



## Ein anwenderorientierter Ansatz für Ihr IT Service Management

### Service Desk | Service Catalog

Eine bestechend gute IT Service Management-Lösung: Durch Optimierung und Automatisierung des gesamten Self-Service-Prozesses reduzieren Sie Ihre Service- und Supportkosten und können bessere Service Level Agreements anbieten.

### Lösungsüberblick

Matrix42 IT Service Management (ITSM) ist eine webbasierte, ITIL-v3-konforme Service Management-Lösung. Sie kombiniert Incident-, Problem- und Change Management mit einem Service Catalog, der die Anfragen erfasst, löst und verwaltet. Die Anwender können mit jedem beliebigen Gerät auf ein intelligentes Self-Service-Portal zugreifen.

### Funktionalitäten

#### Service Desk

Matrix42 Service Desk optimiert und automatisiert die gesamte Service Management-Umgebung: Die Supportkosten sinken und Services werden nach ITIL-Vorgaben im gesamten Unternehmen bereitgestellt.

- Webbasierte, ITIL-v3-konforme Service Desk-Lösung:  
Zentralisiertes Incident-, Problem-, Change- und Knowledge Management
- Incident Management: Störungsmeldungen werden schnell und strukturiert bearbeitet, mit vielseitigen Funktionen zur automatisierten Störungsbehebung

- Problem Management: Die aktive Analyse erkennt schnell und effizient die Ursache von Problemen und behebt sie
- Change Management: Identifiziert, verwaltet und kontrolliert CMDB-Änderungen und gewährleistet die hohe Verfügbarkeit bei geringeren Ausfallzeiten
- Knowledge Management: Erfasst Wissenstrukturen und beschleunigt damit die Problemlösung. Anwender können Probleme selbstständig lösen
- Service Catalog: Definiert und verwaltet die aktiven Services für Anwender
- Online-Ticketing und E-Mail-Anbindung: Automatische Erstellung von Tickets und Benachrichtigungen für alle Beteiligten
- Self-Service Portal mit integrierter Wissensdatenbank: Unterstützt die Anwender und 1st-Level-Supportmitarbeiter
- Schneller Überblick über alle Serviceaktivitäten: Zeigt automatisch alle aktuellen Anrufe und die Verfügbarkeit der häufigsten Aufgaben als Routinen über die anpassbare Aktivitätsleiste
- Automatische Statusmeldungen: Anwender werden regelmäßig über den Status ihrer Tickets informiert
- Integriertes Reporting mit detaillierter Analyse der Serviceaktivitäten: Liefert zuverlässige Kennzahlen zu allen Aktivitäten, zur Anzahl der Tickets, Reihenfolge der Abarbeitung, zu Problemlösungsraten usw.
- Unterstützung und Integration von TAPI (Telephony Application Programming Interface) für eingehende Anrufe: Tickets können sofort erstellt und ausgegeben werden. Ticketverlauf und Anrufe werden direkt aus dem Störungsdia-log gesteuert
- Verfügbare Sprachen: Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch und Niederländisch

### Service Catalog

Matrix42 Service Catalog automatisiert vollständig Service-Requestprozesse und senkt auf diese Weise Ihre Gesamtbetriebskosten. Gleichzeitig verbessert sich die Zufriedenheit der Anwender. Die Inanspruchnahme der Leistungen folgt strikt den unternehmensinternen Richtlinien – und die Kosten dafür bleiben unter Kontrolle.

- Self-Service Portal für Anwender mit einem benutzerfreundlichen Online-shop für alle IT Services
- Angebote für geschäftliches und technisches Service Management
- Bereitstellung von Services unter Berücksichtigung lokaler, funktioneller oder organisatorisch definierter Portfolios in Übereinstimmung mit Unternehmensrichtlinien
- Automatisierte Genehmigungsprozesse und visualisierte Prozess-, Status- und Bearbeitungsinformationen für alle Anfragen
- Nahtlose Integration in Ihre Service Desk-Lösung, um manuelle Bearbeitungsschritte zu vereinfachen und optimieren
- Automatische interne Kostenverrechnung auf Grundlage der tatsächlichen Nutzung von Serviceleistungen

## Ihre Vorteile

### Reduzierte IT Kosten

- Service- und Supportkosten reduzieren und Service Levels verbessern
- Senkt die Kosten für die Service-Bereitstellung um bis zu 70%
- Schlanke und revisionssichere Prozesse für minimalen Administrationsaufwand
- Weniger Anrufe beim Helpdesk durch Self-Service
- Schafft IT Umsatz durch die interne Kostenverrechnung für genutzte Serviceleistungen

### Zufriedene Anwender

- Definiert, verfolgt und misst Service Levels
- IT Services sind rund um die Uhr in einem benutzerfreundlichen Onlineshop verfügbar
- Self-Service-Funktionen verkürzen die Zeit von der Anfrage bis zur Ausführung
- Standard-IT Services mit leicht verständlichen Beschreibungen und Preisen
- Zeigt für jede Anfrage Fortschritt, Status und nächste Schritte an
- Stellt detaillierte Informationen über Serviceleistungen und dafür anfallende Kosten bereit

### Optimierte Services

- Service-Prozesse optimieren und automatisieren
- Verkürzt die durchschnittliche Zeit bis zur vollständigen Wiederherstellung
- Erlaubt die Integration verschiedener Drittanbietersysteme über projekt-spezifische Anpassungen
- Selbst definierbare Abläufe und Verantwortlichkeiten für die manuelle Bereitstellung