

## Service Management

Die Out-of-the-box-Lösung für höhere Produktivität und Qualität Ihrer Serviceorganisation

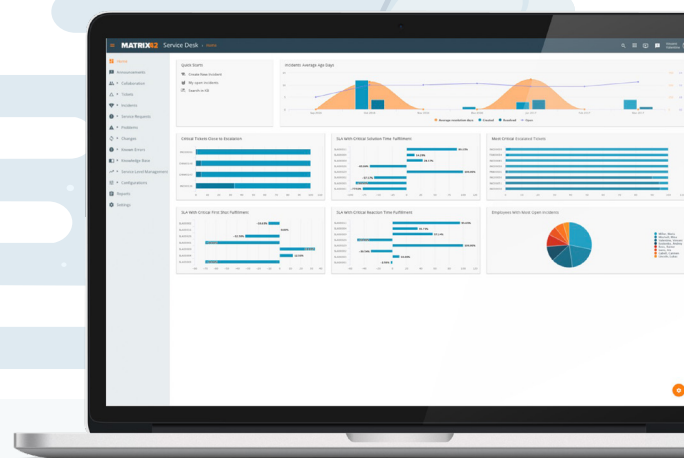
### Herausforderungen:

**Keine automatisierten Prozesse, fehlende Kostentransparenz und Servicequalität**

Kennen Sie den Wert und die Kosten Ihres Serviceangebotes? Haben Ihre Mitarbeiter per Self Service-Portal einen schnellen und mobilen Zugriff auf IT- und Non-IT-Services? Wünschen Sie automatisierte ITSM-Arbeitsabläufe mit denen Ihre Support-Mitarbeiter aus einer Konsole heraus Softwareverteilungen durchführen und Service-Requests um ein Vielfaches schneller bearbeiten können? Planen Sie neue Business-Services, Service-Portale und ITIL®-zertifizierte Serviceprozesse auch in anderen Fachabteilungen wie HR, Customer Service oder Fleet Management zu implementieren und zu automatisieren? Und können Sie jederzeit vollkommen updatesicher neue Datenmodelle, Ansichten oder Prozesse schnell und ohne Programmierkenntnisse erstellen, maßgeschneidert anpassen oder erweitern? Mit Matrix42 Service Management haben Sie die Out-of-the-box-Lösung zur Hand, die Ihrer IT Freiraum verschafft und Sie zum Innovationstreiber für mehr Servicequalität im gesamten Unternehmen macht.

### Was beinhaltet Matrix42 Service Management?

Matrix42 Service Management ist eine modulare und webbasierte Komplettlösung zur Erstellung, Verwaltung und Anpassung von Prozessen der IT und Fachabteilungen – von der Anforderung bis hin zur Abnahme. Sie beinhaltet Service Desk, Service Catalog (Enterprise App Store), Asset Management sowie ein Workflow Studio mit Data Modeller. Das Produkt wurde von ITAM Review 2016 als führende Lösung zur Automatisierung von IT- und Geschäftsprozessen mittels Workflows ausgezeichnet.



### WELCHE VORTEILE BIETET DIE LÖSUNG?

#### Für Sie als IT-Experte

- Vollständige ITIL-v3-Prozessintegration
- Schnellere Bearbeitung von Tickets durch eine zentrale Managementkonsole und ein intuitives Self Service-Portal
- Niedrigere Arbeitsbelastung im Service Desk durch vollständig automatisierte Abläufe
- Vereinfachte Sicherstellung und Überwachung der Servicequalität durch integriertes SLA Management
- Automatisierte Bereitstellung von Serviceangeboten im Enterprise App Store
- Update-sichere Anpassung und Erweiterung von neuen Workflows, Services und Datenmodellen ohne tiefere Programmierkenntnisse

#### Für Sie als Entscheider

- Vollständige Kostentransparenz durch automatische Verrechnung aller erbrachten Leistungen
- Niedrigere Betriebskosten (TCO) durch Einsparung von teuren Entwicklungskosten und Einzellösungen
- Umfangreiches Reporting und Transparenz über den kompletten Service Lifecycle
- Einfache Integration vorhandener Systeme wie z.B. Ihr ERP- und HR-System mit dem Workflow Studio

#### Für Sie als Endanwender

- Höhere Service-Geschwindigkeit durch digitalisierte und richtlinienkonforme Bestell- und Genehmigungsprozesse
- Höhere Anwenderzufriedenheit durch mobilen Zugriff auf Services im Enterprise App Store

### 4 Gründe für Service Management von Matrix42

1

Vollständig integrierte Service Management-Lösung für höchste Automatisierung und Vereinfachung

2

Kombiniert die Beherrschung komplexer Infrastrukturen mit der Datenschatzverwaltung im Asset Management - und das in einer zentralen Management-Oberfläche

3

Einfache Anpassbarkeit und Erweiterbarkeit unter Wahrung der Updatesicherheit mittels integrierter Drag & Drop Technologie

4

Deutscher Softwarehersteller mit 25 Jahren Erfahrung im Service Management