MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

C4IT Customer Panel (per User)

Wie erfahren Ihre Anwender, ob es neue Ankündigungen oder Neuigkeiten aus der IT-Abteilung gibt? Mit dem Customer Panel der Consulting4IT halten Sie Ihre Anwender durch Pop-Up Benachrichtigungen up to Date! Auch ein Schnellzugriff auf wichtige Bereiche in Matrix42 wie eigene Tickets, die Knowledge Base, den Service Store oder individuelle Links, sind kein Problem.

Beschreibung

Consulting4IT

Customer Panel für Matrix42



Wie erfahren Ihre Anwender, ob es neue Ankündigungen oder Neuigkeiten aus der IT-Abteilung gibt? Wie finden Ihre Anwender im Matrix42 Portal die Services, Knowledge-Base Artikel oder Störungen, die relevant sind? Mit dem C4IT Customer Panel der Consulting4IT machen Sie Ihre reaktive Matrix42 Lösung zum proaktiven Service Portal!

Das Matrix42 Service Portal ist die Kommunikationsplattform des Endanwenders mit der IT Abteilung. Hier werden ihm verfügbare Services im Service Catalog angeboten oder Lösungen bzw. Stati zu seinen aktuellen Störungsmeldungen offeriert. Die Akzeptanz eines jeden Portals ist maßgeblich davon abhängig, ob der Anwender die für ihn relevanten Informationen schnell findet. Das C4IT Customer Panel der Consulting4IT ist die passende Suchmaschine für das Matrix42 Service Portal. Schnell und direkt findet jeder Anwender diejenigen Informationen, die er benötigt.

Ausgangssituation

Der typische Anwender hat Matrix42 nicht immer geöffnet. Wichtige Ankündigungen oder die Kommunikation von Störungen bleiben unbemerkt, wenn der User das Portal nicht regelmäßig aufruft. So kommt es zu Missverständnissen und Verzögerungen, die vermeidbar wären. Zudem wird die IT oftmals von einer Flut an inhaltsgleichen Tickets überrollt, da viele User zeitgleich ein Problem melden, von dem sie nicht wissen, dass es bereits bekannt und in Bearbeitung ist. Die Beantwortung und das Schließen all dieser unnötigen Tickets verschlingt wertvolle Zeit und ist alles andere als produktiv.

So manche IT-Abteilung behilft sich deshalb mit einem Workaround und verschickt E-Mails mit dem Link zur jeweiligen Ankündigung. Doch in der üblichen Flut der täglichen System-Mails gehen sowohl Meldungen zu Störungen wie auch Infos zu Tickets schnell unter, was das Problem also nicht unbedingt behebt. Deshalb ist auch dieser Workaround?für beide Seiten – IT als auch User - kontraproduktiv und kostet weiterhin wertvolle Ressourcen.

Lösung

Das Customer Panel schafft eine Kommunikationsplattform zwischen der IT-Abteilung und den Anwendern.?

Die automatische Pop-up-Funktion sorgt für sofortige Sichtbarkeit von Ankündigungen wie Störungen, Wartungsarbeiten oder Ticketänderungen. So wird der Anwender direkt informiert und muss das Matrix42 Portal nicht durchgehend geöffnet haben. Durch die Proaktivität des Customer Panels können zudem unter Umständen zahlreiche?Tickets bereits im Vorfeld vermieden werden. Denn schließlich ermöglichen es die Pop-ups, bereits bekannte und unternehmensübergreifende Problemfälle zielgerichtet an alle betroffenen User zu melden. So wird signalisiert, dass bereits an der Lösung gearbeitet wird und keine Tickets dazu nötig sind. Das spart vor allem eines: Wertvolle Zeit!

Das Customer Panel ist in diesem Zusammenhang auch ein wichtiges Werkzeug, um zwischen relevanten und weniger wichtigen Systeminfos aus Matrix42 differenzieren zu können, da es ausschließlich für priorisierte Meldungen eingesetzt werden sollte.

Ein roter Punkt neben den einzelnen Icons signalisiert dem Anwender, dass er ungelesene Neuigkeiten hat. Dieser Punkt befindet sich nicht nur am System Tray Icon und an der Registerkarte, sondern auch an der jeweiligen Meldung.

Sofortige Benachrichtigungen zu relevanten Themen, schnell und übersichtlich – so geht

effektive Kommunikation. Und ganz nebenbei lässt sich so die Arbeit der IT nicht nur vereinfachen, sondern diese auch noch hervorragend zur Geltung bringen.

Funktionsübersicht

ANKÜNDIGUNGEN

Ankündigungen– seien es Störungen oder geplante Wartungsarbeiten – können von der IT-Abteilung ohne Umwege und just in time an alle Nutzer kommuniziert werden. Unnötige Tickets zu bereits bekannten Problemen werden damit im Vorfeld vermieden, was unter Umständen erheblich an Zeit und Arbeitsressourcen einsparen kann.?

TICKETS

Alle eigenen Tickets und Status sind über das Customer Panel einsehbar. Der Anwender wird über Statusänderungen oder neue Kommentare umgehend informiert. Somit verbessert sich nicht nur seine Handlungsgeschwindigkeit und Effektivität, sondern nicht zuletzt seine Motivation am Arbeitsplatz.

LINK ZUM SELF SERVICE PORTAL

Das Customer Panel agiert als Suchmaschine für alle Informationen, die personalisiert für den Anwender im Matrix42 Service Portal verfügbar sind. Gibt er einen Suchbegriff ein, werden als Ergebnis Services, Knowledge Base-Artikel und Störungen angezeigt, die für ihn relevant sind. Shortlinks führen zu häufig benötigten Funktionen im Service Portal. Dazu gehören u.a. Service Catalog, Warenkorb oder Störungen.

FAVORITEN

Wichtige Links befinden sich in der Registerkarte „Favoriten". Diese werden von der IT-Abteilung gepflegt und können stets aktuell gehalten werden, wie beispielsweise SharePoint, Unternehmens-Webseite oder Intranet.

INFORMATIONEN ZUM CLIENT DES USERS

Informationen über den eigenen Client - Jederzeit einfach abrufbar. Im Customer Panel sind die wichtigsten Parameter der Arbeitsplatzkonfiguration hinterlegt. Im Supportfall kann der Anwender der IT-Abteilung unkompliziert Auskunft über seinen Client geben. Dazu gehören Informationen wie z.B. IP-Adresse, Zeitpunkt des letzten Neustarts sowie die jeweilige Remote-Verbindung. Der User muss somit nicht mehr suchen und sich bloßgestellt fühlen, wenn die IT nachfragt, sondern hat alles direkt parat. Auch hier: Vereinfachung und Beschleunigung.

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-staging.matrix42.com/de/produkt/c4it-customer-panel-per-user/