

## MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

# PRTG-Connector

## Beschreibung

### Die Schnittstelle für ein automatisiertes IT-Störungsmanagement

#### PROBLEMBESCHREIBUNG

IT-Störfälle sorgen für unerwünschte Unterbrechungen des Geschäftsalltags und treten garantiert von Zeit zu Zeit in allen IT-nutzenden Unternehmen auf. Liegt ein systembedingtes Problem vor, ist es von zentraler Bedeutung, dass das zuständige Personal schnellstmöglich informiert und der Fehler behoben wird.



Netzwerk-Monitoring-Software wie Paessler PRTG Network Monitor hilft Ihnen dabei, Ihre IT-Systeme permanent zu überwachen und Störungen zu erkennen, sobald diese auftreten. Durch die intelligente Verknüpfung des Monitoring-Tools mit dem Matrix42 Service Desk wird Ihr Incident-Management jetzt noch effizienter.

#### LÖSUNG

Mithilfe des Addons PRTG-Connector der Makro Factory lassen sich Meldungen aus PRTG Network Monitor automatisiert im Matrix42 Service Desk abbilden. Wird eine Störung identifiziert, öffnet das System ein Ticket im Service Desk und stößt die für den jeweiligen Fehler definierte Prozesskette an. Melden die Sensoren in PTRG eine Statusänderung, wird diese als Journaleintrag direkt in das dazugehörige Ticket geschrieben. IT-Verantwortliche werden somit in Echtzeit über den aktuellen Systemzustand auf dem Laufenden gehalten. Ist die Störung behoben, wird das entsprechende Ticket automatisch wieder geschlossen.

#### BENEFITS

Keine Doppelpflege bei der Abbildung von Zuständigkeiten  
Verknüpfung von Matrix42-Assets mit PRTG-Geräten ermöglicht  
Rollen-/Nutzer-basierte Alarmierungs- & Benachrichtigungsfunktion, ohne dass die Rollendefinitionen in beiden Tools separat gepflegt werden müssen.

#### Automatisiertes Ticket-Handling

Tickets werden selbstständig vom System geöffnet, aktualisiert und wieder geschlossen, sobald das Problem von den Verantwortlichen behoben wurde.

### **Tickets statt E-Mail-Flut**

Alle von PTRG Network Monitor generierten Meldungen zu einem Vorfall werden in nur einem Ticket im Matrix42 Service Desk gebündelt. Sie landen nicht mehr als gesonderte Nachrichten im E-Mail-Postfach. So behalten Sie jederzeit den Überblick und keine Warnung geht mehr verloren.

### **Verbesserte Auswertbarkeit von Incidents**

Lückenloses Monitoring von Tickets ermöglicht fortlaufende Bewertung z. B in Bezug auf Bearbeitungszeiten, Häufung und Dringlichkeiten.

### **TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN**

Matrix42 Enterprise Service Management Plattform  
Paessler PRTG Network Monitor

Vertragslaufzeit 12 Monate mit Verlängerung um 12 Monate bei Nicht-Kündigung von 3 Monate vor Ablauf:  
als Managed-Service inkl. Wartung zum Preis von 179,00 Euro mtl.

Infoblatt zum PRTG-Connector als PDF downloaden

## **Weitere Informationen**

<b>Lizenz-Metrik</b>	Per Installation
<b>Hersteller</b>	Makro Factory GmbH & Co. KG
<b>Vertragsart</b>	Subscription
<b>Produkt-Link</b>	<a href="https://marketplace-preview.matrix42.com/de/produkt/prtg-connector/">https://marketplace-preview.matrix42.com/de/produkt/prtg-connector/</a>