

# Usability first

Interaktion, Kommunikation & mehr

Matrix42 Enterprise Service Management

**Labtagon Neuheiten**

**Sebastian Faßbender**  
Service Account Manager



✓ Digitalisierung.

✓ Optimierung.

✓ Automatisierung.

- Langjährige Erfahrung in der Beratung und als Anbieter von Schulungen in der Matrix42 Enterprise Service Management Umgebung.
- Fokus auf langfristige Unterstützung unserer Kunden, von der Einführung zur Betriebsunterstützung und kontinuierlichen Verbesserung.
- Implementierungspartner für die Schaffung von Schnittstellen und individueller Softwareentwicklung für Matrix42 ESM.



Gründung 2014



30 MA Tendenz  
steigend



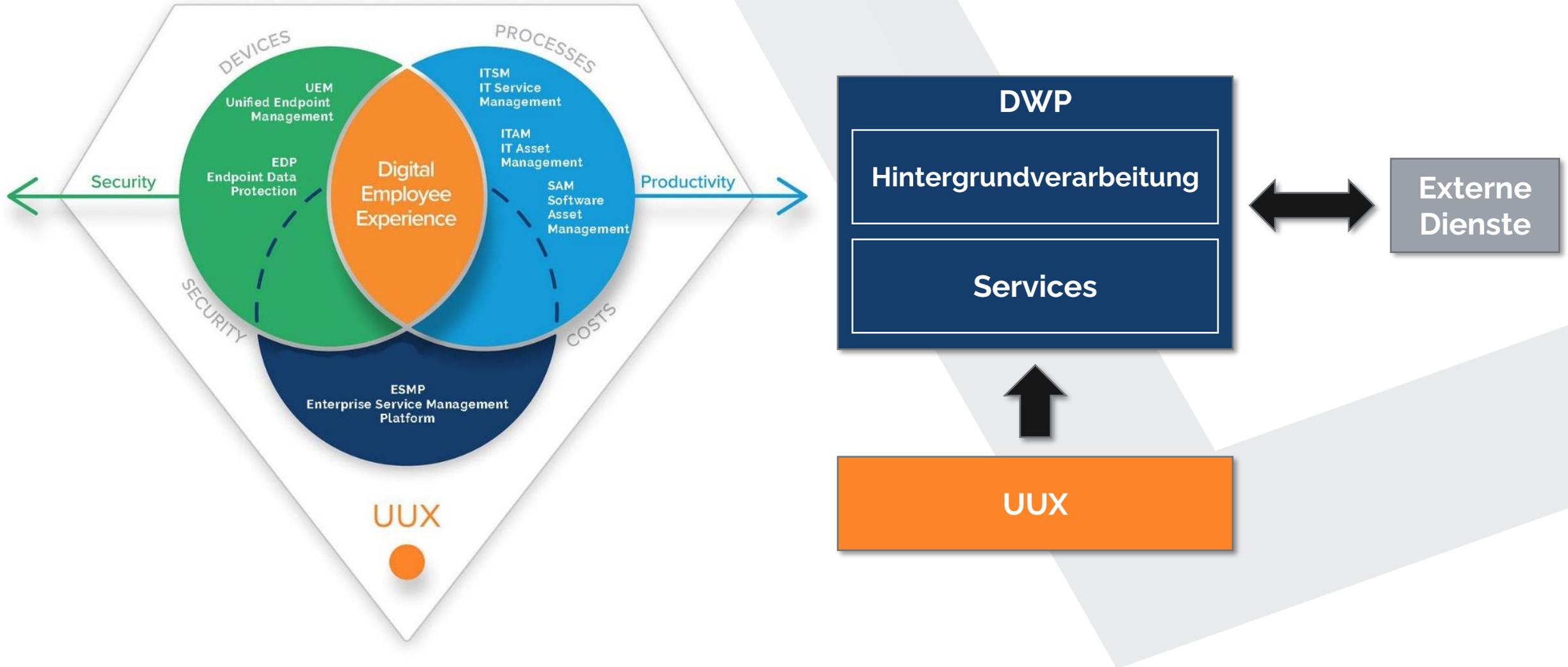
1. Anbieter von  
Erweiterungen

# Erweiterung für das Enterprise Service Management

durch Softwareentwicklung

---

# Matrix42 Enterprise Service Management - Aufbau





# Service Desk Chat

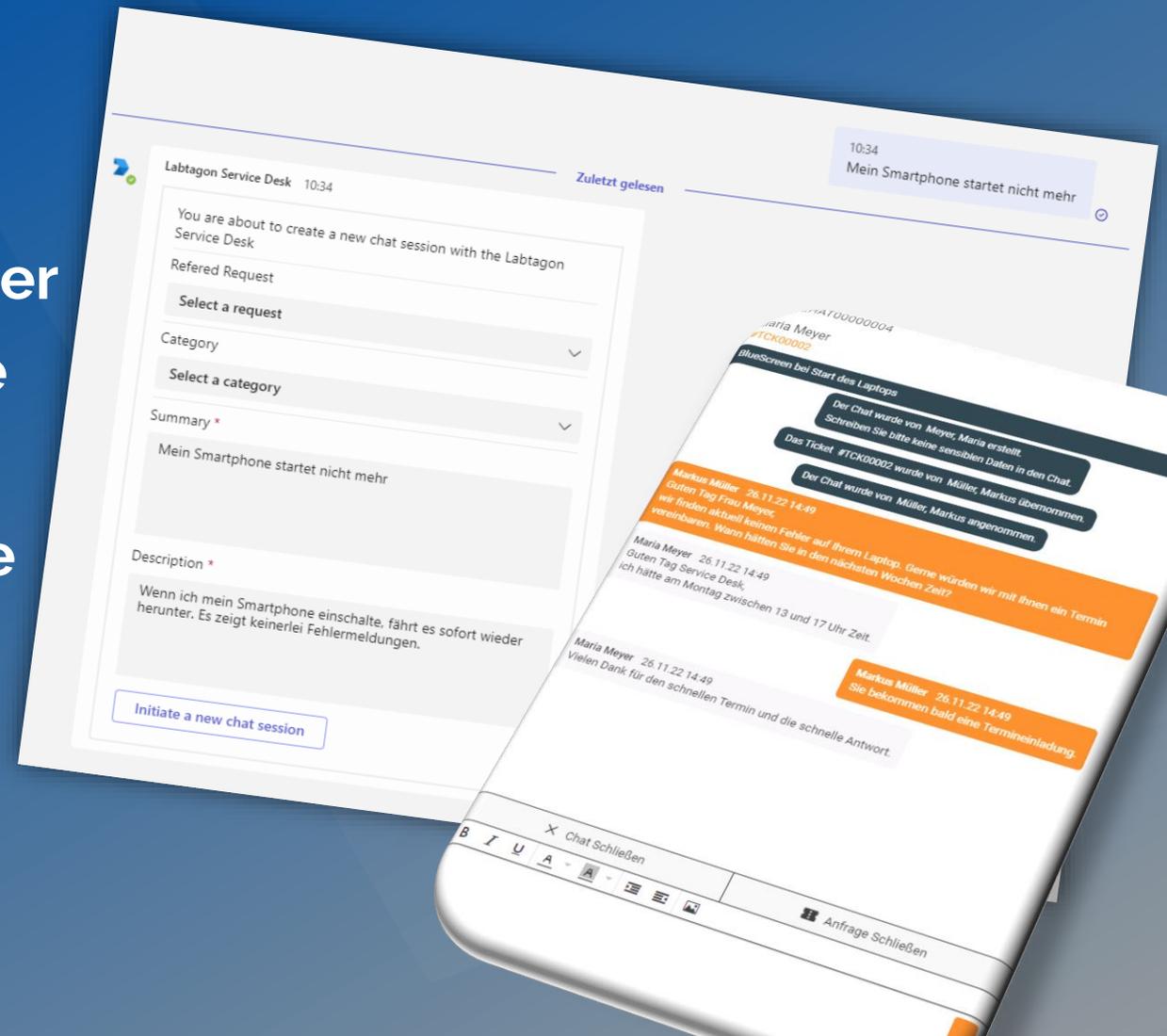
Der einfache und direkte Kommunikationsweg im Service.

---

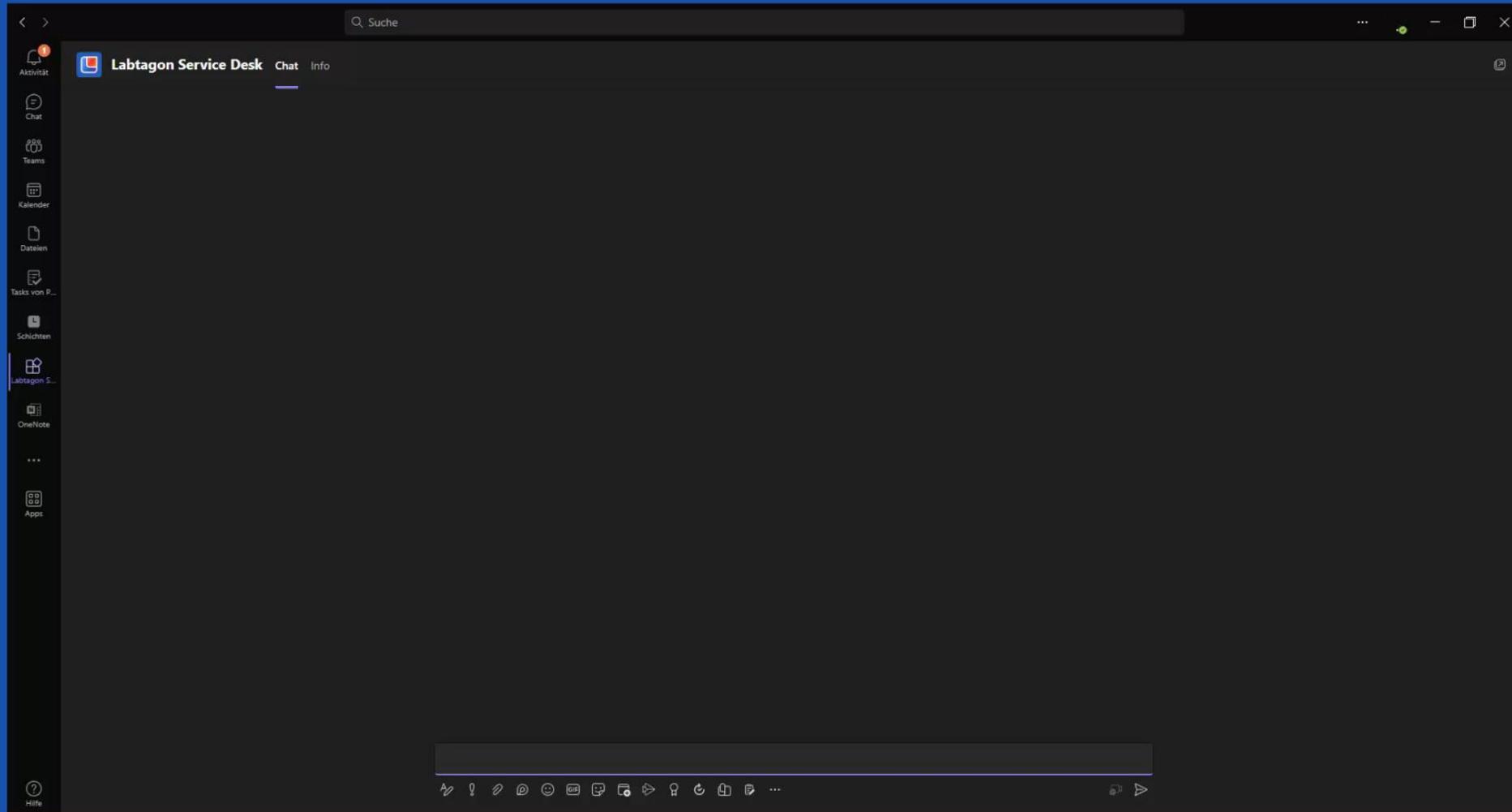
# Service Desk Chat

Digitaler und automatisierter Touchpoint als weiteres Kommunikationsangebot

Die Kommunikation über einen Messenger vereinfacht den Arbeitsalltag, erhöht die Produktivität und gehört als moderner Kanal in die Digitalisierungs- sowie in die Servicestrategie.



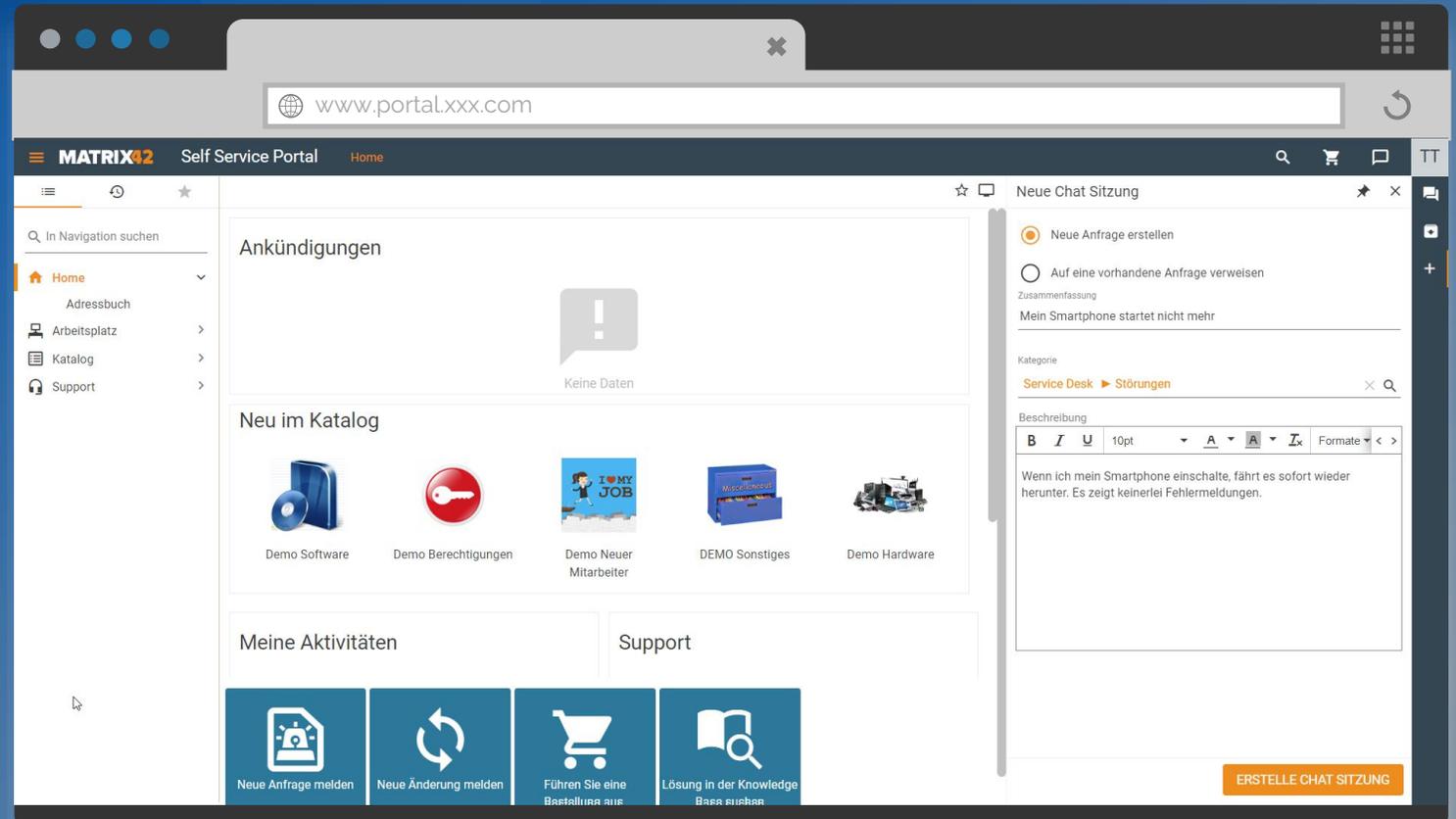
# Service Desk Chat



Unsere Idee:  
**Komfort für alle Beteiligten schaffen.**

## Benutzerkomfort

- Unkomplizierte und schnelle Möglichkeit, eine Anfrage zu stellen.
- Erleichterung in der Kontaktaufnahme und Interaktion.
- Einfaches (bekanntes) Handling -> nachhaltiges Service Erlebnis.
- Nutzung auf den eingesetzten Messengern, z.B. Teams-Chat



Chat CHAT00000004

Maria Meyer  
#TCK00002

BlueScreen bei Start des Laptops

Der Chat wurde von Meyer, Maria erstellt.  
Schreiben Sie bitte keine sensiblen Daten in den Chat.

Das Ticket #TCK00002 wurde von Müller, Markus übernommen.

Der Chat wurde von Müller, Markus angenommen.

Markus Müller 26.11.22 14:49  
Guten Tag Frau Meyer,  
wir finden aktuell keinen Fehler auf Ihrem Laptop. Gerne würden wir mit Ihnen ein Termin vereinbaren. Wann hätten Sie in den nächsten Wochen Zeit?

Maria Meyer 26.11.22 14:49  
Guten Tag Service Desk,  
ich hätte am Montag zwischen 13 und 17 Uhr Zeit.

Markus Müller 26.11.22 14:49  
Sie bekommen bald eine Terminanladung.

Maria Meyer 26.11.22 14:49  
Vielen Dank für den schnellen Termin und die schnelle Antwort.

Chat Schließen | Anfrage Schließen

B I U A A [Liste] [Liste] [Bild]

## Komfort für den Service Desk

- Eine neue Chatanfrage erstellt automatisch ein Ticket und dokumentiert die Anfrage auch wenn kein Mitarbeiter erreichbar ist.
- Direkte Annahme und Antwortmöglichkeiten.
- Angenehme Dialogmöglichkeit mit dem Endanwender.
- Automatisierte Reports für einen umfassenden Überblick.

MATRIX42 Service Desk Home

In Navigation suchen

Home

- Ankündigungen
- Zusammenarbeit
- Tickets
- Störungen
- Probleme
- Änderungen
- Bekannte Fehler
- Knowledge Base
- Service Level Management
- Konfigurationen
- Berichte
- Einstellungen

Kritische Tickets nahe vor der Esk...

SLA mit kritischer Einhaltung der L...

Kritischste eskalierte Tickets

Chatanfragen

Chatanfragen an mich

#TCK00002 - BlueScreen bei Start des Laptops

Verantwortliche Rolle: Ticket Management  
Verantwortlicher: Markus Müller  
Antragsteller: Maria Meyer  
Wartet seit 25 Minuten.

ANNEHMEN

Chatanfragen an meine Rolle

#SRQ00001 - Mein Smartphone startet nicht mehr

Verantwortliche Rolle: Incident Management  
Antragsteller: Maria Meyer  
Wartet seit 25 Minuten.

ÜBERNEHMEN

SLA mit kritischer Erstlösungsquote

SLA mit kritischer Einhaltung der R...

Mitarbeiter mit den meisten offenen Störungen

Quick Starts

- Neues Ticket erstellen
- Meine geöffneten Störungen
- In KB suchen

Durchschnittliches Alter von Störungen in Tagen

Störung	Alter (Tage)
Störung 1	2.4
Störung 2	1.2
Störung 3	2.0
Störung 4	0.8
Störung 5	1.0
Störung 6	0.4

# Gute Gründe für Service Desk Chat

## Zeit sparen

- einfache digitale Kommunikation
- schnelle und automatisierte Initialisierung des nachfolgenden Prozesses

## Qualität sichern

- schnelles Reagieren auf dringende Anfragen
- weniger Belastung – mehr Überblick – zeitnahe Bearbeitung

## technische Aspekte

- leichte Integration in das vorhandene Umfeld
- keine zusätzliche Software notwendig
- anpassbar

## Nutzer Experience (Endanwender und Service Desk)

- Chats und Messenger sind als Kommunikationsmittel beliebt und werden gerne genutzt (modern)
- Benachrichtigungen über Eingänge, keine Notwendigkeit, ständig „on air“ zu sein.
- Spürbar verringerte E-Mail-Flut.
- Zufriedenheit durch schnelle Reaktion und gute Nachverfolgung (Stand der Dinge),
- Chat Rückfrage zu vorhandenen Tickets.
- Reibungslose Abläufe sorgen für ein gutes Gefühl.



# Package Cloud

Softwarepaketierung, Softwarebereitstellung und -verteilung  
modern & automatisiert



# Was beinhaltet die Labtagon Package Cloud?

Mehr als **900** gängige Softwarepakete in der Bibliothek

**Individualpakete** zum Festpreis

**Wartung** auf Individualpakete für Updates



geplant:

- automatische Bereitstellung von Paketen nach Empirum und Intune
- Integration ins Lizenzmanagement
- Integration ins Patchmanagement

## Order Wizard

Tool für Anforderungsaufnahme und Bestellung für Individualpakete

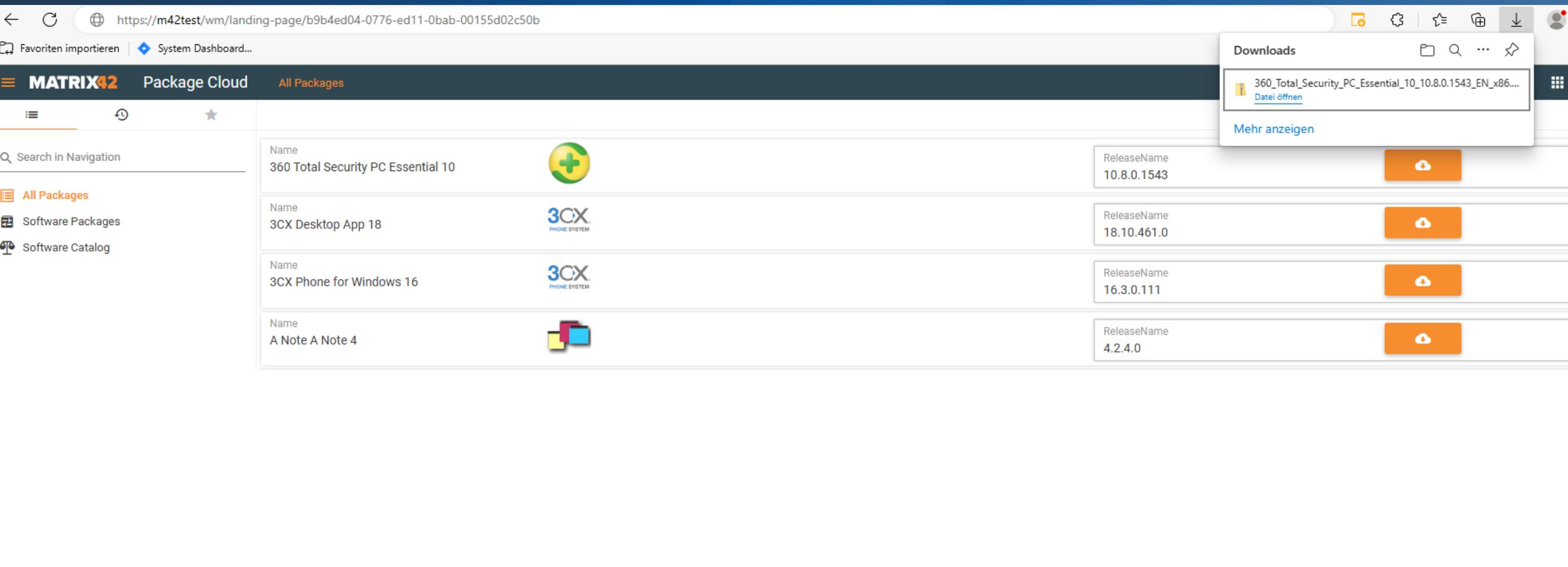
## Package Robot

Pakete einfach selber packen

## Mehr als 10 Verteilmethoden

SCCM / Intune / Empirum / Ivanti DSM uvm.

# Wie sieht die Labtagon Package Cloud aus?



The screenshot shows a web browser displaying the Labtagon Package Cloud interface. The browser address bar shows the URL: <https://m42test/wm/landing-page/b9b4ed04-0776-ed11-0bab-00155d02c50b>. The page title is "MATRIX42 Package Cloud" and the current view is "All Packages".

The interface features a navigation sidebar on the left with the following items:

- Search in Navigation
- All Packages
- Software Packages
- Software Catalog

The main content area displays a list of software packages with the following details:

Name	Icon	ReleaseName	Action
360 Total Security PC Essential 10		10.8.0.1543	
3CX Desktop App 18		18.10.461.0	
3CX Phone for Windows 16		16.3.0.111	
A Note A Note 4		4.2.4.0	

A "Downloads" popup window is visible in the top right corner, showing a file named "360\_Total\_Security\_PC\_Essential\_10\_10.8.0.1543\_EN\_x86..." with a "Datei öffnen" link and a "Mehr anzeigen" button.

# Vorteile der Labtagon Package Cloud

- ✓ großes Angebot
- ✓ Festpreise für Individualpakete
- ✓ Werkzeuge
- ✓ Integration in Matrix42



## planbare Kostenkalkulation

- ✓ Einzelbezug möglich.
- ✓ Festpreise bei individueller Paketierung.
- ✓ Attraktives Bundle Angebot,



## personelle Ressourcen schonen

- ✓ Je nach Paket, vielfältige automatisierte Verteilmethoden.
- ✓ Automatisierte Prozesse vermeiden Fehler und sparen Zeit.
- ✓ Weniger Admin-Aufwand.
- ✓ Entlastung von repetitiven Aufgaben.



## Sicherheit und Kontrolle

- ✓ Kontinuierliche Überwachung und Aktualisierung der bereitgestellten Anwendungen.
- ✓ Besserer Überblick über eingesetzte Versionen in der Softwarelandschaft sorgen für reibungslose Rollouts.

# Labtagon Package Cloud

Subscription Editionen Vergleich

Small Edition	Standard Edition	Premium Edition
<p><b>1.500 €</b></p> <p><i>Pro Jahr</i></p>	<p><b>3.150 €</b></p> <p><i>Pro Jahr</i></p>	<p><b>9.600 €</b></p> <p><i>Pro Jahr</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bis zu 40 Pakete</li> <li>✓ Eine Verteilmethode nach Wahl               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Matrix42 Empirum,</li> <li>✓ SCCM/Endpoint Manager</li> <li>✓ Intune</li> <li>✓ Ivanti DSM etc.</li> </ul> </li> <li>✓ Buchbar: Weitere Verteilmethode als weitere Subscription</li> <li>✓ Buchbar: Package Robot Pro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bis zu 400 Pakete</li> <li>✓ Eine Verteilmethode nach Wahl               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Matrix42 Empirum,</li> <li>✓ SCCM/Endpoint Manager</li> <li>✓ Intune</li> <li>✓ Ivanti DSM etc.</li> </ul> </li> <li>✓ Buchbar: Weitere Verteilmethode als weitere Subscription</li> <li>✓ Buchbar: Package Robot Pro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bibliothek beinhaltet mehr als 900 Pakete</li> <li>✓ Überwachung Paket-Versionen</li> <li>✓ Anzeigen von Sicherheitslücken CVE</li> <li>✓ Package Robot Professional</li> <li>✓ Alle Verteilmethoden               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Matrix42 Empirum,</li> <li>✓ SCCM/Endpoint Manager</li> <li>✓ Intune</li> <li>✓ Ivanti DSM etc.</li> </ul> </li> <li>✓ 50 GB Online Storage</li> </ul>

# Labtagon individuelle Pakete

Paketierung von Einzelpaketen auf Bestellung

Small Edition

600 €

Einmalig

- ✓ Wir trauen uns das zu, fester Preis unabhängig von der Komplexität der Applikation
- ✓ Fertigstellung in 10 Arbeitstagen
- ✓ Schnellere Bereitstellung nach Aufpreis
- ✓ Übergabe mit Order Wizard

Standard Edition

600 €

Einmalig

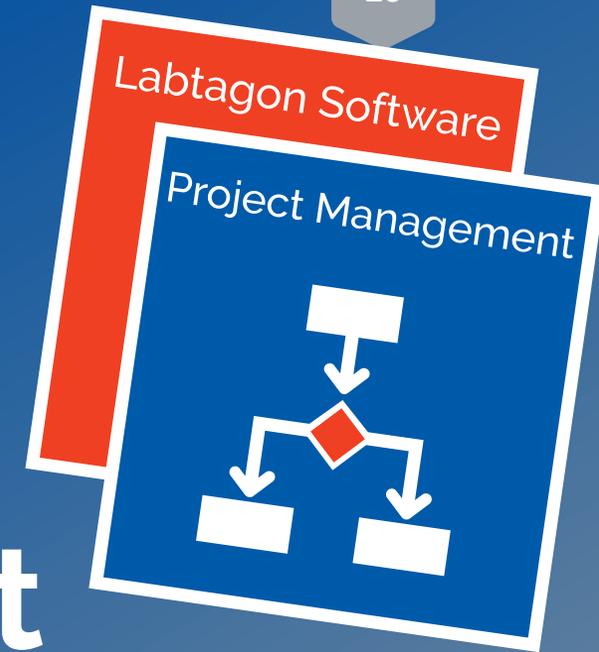
- ✓ Wir trauen uns das zu, fester Preis unabhängig von der Komplexität der Applikation
- ✓ Fertigstellung in 10 Arbeitstagen
- ✓ Schnellere Bereitstellung nach Aufpreis
- ✓ Übergabe mit Order Wizard

Premium Edition

500 €

Einmalig

- ✓ Wir trauen uns das zu, fester Preis unabhängig von der Komplexität der Applikation
- ✓ Fertigstellung in 7 Arbeitstagen
- ✓ Schnellere Bereitstellung nach Aufpreis
- ✓ Übergabe mit Order Wizard
- ✓ Preisvorteil zu Small und Standard



# Projektmanagement

Projekte im Matrix42 Umfeld erfolgreich organisieren, planen und steuern.

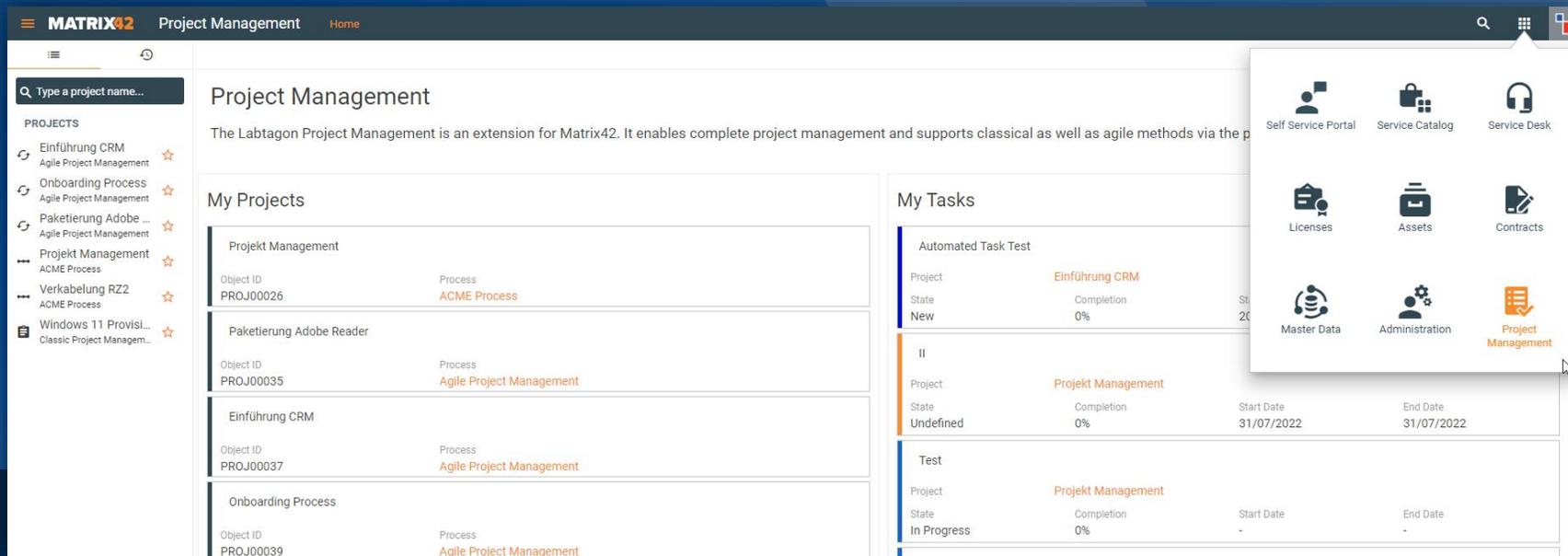
---

# Projektmanagement

Projekte direkt in der Oberfläche des Matrix42 ESM verwalten.

Unsere Idee:

**(Agiles Projektmanagement + klassisches Projektmanagement) x Matrix42 ESM**



The screenshot displays the Matrix42 Project Management interface. The top navigation bar includes the Matrix42 logo, 'Project Management', and 'Home'. A search bar is present with the text 'Type a project name...'. The main content area is divided into two columns: 'My Projects' and 'My Tasks'. The 'My Projects' section lists several projects with their Object IDs and associated processes. The 'My Tasks' section shows a list of tasks with their states and completion percentages. A sidebar on the left lists various project categories, and a top navigation menu contains icons for Self Service Portal, Service Catalog, Service Desk, Licenses, Assets, Contracts, Master Data, Administration, and Project Management.

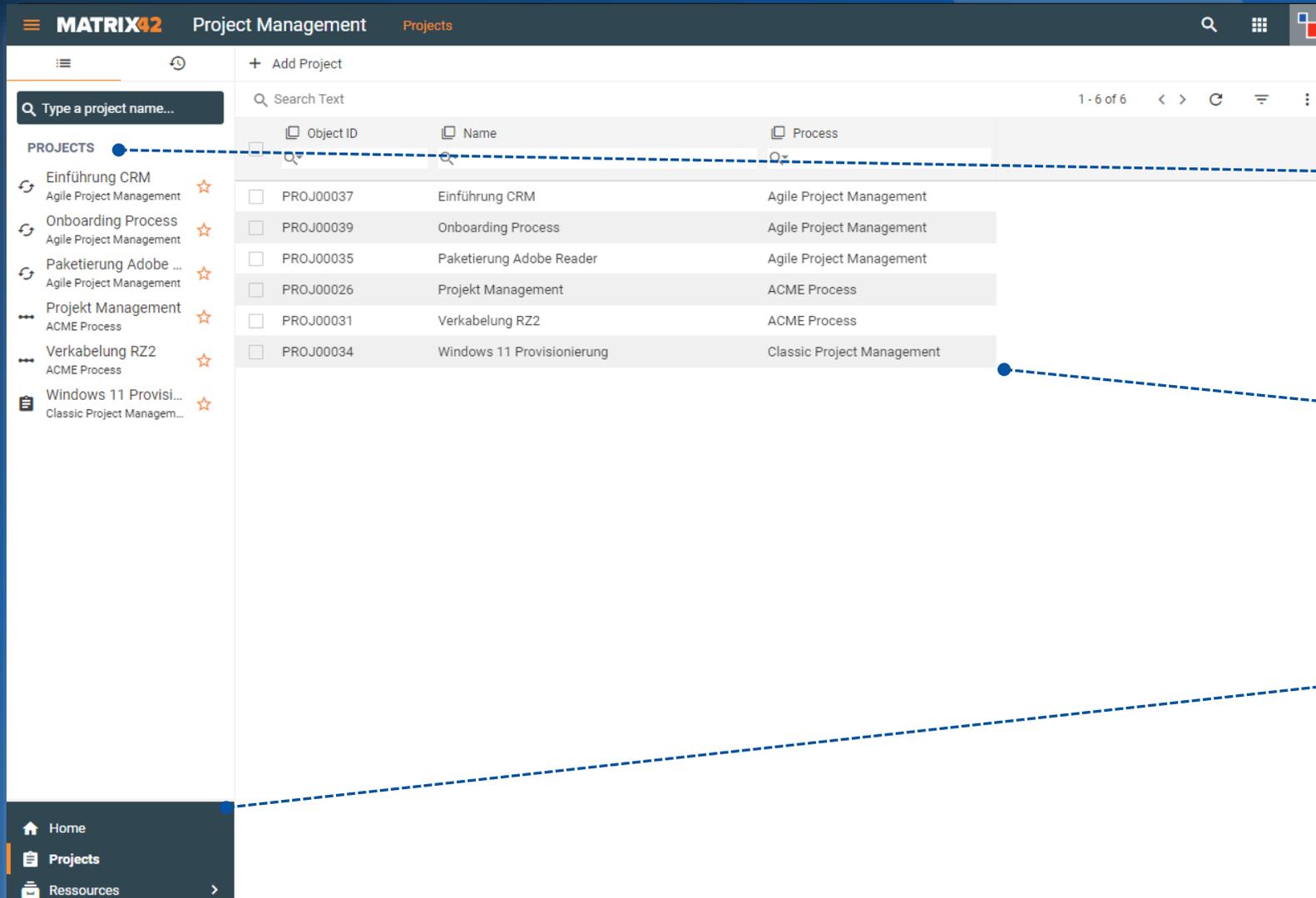
Die Stärken eines Projektmanagementsystems mit den Möglichkeiten des bewährten Matrix42 Umfeldes vereinen.

✓ gewohnte Benutzeroberfläche    ✓ keine 2 verschiedene Tools notwendig    ✓ anpassbar und flexibel

# Abbilden von Methoden in Projektprozesse



# Funktionalität und Darstellung



The screenshot displays the 'MATRIX42 Project Management' interface. The main area shows a table of projects with the following data:

Object ID	Name	Process
PROJ00037	Einführung CRM	Agile Project Management
PROJ00039	Onboarding Process	Agile Project Management
PROJ00035	Paketierung Adobe Reader	Agile Project Management
PROJ00026	Projekt Management	ACME Process
PROJ00031	Verkabelung RZ2	ACME Process
PROJ00034	Windows 11 Provisionierung	Classic Project Management

On the left, a sidebar lists project categories with star icons: Einführung CRM (Agile Project Management), Onboarding Process (Agile Project Management), Paketierung Adobe ... (Agile Project Management), Projekt Management (ACME Process), Verkabelung RZ2 (ACME Process), and Windows 11 Provisi... (Classic Project Managem...). The bottom navigation bar includes Home, Projects, and Ressources.

## Projektauswahl

Sehen sie relevante Projekte zuerst, Schnellzugriff auf alle weiteren Projekte

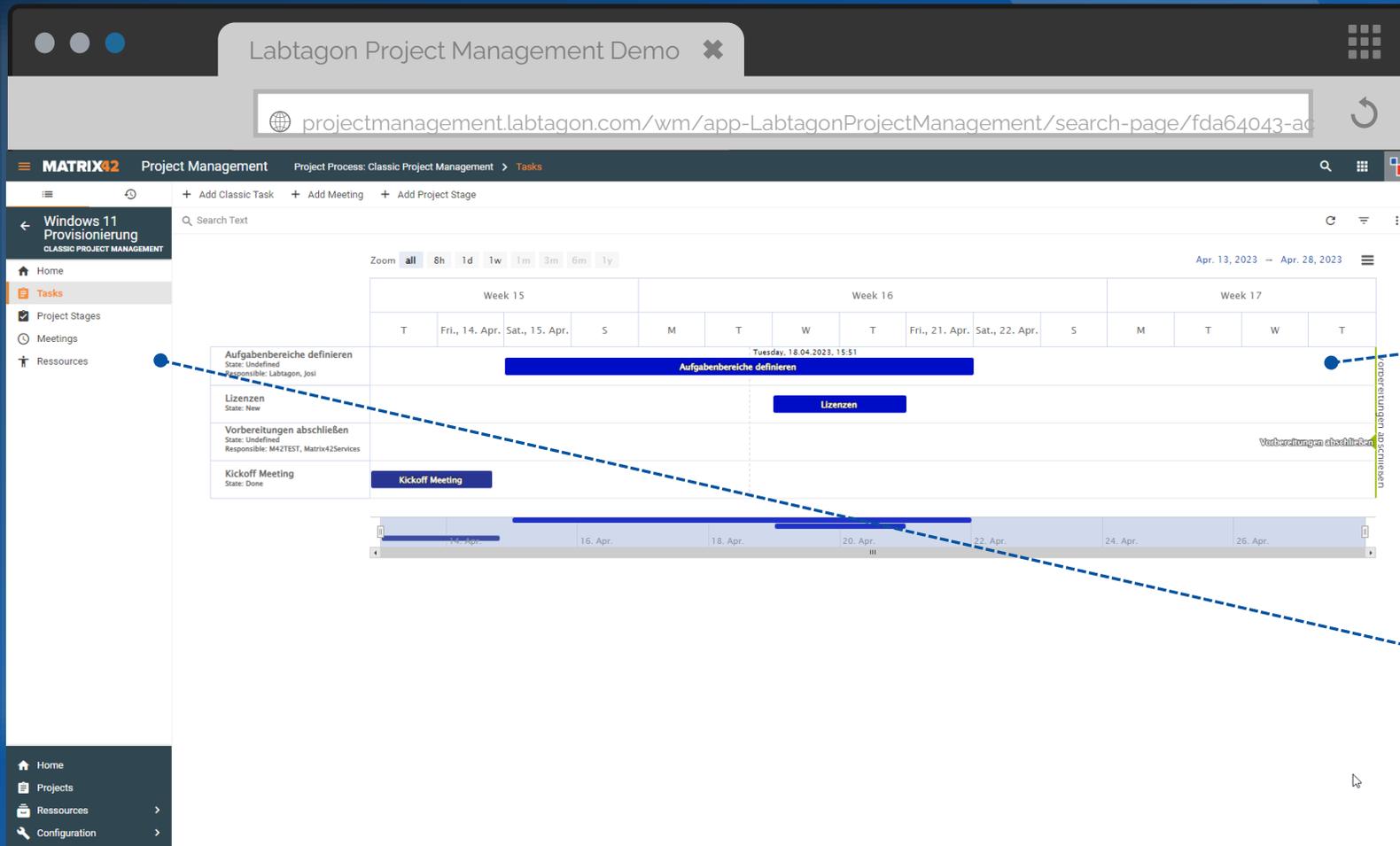
## Gewohnte Ansichten

Theme folgt den Standard-Apps, gewohnter Umgang mit Datenlisten und Dialogen

## Dedizierte Menüführung

Erlaubt fokussiertes Arbeiten in einem Projekt

# Funktionalität und Darstellung



The screenshot displays the Labtagon Project Management web application. The browser tab is titled 'Labtagon Project Management Demo'. The URL is 'projectmanagement.labtagon.com/wm/app-LabtagonProjectManagement/search-page/fda64043-ad...'. The application header shows 'MATRIX42 Project Management' and 'Project Process: Classic Project Management > Tasks'. The left sidebar contains navigation options: Home, Tasks, Project Stages, Meetings, and Ressources. The main content area shows a Gantt chart for 'Windows 11 Provisionierung CLASSIC PROJECT MANAGEMENT'. The chart is set to a 'Zoom' of 'all' and covers the period from 'Apr. 13, 2023' to 'Apr. 28, 2023'. The chart displays several tasks: 'Aufgabenbereiche definieren' (State: Undefined, Responsible: Labtagon, Josi), 'Lizenzen' (State: New), 'Vorbereitungen abschließen' (State: Undefined, Responsible: M42TEST, Matrix42Services), and 'Kickoff Meeting' (State: Done). The tasks are represented by blue bars on a grid. A dashed blue line connects the 'Aufgabenbereiche definieren' task to the text 'Neue Darstellungsformen' on the right. Another dashed blue line connects the 'Lizenzen' task to the text 'Spezielle Projektnavigation' on the right.

## Neue Darstellungsformen

Datenlisten können auch als Kanban oder Gantt angezeigt werden

## Spezielle Projektnavigation

Navigations Elemente je Projektprozess konfigurierbar

# Labtagon Produkte Überblick

---

## Anwendungen

Die sofort einsatzfähigen Lösungen für Ihre DWP.

### Message Center

Anwendungen

Das Message Center für Matrix42 digitalisiert den Informationsfluss aus dem System heraus und versorgt vollautomatisch sämtliche Benutzer auf allen Windows 10 Geräten in Echtzeit mit Informationen.

Labtagon Software

Message Center



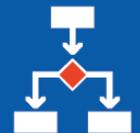
### Projekt Management

Anwendungen

In der gewohnten Arbeitsoberfläche arbeiten. Projekte und Tasks anlegen Termine, Meilensteine und kritische Faktoren direkt über ein Dashboard anzeigen. Visualisierung als Grid, Kanban und als Gantt-Diagramm.

Labtagon Software

Project Management



# Steuerelemente

Bausteine für die UUX.

## Check List Control

Steuerelemente

Das Labtagon Check List Control ist eine Erweiterung für Matrix42-Produkte. Es ermöglicht die Darstellung einer Checkliste in beliebigen Konfigurationselementen.



Labtagon Software



## Query Builder

Steuerelemente

Führen Sie Ihre ASQL-Abfragen aus, unabhängig davon, ob Sie über einen direkten Datenbankzugriff verfügen. Somit ist der Query Builder perfekt für die Unternehmen, die Matrix42 in der Cloud anwenden.



Labtagon Software



## Barcode Scanner Control

Steuerelemente

Mit dem Labtagon Barcode Scanner können Bar- und QR-Codes gescannt werden. Das Scannen funktioniert ganz einfach mit einer integrierten Kamera.



Labtagon Software



## Kanban Board

Steuerelemente

Es ermöglicht die Visualisierung von laufenden Störungen und Objekten in allen Matrix42-Applikationen. Kanban ist eine Prozesssteuerungsmethode, welche Ihnen erlaubt, agil und flexibel auf Aufgaben zu reagieren.



Labtagon Software



## Signature Control

Steuerelemente

Setzen Sie mit dem Signature Control auf technische Beweisbarkeit bei der digitalen Erfassung handschriftlicher Signaturen.



Labtagon Software



## Instant Edit

Steuerelemente

Mit dem Labtagon Instant Edit können Sie ohne Umwege Änderungen an Feldern direkt aus dem Vorschaudio-log heraus vornehmen.



Labtagon Software



# Konnektoren

Anbindungen von Drittsystemen an die DWP.

## Remote Label Print

Konnektoren

Als ideale Ergänzung zur Erweiterung Barcode-Scanner wird mit Remote Label Print das unkomplizierte Drucken von Barcode- und QR-Code-Labels direkt aus der UUX heraus ermöglicht.

Labtagon Software

Remote Label Print



## DRACoon Connector

Konnektoren

Mit dem DRACoon Connector können Datenräume, Nutzerberechtigungen oder Nutzeraccounts über das Service Portal beantragt werden, indem sie die gewünschten Services wie gewohnt bestellen.

Labtagon Software

DRACoon Connector



**DRACoon**



# Funktionspakete

Funktionserweiterungen für die M42  
Standard Anwendungen.

## Data Anonymization and Deletion

Funktionspakete

Data Anonymization and Deletion für das Digital Workspace Management System von Matrix42 bereinigt Datenbestände, nach zuvor definierten Regeln, vollautomatisch und DSGVO-konform.

Labtagon Software



## Report2File

Funktionspakete

Direkt aus der Oberfläche oder mit Workflows Dokumente erstellen oder per E-Mail versenden. Unterstützung diverser Formate wie PDF, Word oder Excel.

Labtagon Software



## Service Booking Expiration

Funktionspakete

Diese Erweiterung kann nahtlos in Ihren Prozess eingebunden werden und ermöglicht Ihnen mit wenigen Klicks einen automatisierten Verlängerungsprozess für jeden Service einzubinden.

Labtagon Software



## Holiday Importer

Funktionspakete

Mit Labtagon Holiday Importer können Sie Feiertage einfach und elegant, zeitgesteuert in das Matrix42 Workspace Management System importieren.

Labtagon Software



# Welche Fragen haben Sie?

WAS

WARUM

WO

WANN

WER

WIE

Beratung und Entwicklung für die Matrix42 DWP

[www.labtagon.com](http://www.labtagon.com)

Labtagon GmbH  
An der Eickesmühle 40  
41238 Mönchengladbach

 [sales@labtagon.com](mailto:sales@labtagon.com)

 +49 2166 989 488