

Matrix42 Marketplace-Produkte

Hot Ticket

HOT Ticket ist ein Feature Pack für das Workspace Management System der Matrix42, das den Funktionsumfang vom Modul Service Desk erweitert.

Beschreibung

Mit Hot Ticket

markieren Service Desk Mitarbeiter auf einfache Weise Störungen, die eine kritische Auswirkung auf die IT-Infrastruktur haben (z.B. kein Internet am Standort verfügbar oder Störung in einer Anwendung) und dadurch viele Anwender betreffen. Diese Tickets werden in einem eigenen Fenster auf dem Arbeitsplatz PC der Service Desk Mitarbeiter angezeigt, alternativ auch auf dem Leitstandmonitor. Die Tickets können über eine Pickup Liste als „Hot Ticket“ markiert werden. Der Grund für das Hot Ticket wird aus dem Betreff übernommen und ist natürlich anpassbar. Optional kann auch eine Ankündigung mit dem Hot Ticket Text im Portal angelegt werden. Nach dem Speichern taucht das „Hot Ticket“ in eigenem Tabulator auf. Dieser Tabulator zeigt alle offenen Hot Tickets. Außerdem besteht die Möglichkeit weitere Benutzer am Hot Ticket zu pflegen, diese werden nach der Lösung des Tickets per E-Mail informiert. Nachdem das Ticket geschlossen wurde, wird das Hot Ticket aus der Tabulator Ansicht automatisch entfernt. Dieses Produkt ist mit allen derzeit Matrix42-Versionen kompatibel, die durch Wartung & Support unterstützt werden.

Vorteile

- Kompakter Überblick über alle kritischen Störungen
- Anwender im Serviceportal mit nur einem Klick per Ankündigung informieren
- Einfache und schnelle Markierung kritischer Störungen durch die Service Desk Mitarbeiter



Weitergehende Informationen finden Sie auf unserer [Produktwebseite](#) .

Weitere Informationen

Version	1.0
Plattform	Digital Workspace Platform (DWP)
Lizenz-Metrik	Per Installation
Hersteller	Labtagon GmbH
Vertragsart	Subscription
Produkt-Link	https://marketplace-preview.matrix42.com/de/produkt/hot-ticket/