MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

C4IT Live Ticker (Pro User)

Der Live Ticker für den Matrix42 Service Desk hält Service und Support Mitarbeiter auf dem Laufenden. Auch wenn der Matrix42 Service Desk nicht geöffnet ist, informiert er über neu eingegangene Störungen, Tickets, Changes oder Problems. Auch Eskalationen oder Antworten der Endanwender bei Rückfragen bleiben mit dem Live Ticker nicht unbemerkt.

Beschreibung

C4IT Live Ticker für Matrix42



Der Live Ticker für den Matrix42 Service Desk hält Service und Support Mitarbeiter auf dem Laufenden. Auch wenn der Matrix42 Service Desk nicht geöffnet ist, informiert er über neu eingegangene Störungen, Tickets, Changes oder Problems. Auch Eskalationen oder Antworten der Endanwender bei Rückfragen bleiben mit dem Live Ticker nicht unbemerkt.

Ausgangssituation

Service und Support Mitarbeiter – aber auch Verantwortliche für Problem- oder Change Management – haben im täglichen Betrieb den Matrix42 Service Desk nicht immer geöffnet. Trotzdem benötigen sie aktuelle Informationen, ob für sie neue Aufgaben zur Bearbeitung eingegangen sind. Gleiches gilt bei Eskalationen oder Rückfragen an Endanwender sowie Kollegen – der Matrix42 Service Desk meldet sich nicht proaktiv bei neu eingegangenen Informationen. Die Folge: Der Mitarbeiter muss immer wieder im System nachschauen.

Der Matrix42 Service Desk bietet die Möglichkeit sich per E-Mail informieren zu lassen. Aber dabei gibt es Nachteile im täglichen Betrieb: Einerseits muss das E-Mail System natürlich

geöffnet sein. Andererseits besteht die Gefahr, dass die Meldungen in der täglichen E-Mail Flut untergehen und unbeachtet bleiben. Nicht zuletzt muss der Mitarbeiter bei jeder neu eingehenden Meldung per E-Mail kontrollieren, ob diese relevante Informationen für seine Arbeit mit dem Matrix42 Service Desk beinhaltet.

Lösung

Mit dem Live Ticker für den Matrix42 Service Desk bietet Consulting4IT seinen Kunden ein weiteres Tool, das die Arbeitsabläufe im Service Management deutlich vereinfacht und die tägliche Arbeit des Supports erleichtert - aus der Praxis für die Praxis.

Die Installation des Live Ticker für den Matrix42 Service Desk ist in wenigen Schritten durchgeführt. Danach informiert ein blinkendes Icon den Service oder Support Mitarbeiter über neue Statusänderungen im Matrix42 Service Desk. Unabhängig davon, ob die Matrix42 Lösung geöffnet ist oder nicht, erfolgt die Meldung des Live Ticker in Echtzeit.

Ein kleiner sich automatisch aktualisierender Monitor am Bildschirmrand informiert – ähnlich einem Newsticker - den Service Desk oder Support Mitarbeiter über neu eingegangene Nachrichten und Aufgaben. Thematisch aufgeteilt zeigt er die Anzahl der Events zu den einzelnen konfigurierbaren Kategorien an. Kategorien sind im Standard:

- Neue Incidents
- Eigene Incidents
- Eskalationen
- Reaktionen auf Rückfragen
- Lösungen

Mit einem Mausklick auf die Zahl im Monitor öffnet sich die Detail-Liste der Events zum jeweiligen Thema im Matrix42 Service Desk zur Bearbeitung.

Weitere Informationen:
Pauschalpreis bis 500 User: 2500€ pro Jahr

Wie bekomme ich das Produkt?

Nach dem Kauf steht Ihnen die Client Setup Datei sowie das Benutzerhandbuch zur Verfügung. Kurz darauf wird in einem gemeinsamen Termin mit Consulting4IT die Serverinstallation und eine Einweisung in das Produkt erfolgen.

Weitere Informationen

Digital Workspace Platform (DWP) Compatibility	11.x
Plattform	Digital Workspace Platform (DWP)
AppFabric Required	No
Lizenz-Metrik	Per User
Hersteller	Consulting4IT GmbH
Vertragsart	Subscription
Produkt-Link	https://marketplace-preview.matrix42.com/de/produkt/c4it-live-ticker-pro-user/