

Enterprise Queue Management Extended

Das ITSM Add-on ergänzt die EQM Warteschlangen um die im Service Desk Alltag benötigten Funktionalitäten.

Beschreibung

Das ITSM Add-on ergänzt die EQM Warteschlangen um die im Service Desk Alltag benötigten Funktionalitäten.

Folgende Funktionalitäten sind im Standard enthalten:

- „Nur“ eine Standard Absender E-Mail Adresse für den Service Desk und alle EQM Warteschlangen
- „Nur“ eine Benutzerrolle pro EQM Warteschlange
- „Nur“ eine Kategorie pro EQM Warteschlange
- Keine Verwaltung von Knowledge Base Artikeln
- Keine Filterung in den Assistenten, wie etwa bei der Weiterleitung von Tickets

Mehrwert durch erweiterte Funktionen:

- Unterschiedliche Absender E-Mail Adressen für alle Warteschlangen und unterschiedliche Tickettypen (Aufgaben, Tickets, Störungen, Serviceanfragen, Änderungen, Probleme)
- Beliebige Benutzerrollen pro EQM Warteschlange
- Verwaltung und Integration von Knowledge Base Artikeln je Warteschlange im EQM-Bereich
- Filterungsmöglichkeit auf Benutzerrollen und Personen aus Warteschlangen
- Verbesserte Zusammenarbeit innerhalb der Abteilungen durch Konfiguration mehrerer Team-Rollen

Technische Voraussetzungen:

- Matrix42 Enterprise Service Management
(die im Standard supporteten Versionen)



Flyer_Enterprise_Queue_Management_Extended

Weitere Informationen

Digital Workspace Platform (DWP) Compatibility	11.x
AppFabric Required	No
Plattform	Digital Workspace Platform (DWP)
Lizenz-Metrik	Per Installation
Hersteller	innomea GmbH
Vertragsart	Subscription
Produkt-Link	https://marketplace- preview.matrix42.com/de/produkt/enterprise-queue- management-extended/