



# Ziehen Sie bereits alle Register?

## Schöpfen Sie die Potenziale im IT-Service Management aus?

Um diese Frage beantworten zu können, ist es wichtig zu wissen, **wo** denn überhaupt die **versteckten Potenziale schlummern**? Wo kann an Stellschrauben gedreht werden, damit es spürbar runder läuft?

Zwei oftmals nicht mit Fokus versehene Potenzialbremsen haben wir unter die Lupe genommen und in der Praxis aufbereitet. Zum einen ist die lückenhafte und zumeist nicht durchgängig praktizierte **Kommunikation** und zum anderen ist es ein zu starres und unflexibles **IT-Management**.

Beides ist uns in verschiedenen Projekten begegnet und so entstanden Erweiterungen für das Matrix42 Workspace Management, die genau hier ansetzen.

### Ein lückenhafter Kommunikationsfluss – es kann ein Eigentor werden

So trivial es klingen mag, so tiefgreifend kann die Wirkung sein, wenn aus der IT-Abteilung Meldungen nicht rechtzeitig oder gar nicht bei entsprechenden Teams, Benutzergruppen (z. B. zu einer bestimmten Applikation) oder einem kompletten Standort ankommen.

Nicht kommunizierte IT-Ausfälle führen dazu, dass Mitarbeiter sich nicht entsprechend vorbereiten können. Die Gelegenheit, ggf. Termine oder Aufgaben umzuorganisieren wird nicht gewährleistet. Das kann zum einen viel Geld kosten zum anderen auch die Motivation und Stimmung drücken. Dieser Ärger ist vermeidbar.

### Flexibel sein heißt Ressourcen optimal einzusetzen

Wer agil auf volatile Prozesse reagieren kann, entlastet nicht nur das Team sondern erhöht signifikant die **Produktivität**. Hier ist es unerheblich, ob es sich um Projektaufgaben handelt oder um die Verteilung von eingehenden Tickets oder Aufgaben im Assetmanagement. Immer dann, wenn Art, Umfang, Menge und Komplexität nicht vollständig kalkulierbar sind, ist Flexibilität und eine agile Vorgehensweise gefragt.

Der Klassiker und eines der beliebtesten Erweiterungen.

#### Das Kanban Board:

Oft geht der Überblick über Tickets, Aufgaben oder Assents verloren. Das Kanban visualisiert diese und erleichtert die Organsiation. Das direkte Bearbeiten aus dem Kanban heraus wird mit Hilfe der Dialoge spielend leicht.



Weitere Infos

### Mit und für unsere Matrix42-Kunden entwickelt:

#### Das Message Center:

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter über Störungen, neue Tickets, Nachrichten, etc. direkt in das Infocenter von Microsoft. Benachrichtigungen sowie Abfragen oder Genehmigungen können gezielt an die passenden Mitarbeiter verteilt werden.



Weitere Infos