



ITSM Add-on „innomea. Enterprise Queue Management Extended“

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)



ITSM Add-ons

Die innomea ITSM Add-ons sind nützliche Erweiterungen zu den Matrix42 Service Management Produkten. Diese Erweiterungen sind aus praktischen Anforderungen unserer Kunden bzw. unserer Mitarbeiter entstanden. Sie unterstützen ihre Mitarbeiter im Einsatz mit den Matrix42 Produkten.

innomea ITSM Add-ons - Schnellübersicht:

- innomea.Abwesenheitsassistent
- innomea.AD Katalogmanagement
- innomea.Asset Massendatenerfassung
- innomea.Auto CMDB
- innomea.Dynamische Berichtserstellung
- innomea.Easy Workflow Creator
- innomea.Enterprise Queue Management Extended
- innomea.EU-DSGVO
- innomea.Expertensuche
- innomea.Katalog Lagerverwaltung
- innomea.KVP
- innomea.Mail Journal Selektion
- innomea.Mandantenfähiger Servicedesk
- innomea.Mitarbeiter Management
- innomea.MobileIron Connector
- innomea.Monitoring Connector
- innomea.Projekt Planer
- innomea.RACI.Dynamischer Genehmigungsablauf
- innomea.Service Desk Eskalations Management
- innomea.Servicedesk Stellvertreterregelung
- innomea.Servicepreis Rekalkulation
- innomea.Unbekannter Ticketersteller

