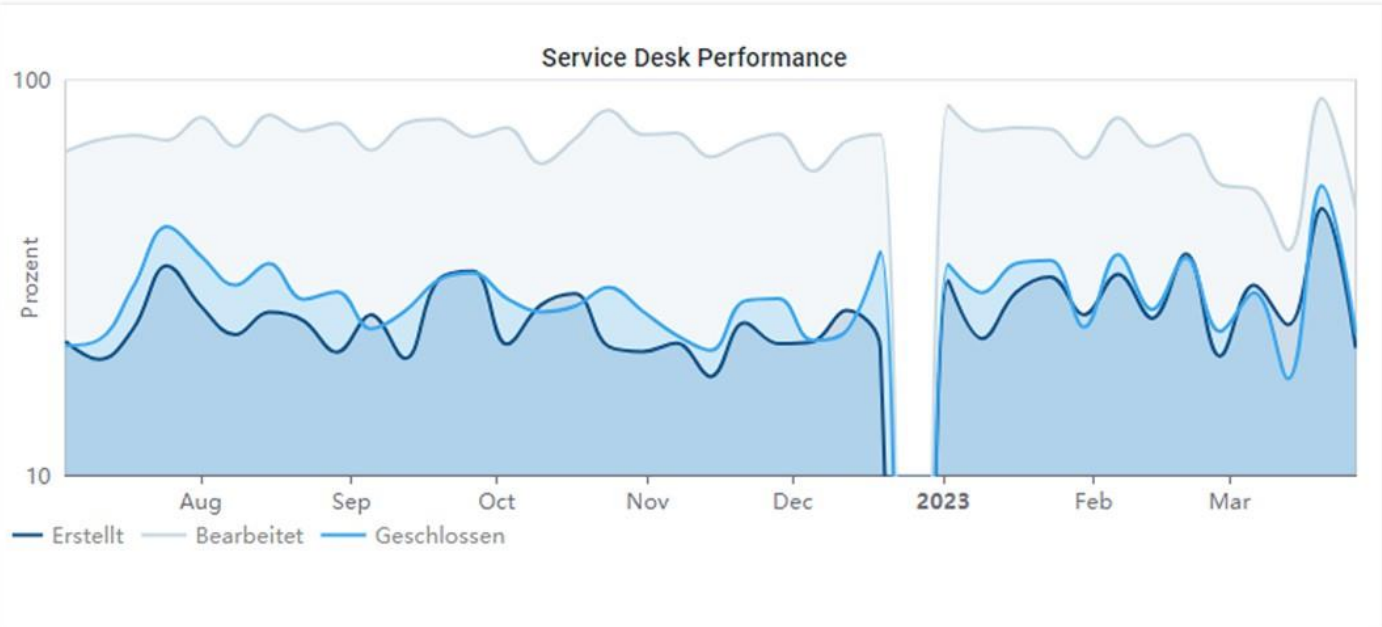
## Homepages in M42

- Jede Applikation hat eine eigene Home-Seite
- Diagramme und Auswertungen sollen ohne Personenbezug sein
- Vorgefertigte Diagramme für uns leider wenig passend



Home-Seite bietet perfekten Ansatzpunkt um auf das Unternehmen oder die Abteilung zugeschnittene Zahlen zu präsentieren

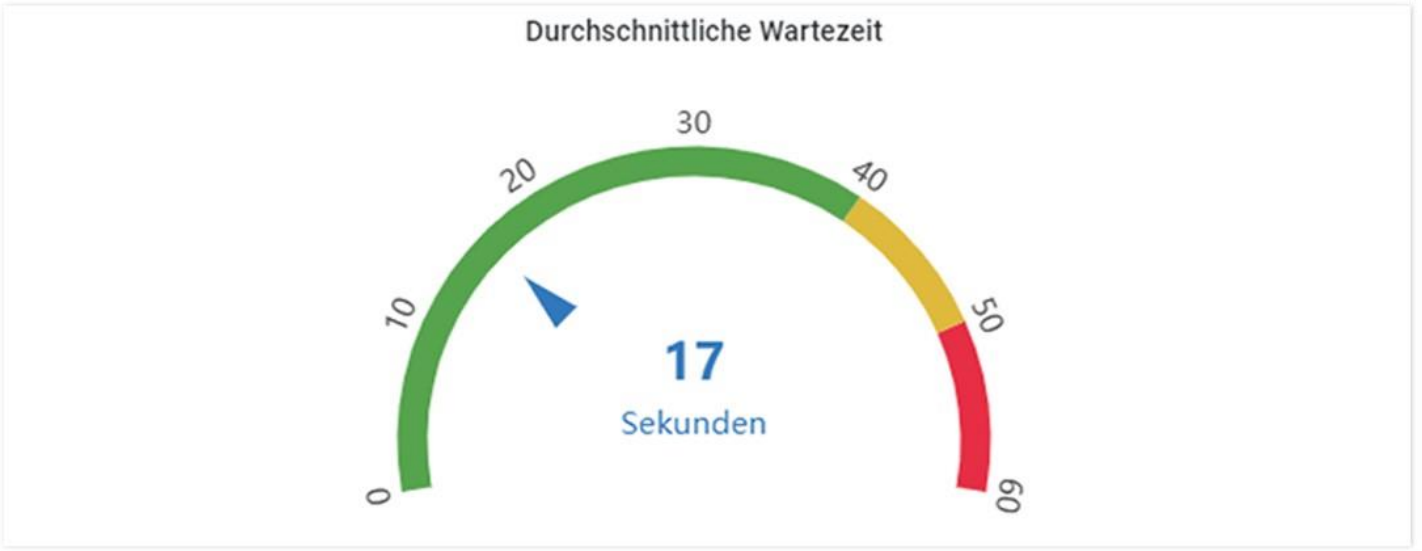
- In Navigation suchen
- Home
  - KPI Dashboard**
  - Ankündigungen
  - Alle Tickets (Admin)
  - Alle Tickets (IT)
  - Alle Tickets (Keyuser)
  - Alle Tickets (SD)
  - Änderungen (Changes)
  - Alle AD-Benutzer (IT)
  - Alle aktiven Services (IT)
  - Problems
  - Knowledge Base
  - Zusammenarbeit
  - Berichte
  - Konfigurationen
  - Einstellungen

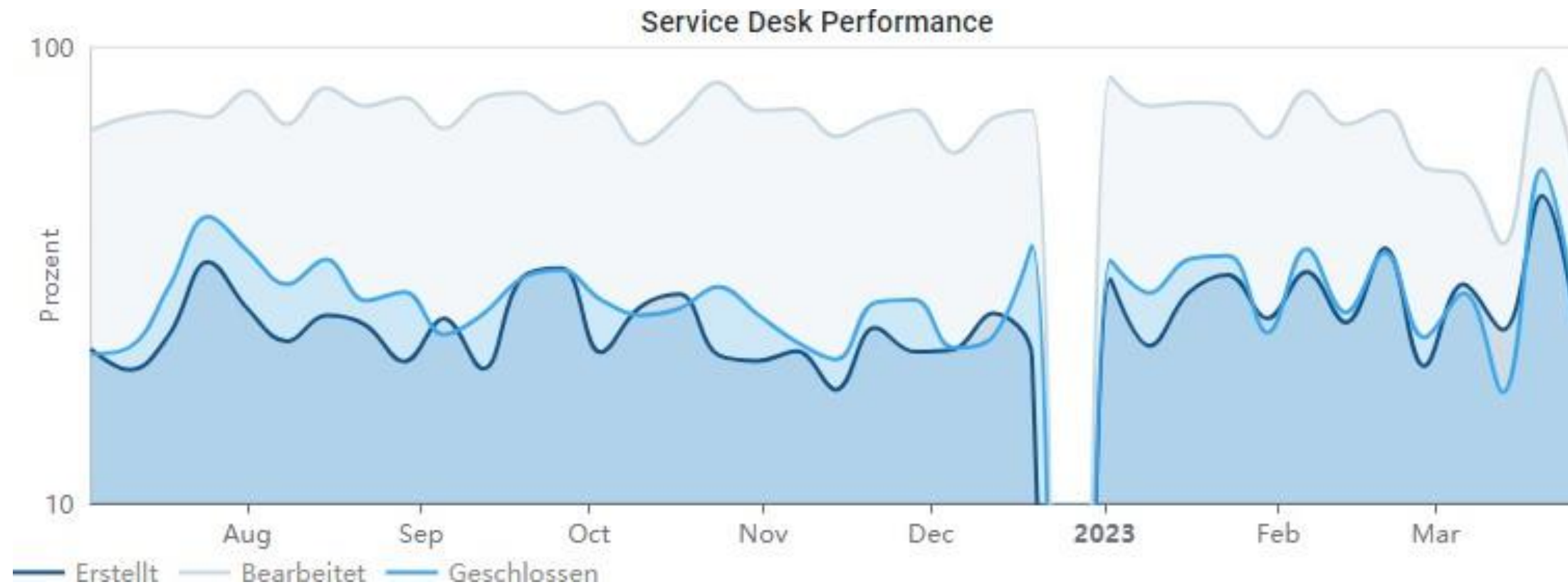


#### Offene Probleme

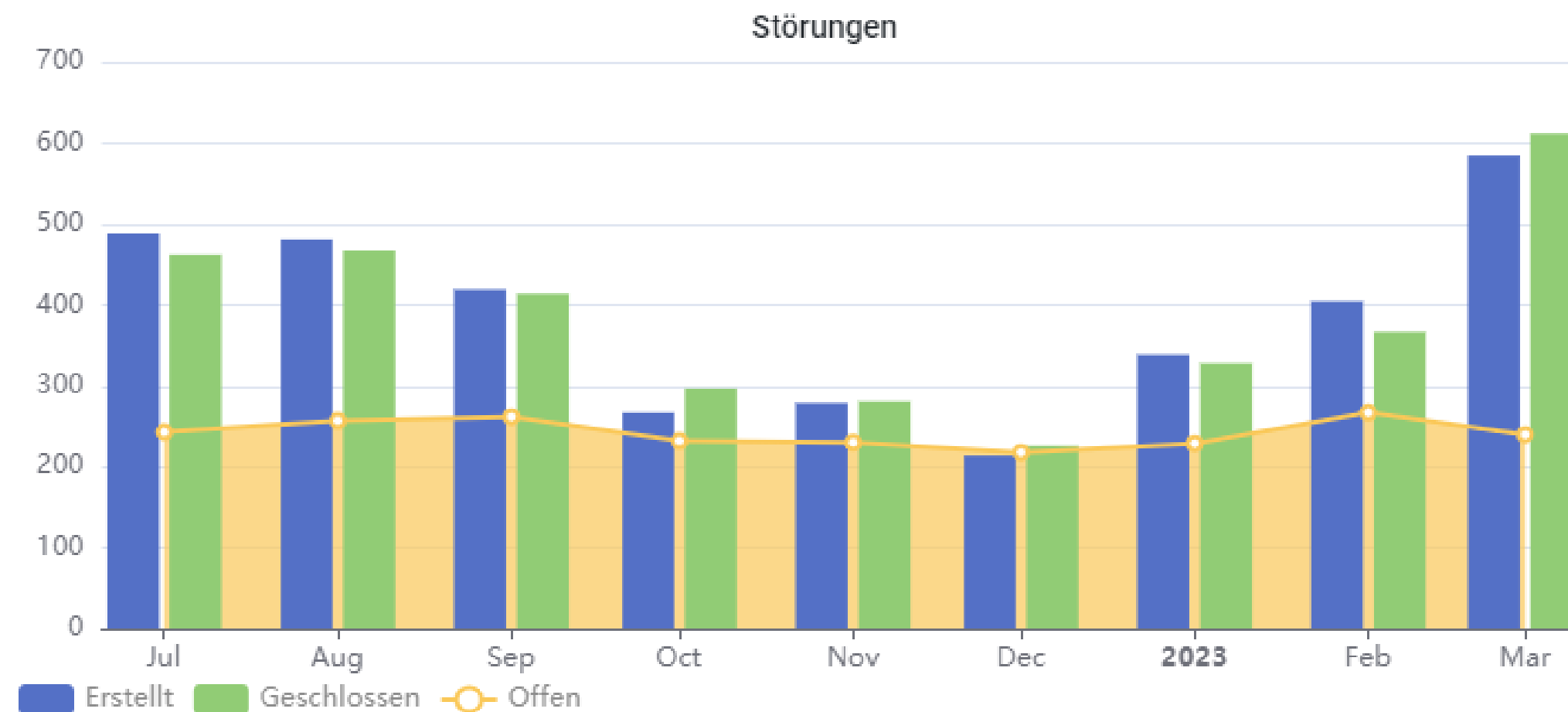
PRB00043	Internet Explorer Fehlermeldung bei CRM und BI
PRB00040	verzögerter Ablauf SAP Buchung Handscanner ND

Neue/Unqualifizierte Tickets:





Statistik Service Desk alle Ticketarten  
Erstellt, bearbeitet, geschlossen



Statistik Service Desk nur Störungen  
Erstellt, bearbeitet, geschlossen

# Durchschnittliche Wartezeit



## Telefondaten Heatmap





# FAZIT

---



## PROJEKT SERVICE DESK

- Dem Drivers's Seat ein Stück näher.
- Einige Sachverhalte verbessert oder behoben.
- Starke Partner mit Matrix 42 und Innomea.

## WARTESCHLANGEN

- 1 Tag Schulung und Beratung
- 15 Stunden Eigenleistung (Anpassungen)
- 5 Stunden Schulung für Mitarbeiter

## KENNZAHLEN

- 4 Stunden Beratung
- 25 Stunden Eigenleistung (Anpassungen)
- Daten aus internen M42 Applikationen in
- Zusammenspiel mit Daten aus anderen Systemen

## KNOWLEDGE BASE

- 2 Stunden Eigenleistung (Anpassungen)
- 15 Stunden Datenübernahme aus anderen Quellen
- stetige Redaktionstätigkeit

# BAUSTEINE

---

**MATRIX42**

ENTERPRISE SERVICE  
MANAGEMENT

Tickets, Knowledge Base,  
Assetmanagement, Homepages,  
Möglichkeiten der Anpassung

**MATRIX42**

ENTERPRISE QUEUE  
MANAGEMENT

Grundstein für Warteschlangen

**INNOMEA**  
smart digital solutions

ENTERPRISE QUEUE  
MANAGEMENT  
EXTENDED

MANDANTENFÄHIGER  
SERVICE DESK

Pro Queue eine Mailadresse,  
Mehrere Rollen in einer Queue,  
Beratung

**SIEGENIA®**

brings spaces to life

INHOUSE  
ADMINISTRATION

Anpassung an: Datenbank,  
Dialogen, Homepages, Grafiken,  
Navigationsobjekten, Suchfiltern  
Schulungen, Testing,  
Troubleshooting

# Matrix42 Marketplace präsentiert innomea Add-ons



 <b>2,40 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Dynamic Approval Workflow – RACI <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>6,00 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Easy Workflow Creator <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>2.040,00 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Enterprise Queue Management Extended <a href="#">Mehr erfahren</a>
 <b>1.080,00 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Expert Search <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>7,80 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Human Resources Management <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>4.500,00 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH MobileIron Connector – Premium Edition <a href="#">Mehr erfahren</a>



## Human Resources Management

7,80 € pro Jahr (SMPL0262VU)  
Zzgl. 19% MwSt.

Das ITSM-Add-on ermöglicht Ihnen heute den Einstieg in das vollautomatische Personalmanagement.

Es unterstützt nahezu jede Form des Onboarding, Movement und Offboarding und erlaubt Ihnen, verschiedene komplexe Infrastrukturen mit einer zentralen Lösung zu verwalten.

**Die Anzahl der Lizenzen orientiert sich an der Anzahl der Lizenzen des bestehenden Workspace Management Produkts.**

**Wenden Sie sich bitte für ein individuelles Angebot an Ihren Vertriebsmitarbeiter.**

[In den Warenkorb](#)

Cloud-ready:   
Vertragsart: **Subscription**  
Lizenz-Metrik: **Per User**  
Hersteller **innomea GmbH**  
Kategorien: **Asset Management, Business, Service Management**  
Schlüsselworte: **Geplant, HR, Human Resources, Konnektor, movement, offboarding, onboarding, reauthorization, security rights, standard services, UUX**

Beschreibung	Zusätzliche Information	Bewertungen (0)
--------------	-------------------------	-----------------

## Beschreibung

Das ITSM-Add-on ermöglicht Ihnen den Einstieg in das vollautomatische Personalmanagement.

Es unterstützt nahezu jede Form des Onboarding, Movement und Offboarding und erlaubt Ihnen, verschiedene komplexe Infrastrukturen mit einer zentralen Lösung zu verwalten.

### Eigenschaften und Mehrwerte:

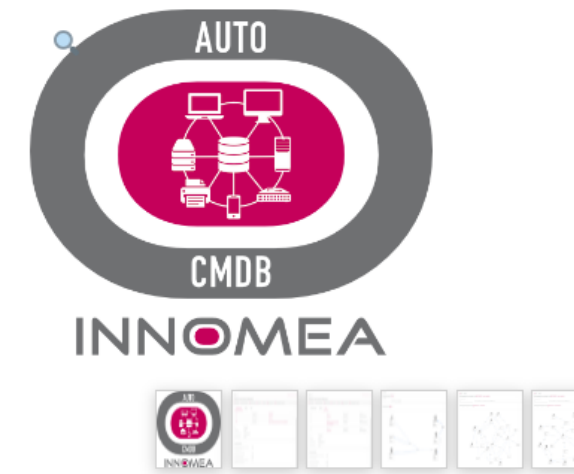
- Zeitplanung für die automatische Bereitstellung von Diensten für den Eintritt, den Umzug und den Austritt von Mitarbeitern
- Vielfältige Namens- und Kennwortkonventionen können für jede Domäne individuell in der Oberfläche definiert und in einer Vorschau geprüft werden
- Das Initialkennwort wird entweder fest vorgegeben, oder nach Vorgaben wie minimale, maximale Länge, Komplexität, je Benutzer individuell generiert
- Der Workflow „Neuer Mitarbeiter“, erstellt auch ein MS Exchange oder MS Office 365 Postfach für den neuen Benutzer
- Vorhandene Berechtigungsgruppen inklusive deren Beschreibung aus dem Active-Directory, werden buchbar automatisiert als Katalogartikel im

<https://marketplace.matrix42.com/de/vendor/innomea-gmbh-de/>

# Matrix42 Marketplace präsentiert innomea Add-ons



 <b>600,00 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH AD Catalogue Management <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>1,20 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Asset Bulk Data Acquisition <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>2,40 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Auto CMDB – Bundle with Asset Network Connection Extension <a href="#">Mehr erfahren</a>
 <b>5,40 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Project Planner <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>3,00 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH Scheduled Service Provisioning <a href="#">Mehr erfahren</a>	 <b>1.350,00 € pro Jahr*</b> Innomea GmbH WinPE Extension Pack – Premium Edition <a href="#">Mehr erfahren</a>



## Auto CMDB – Bundle with Asset Network Connection Extension

2,40 € pro Jahr (SMPL0267VU)  
Zzgl. 19% MwSt.

Das ITSM Add-on kann Verbindungen und Abhängigkeiten zwischen vorhandenen Assets bzw. CIs anhand diverser Informationen selbstständig dokumentieren und visuell darstellen.

**Die Anzahl der Lizenzen orientiert sich an der Anzahl der Lizenzen des bestehenden Workspace Management Produkts.**

**Wenden Sie sich bitte für ein individuelles Angebot an Ihren Vertriebsmitarbeiter.**

[In den Warenkorb](#)

Cloud-ready:   
Vertragsart: Subscription  
Lizenz-Metrik: Per User  
Hersteller innomea GmbH  
Kategorien: Asset Management, Business, Service Management  
Schlüsselworte: Auto CMDB, CI, cmdb, Konnektor, UUX

Beschreibung	Zusätzliche Information	Bewertungen (0)
--------------	-------------------------	-----------------

## Beschreibung

Das ITSM Add-on kann Verbindungen und Abhängigkeiten zwischen vorhandenen Assets bzw. CIs anhand diverser Informationen selbstständig dokumentieren und visuell darstellen. Asset Verbindungen und Abhängigkeiten werden ohne zeitintensiven, händischen Pflegeaufwand vollautomatisiert aus dem System ausgelesen und anschließend übersichtlich visualisiert.

### Eigenschaften:

- Erweiterung der CIs um deren Netzwerkverbindungen
  - Pflege der Abhängigkeiten von Netzwerkgeräten untereinander
  - Herstellen von Relationen zwischen virtuellen Maschinen, ESX Hosts und vCentern
  - Pflege der Abhängigkeit von Applikationen zum ausführenden Host
- „Auto CMDB“ wird mit „Asset Network Connection Extension“ erweitert:  
Die Erweiterung dokumentiert die Portdaten von Netzwerk-Switches. Die Netzwerkinfrastruktur wird im WSM abgebildet. Sie erhalten eine Übersicht welcher Client an welchem Port angeschlossen ist. Zu einem Netzwerkgerät können dessen Ports als Objekte im System hinterlegt und verknüpft werden.

<https://marketplace.matrix42.com/de/vendor/innomea-gmbh-de/>

# AUSBLICK

---

## SIEGENIA

- Weitere Fachabteilungen für Warteschlangen begeistern
  - Personalwesen (Mitarbeiterhotline)
  - Facility Management
- Ausbau des Service Katalogs
  - Interne Leistungsverrechnung

## INNOMEA

- Addon: Automatic ServiceDesk Dispatcher
- Addon: Service Price Recalculator
- Addon: Unbekannter Ticketersteller



Vielen Dank

**SIEGENIA**<sup>®</sup>  
brings spaces to life

**INNOMEA**  
smart digital solutions

**MATRIX42**