

Matrix42 Service Desk

Lösen statt verwalten



Wenn während einer wichtigen Aufgabe mal wieder der Computer spinnt, kann kompetente Hilfe nicht schnell genug kommen. Mit dem Matrix42 Service Desk ist der Support in der Lage, den Kunden diese Hilfe effizient zu bieten: Das Modul stellt schon bei der Erfassung der Störung die richtigen Fragen und leitet das Ticket inklusive Systeminfo vollautomatisch an einen Ansprechpartner weiter, der sich damit auskennt.

Über die bidirektionale Schnittstelle zu Active Directory lassen sich Rechte und neue Passwörter direkt aus dem Ticket heraus vergeben – Klick genügt. Alle anderen Störungen werden transparent priorisiert, zugewiesen und anschließend gelöst. Damit werden vereinbarte Service Levels zuverlässig erfüllt und die Mitarbeiter sind in kürzester Zeit wieder voll dabei.

- ▶ **Webbasierte, ITIL-V3-zertifizierte Helpdesklösung**
Zentrales Incident-, Problem- und Changemanagement
- ▶ **Rollenmodell für die automatisierte Zuweisung von Tickets**
Verantwortliche Rollen und Ansprechpartner sind frei definierbar
- ▶ **Online-Ticketing und E-Mail-Anbindung**
Erstellt automatisch Tickets und benachrichtigt alle Betroffenen
- ▶ **Self-Service-Portal mit integrierter Wissensdatenbank**
Unterstützt Anwender und 1st-Level-Support



Lösen statt verwalten

Der Matrix42 Service Desk mag es klar und effizient: Neue Tickets werden priorisiert und über das integrierte Rollenmodell treffsicher dem richtigen Ansprechpartner zugewiesen. Die passenden Lizenz- und Systeminfos gibt's natürlich dazu! Sobald das Ticket vom Support bearbeitet wird, bekommt es automatisch einen neuen Status – und der Anwender eine entsprechende Nachricht.

Die Eingabe eines neuen Tickets ist schnell erledigt: Formularfelder wie Mitarbeiter oder Computernamen werden schon beim Tippen mit der Datenbank abgeglichen, und für Routine-Anfragen gibt es fertige Vorlagen. Die lernfähige Wissensdatenbank stellt außerdem Artikel zur Verfügung, die den Anwendern weiterhelfen könnten – so erledigt sich das eine oder andere Ticket, bevor es überhaupt geschrieben wird.

Aktionen direkt aus dem Ticket

Die wichtigsten Aktionen lassen sich direkt aus dem Ticket heraus ausführen: Softwareinstallationen, neue Passwörter oder Berechtigungen sind mit einem Klick erledigt. Und falls ein Ticket einmal zu lange warten muss, schlägt die integrierte Eskalation Alarm.

Bei mehreren Incidents derselben Art hilft Service Desk bei der Analyse der Ursachen und weist auf bereits erarbeitete Lösungen hin. Ist das Problem identifiziert, sorgt das Change Management für klare Prozesse bei strukturellen Änderungen. Das detaillierte Reporting gibt darüber hinaus mit belastbaren Kennzahlen über First-Done-Rate & Co. Einblick in den IT-Support. So sehen Sie genau, wo es noch nicht ganz rund läuft – und verwandeln mit diesem Wissen kleine Schwächen in große Stärken.

- ▶ **Schneller Überblick über alle Serviceaktivitäten**
Die letzten Calls werden automatisch angezeigt, und auf der frei definierbaren Aktionsleiste liegen die häufigsten Aufgaben als Routinen.
- ▶ **Zentrales Incident-, Problem- und Changemanagement**
Incidents und Probleme werden hierarchisch kategorisiert und enthalten Infos zu Assets, Änderungen und Konfigurationen.
- ▶ **Integrierte, lernfähige Wissensdatenbank**
Sie unterstützt die Anwender und den 1st-Level-Support mit passenden Lösungsvorschlägen.
- ▶ **Erledigt selbstständig Routineaufgaben**
Softwareinstallationen oder die Vergabe von Rechten werden über Schnittstellen zu MS Active Directory oder zur Softwareverteilung angestoßen.
- ▶ **Automatische Statusbenachrichtigung**
Anwender werden fortlaufend darüber informiert, welchen Status ihr Ticket gerade hat.
- ▶ **Integrierte Rollenverwaltung mit Sammel-Mailboxen**
Die Zuständigkeiten werden abhängig von den Kategorien gesteuert und weitergeleitet.
- ▶ **Integriertes Reporting zur detaillierten Auswertung aller Serviceaktivitäten**
Das Reporting liefert belastbare Kennzahlen, zum Beispiel die Anzahl der Tickets, First-Done-Rate, zeitlicher Aufwand oder die Lösungsquote.



matrix42

Matrix42 AG
Dornhofstraße 44-46
63263 Neu-Isenburg

Tel.: +49 (0) 6102/816-0
Fax: +49 (0) 6102/816-100
info@matrix42.de

www.matrix42.de