



Matrix42 ITSM und Microsoft

Ihr Team für die perfekte Welle



Hendrik Ambrosius

Senior PreSales
Consultant

Hendrik.Ambrosius@matrix42.com



NORDBIT

Die Business IT Messe im Norden.

Ihr Team mit dem ‚Experience‘ Fokus



Microsoft 365



Technology Expertise

- Disaster Recovery
- Migration
- Hosting
- Cloud Security



- SQL Database
- AI & Machine Learning
- Cognitive Services
- Internet of Things

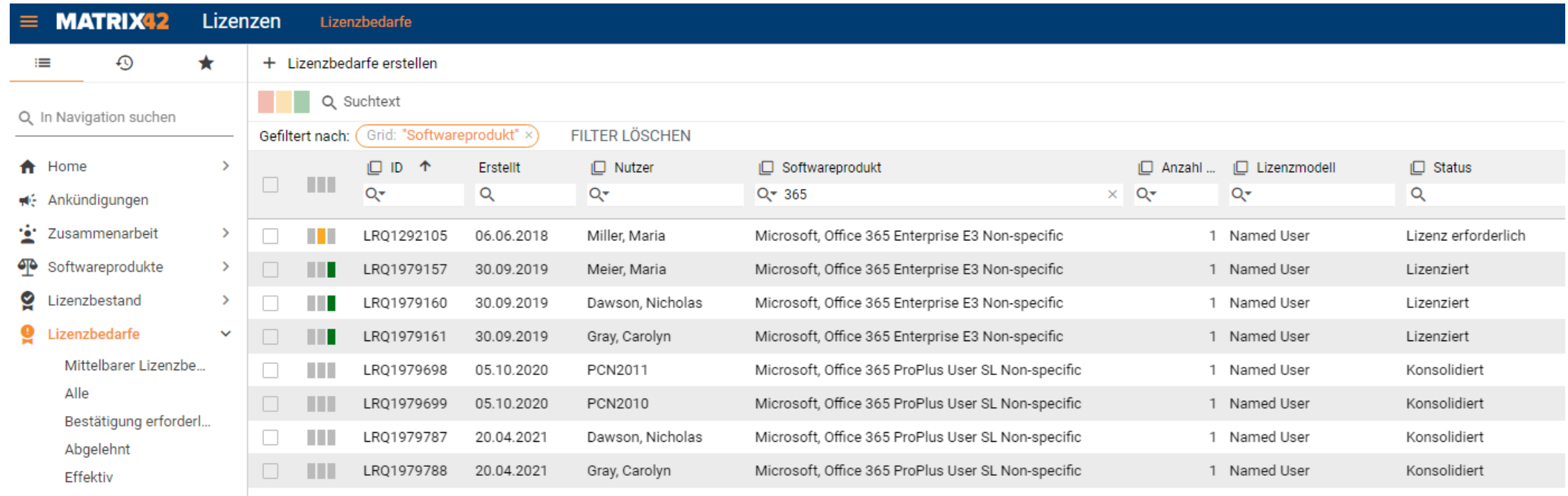
Business Experience

MATRIX42



Microsoft 365: Überblick über die Lizenzen

- **Microsoft 365 Abos** erscheinen im Lizenzmanagement:



The screenshot shows the Matrix42 license management interface. The top navigation bar includes the Matrix42 logo, 'Lizenzen', and 'Lizenzbedarfe'. A sidebar on the left contains navigation options like 'Home', 'Ankündigungen', 'Zusammenarbeit', 'Softwareprodukte', 'Lizenzbestand', and 'Lizenzbedarfe'. The main content area displays a table of licenses filtered by 'Grid: "Softwareprodukt"'. The table has columns for ID, Erstellt, Nutzer, Softwareprodukt, Anzahl, Lizenzmodell, and Status. The data rows show various Microsoft 365 licenses, including Office 365 Enterprise E3 and Office 365 ProPlus User SL.

ID	Erstellt	Nutzer	Softwareprodukt	Anzahl	Lizenzmodell	Status
LRQ1292105	06.06.2018	Miller, Maria	Microsoft, Office 365 Enterprise E3 Non-specific	1	Named User	Lizenz erforderlich
LRQ1979157	30.09.2019	Meier, Maria	Microsoft, Office 365 Enterprise E3 Non-specific	1	Named User	Lizenziert
LRQ1979160	30.09.2019	Dawson, Nicholas	Microsoft, Office 365 Enterprise E3 Non-specific	1	Named User	Lizenziert
LRQ1979161	30.09.2019	Gray, Carolyn	Microsoft, Office 365 Enterprise E3 Non-specific	1	Named User	Lizenziert
LRQ1979698	05.10.2020	PCN2011	Microsoft, Office 365 ProPlus User SL Non-specific	1	Named User	Konsolidiert
LRQ1979699	05.10.2020	PCN2010	Microsoft, Office 365 ProPlus User SL Non-specific	1	Named User	Konsolidiert
LRQ1979787	20.04.2021	Dawson, Nicholas	Microsoft, Office 365 ProPlus User SL Non-specific	1	Named User	Konsolidiert
LRQ1979788	20.04.2021	Gray, Carolyn	Microsoft, Office 365 ProPlus User SL Non-specific	1	Named User	Konsolidiert

- **Transparenz der aktuellen Benutzerzuweisungen** > Basis für **Optimierung**
- **Lizenzreport für Microsoft**

Microsoft 365: Einfache Bereitstellung

Self-Service via Matrix42 Service Catalog

MATRIX42 Self Service Portal Katalog > Software

Suche: 365 **SUCHEN**

Gefiltert nach: Stichwort: 365 FILTER LÖSCHEN

Empfänger: Ambrosius, Hendrik

SRV-ID	Rating	Service Name	Icon	Price
SRV03994	☆☆☆☆☆	Microsoft 365 - Business Apps (free)		Kostenfrei
SRV03999	☆☆☆☆☆	Microsoft 365 - Exchange Online (Plan 1)		3,40 € Miete, Monatlich
SRV03993	☆☆☆☆☆	Microsoft 365 - Microsoft 365 Audio Conferencing		2,21 € Miete, Monatlich
SRV03988	☆☆☆☆☆	Microsoft 365 - Office 365 E1		8,40 € Miete, Monatlich
SRV04004	☆☆☆☆☆	Microsoft 365 - Office 365 E3		22,60 € Miete, Monatlich
SRV03996	☆☆☆☆☆	Microsoft 365 - Power BI (free)		Kostenfrei

Teams: Genehmigungen

Page 1 - Teams - Approval Process

figma.com/proto/9zOD6e6YxOrABo5MRdNRJT/Teams---Approval-Process?node-id=411-72353&starting-point-node-id=411%3A72353&scaling=contain

Teams - Approval Process

Share prototype

Options

Microsoft Teams

MX42
Approvals

Select approval trigger:

Personal App

Notifications

Activity Tab

Teams: Chat

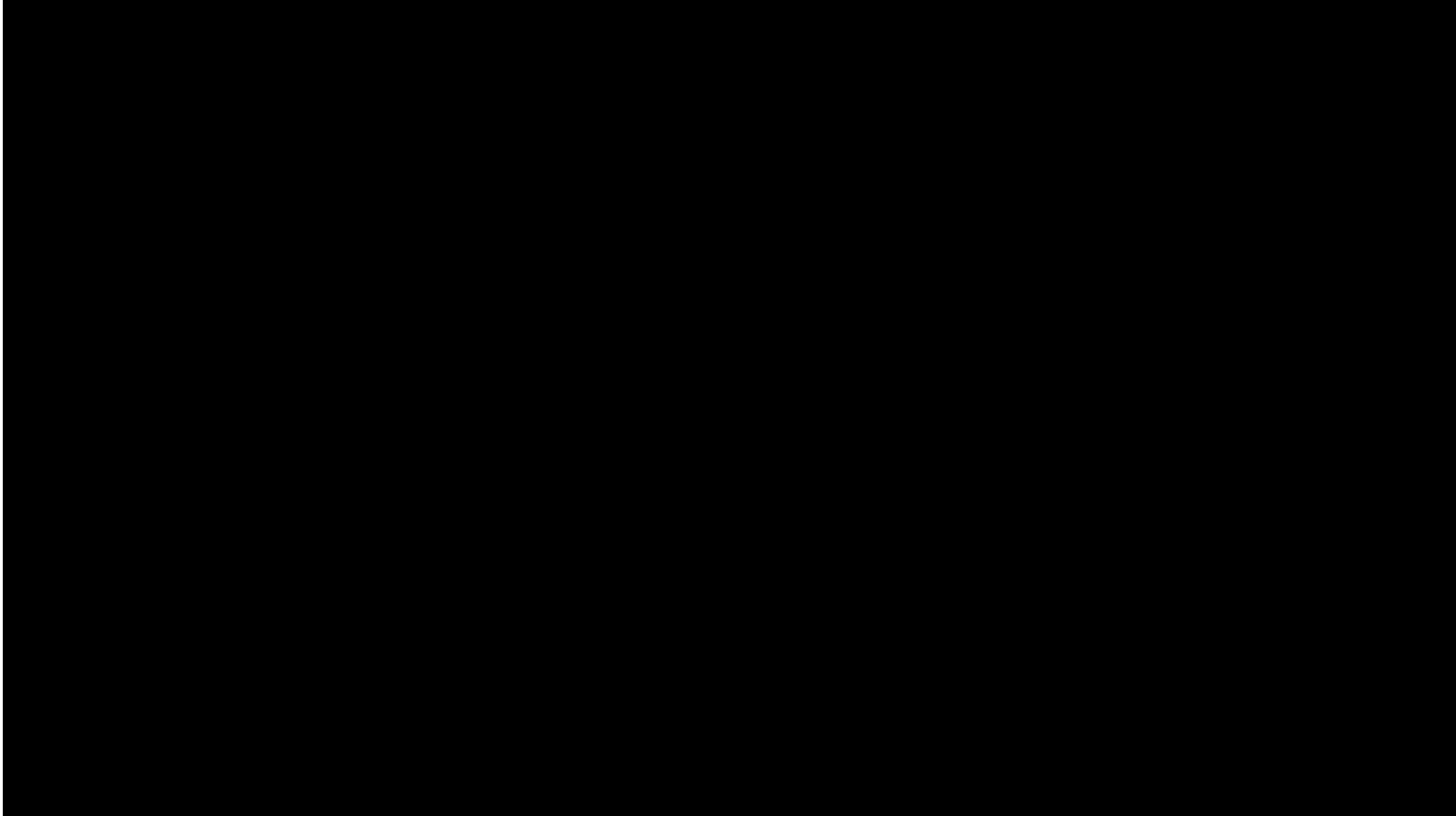


Chatbot



Persönlicher Support

Teams: Chatbot

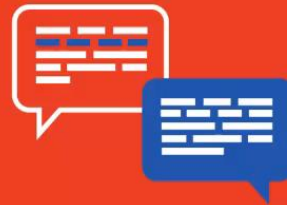


Teams: Chat mit Service Desk Agent



Labtagon Software

Service Desk
Chat



Matrix42 Remote Assistance

- **Direkt am Service Desk Ticket starten**
- **Fernsteuerung + Dateitransfer**
- **Berechtigungen** über Profile
- **Kein VPN erforderlich**
Internet reicht vollkommen aus
- **Cloud oder On-Prem**



Matrix42 Remote Assistance

Home :: Matrix42

srvwsm001.imagoverum.com/wm/app-ServiceDesk/landing-page/c5810ace-8697-e611-dd86-60a44ca921d9

Silverback Admin SB Self Prov. Empirum Web Cons... Remote Control Por... MyWorkspace Marketplace Package Cloud FireScope EDR Microsoft Cloud

MATRIX42 Service Desk Home

In Navigation suchen

- Home
- Ankündigungen
- Zusammenarbeit
- Tickets
- Störungen
- Serviceanfragen
- Probleme
- Änderungen
- Bekannte Fehler
- Knowledge Base
- Service Level Managem...
- Dienstplan-Dashboard ...
- Dienstplan von Team A...
- Mein Dienstplan AddOn
- Konfigurationen
- Berichte
- Einstellungen

Kritische Tickets nahe vor der Eskalation

Ticket ID	Count
TCK00309	100

SLA mit kritischer Einhaltung der Lösungszeiten

SLA ID	Compliance %
OLA00001	97.06%
OLA00005	0.00%
SLA00001	18.18%
SLA00002	5.41%
SLA00003	0.00%
SLA00004	0.00%
SLA00005	0.00%
SLA00006	0.00%

Kritischste eskalierte Tickets

Ticket ID	Count
TCK00083	100
TSK00084	100
TCK00085	100
TCK00084	100
TCK00086	100
TCK00087	100
TCK00089	100
CHN00032	100

SLA mit kritischer Erstlösungsquote

SLA ID	Compliance %
OLA00001	0.00%
OLA00005	0.00%
SLA00001	0.00%
SLA00002	56.74%
SLA00003	44.44%
SLA00004	20.00%
SLA00005	25.00%
SLA00006	33.33%

SLA mit kritischer Einhaltung der Reaktionszeiten

SLA ID	Compliance %
OLA00001	97.06%
OLA00005	33.33%
SLA00001	72.73%
SLA00002	14.71%
SLA00003	22.22%
SLA00004	14.29%
SLA00005	14.29%
SLA00006	14.29%

Mitarbeiter mit den meisten offenen Störungen

Mitarbeiter	Anzahl
Odell, Oscar	1800
Knox, Kate	1200
Lindon, Lucas	128.4
Simpson, Stephan	127.2
Brown, Barbara	600
Norman, Natalie	126
Pauls, Patricia	
Suarez, Elisa	

Quick Starts

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

Durchschnittliches Alter von Störungen in Tagen

Alter (Tage)	Störungen
7.5	1800
5	128.4
2.5	127.2
	600
	126

DEU 13:27
DE 09.06.2023

UEM Integration



Inventarisierung

- Automatischer Import von Intune + SCCM Inventardaten
- Basis für Asset Management + Lizenzmanagement
- Anzeige direkt am Ticket im Service Desk



Anwendungs-Verteilung

- Import von Intune Gruppen + SCCM Paketen
- Automatische Serviceerstellung
- Self-Service mit optionaler Genehmigung + Lizenzmanagement



UEM Integration: Anwendungen

MATRIX42 Self Service Portal
Katalog > Software > Anwendungen

SUCHEN

- Home
- Arbeitsplatz
- Katalog
 - Hardware
 - Non-IT
 - Services
 - Software
 - Anwendungen
 - Betriebssysteme
 - Mobile Anwendun...
 - Sonstiges
- Support

☰
☰
☰

1 - 10 von 10

<div style="text-align: center;"> <p>Microsoft Project Professional 2013</p> <p>Microsoft Project ist eine Software zum Planen, Steuern und Überwachen von Projekten</p> <p style="background-color: #ff9900; color: white; text-align: center; padding: 2px;">IN DEN WARENKORB</p> <p>6,00 € Miete, Monatlich</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>Microsoft Project Professional 2013 (virtuell)</p> <p>MS-Project über Virtualisierungstechnologie bereitgestellt. Kann auch aus dem HomeOffice oder von mobilen Gerä...</p> <p style="background-color: #ff9900; color: white; text-align: center; padding: 2px;">IN DEN WARENKORB</p> <p>7,00 € Miete, Monatlich</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>MPP ProjectViewer</p> <p>Programm zum Anzeigen von MS-Project-Dateien im MPP-Format. Keine Bearbeitung möglich!</p> <p style="background-color: #ff9900; color: white; text-align: center; padding: 2px;">IN DEN WARENKORB</p> <p>1,50 € Miete, Monatlich</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>MS-Office Professional Plus 2013 EN</p> <p>Das Office-Paket u.a. WinWord, Ex Outlook.</p> <p style="background-color: #ff9900; color: white; text-align: center; padding: 2px;">IN DEN WARENKORB</p> <p>3,00 €</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>MS-Office Standard 2016 EN</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>PDF24 Creator</p> </div>
--	--	--	---	---	--

<div style="text-align: center;"> <p>SRV00113 ★★★★★</p> <p>SAP</p> <p>Zugriff auf das SAP ERP System</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>SRV00091 ★★★★★</p> <p>SAPGui Client</p> <p>Notwendig um auf SAP zuzugreifen</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>SRV00097 ★★★★★</p> <p>Visio Professional Deutsch</p> <p>Visio ist ein Visualisierungsprogramm von Microsoft und dient dazu, mit Hilfe verschiedener Vorlagen mit passe...</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>SRV00096 ★★★★★</p> <p>Visio Profe</p> <p>Visio ist ein Visu von Microsoft un verschiedener V</p> </div>
--	--	--	---

ORD00148 - Installation

Stornieren | Erinnern | Objekt kopieren AddOn

Zusammenfassung	Lieferinformationen
Bestellnr. ORD00148	Empfänger der Lieferung Vogel, Viktor
Status In Bearbeitung	Lieferort Frankfurt
Typ Installation	Lieferung in Land Deutschland
abgeschickt 09.06.2023 14:03	Notizen -
Antragsteller Vogel, Viktor	
Empfänger Vogel, Viktor	
Kostenstelle 201013 - IT	

Bestellfortschritt

1

Bestellt

Vogel, Viktor

09.06.2023

2

Genehmigung

Offen

3

Bereitstellung

Offen

4

Abnahme

Offen

Vogel, Viktor

5

Abschluss

Offen

Service	Anzahl	Zahlungsart	Preis
Visio Professional Deutsch SRV00097	1	Miete, Monatlich	5,00 €

UEM Integration



Inventarisierung

- Automatischer Import von Intune + SCCM Inventardaten
- Basis für Asset Management + Lizenzmanagement
- Anzeige direkt am Ticket im Service Desk



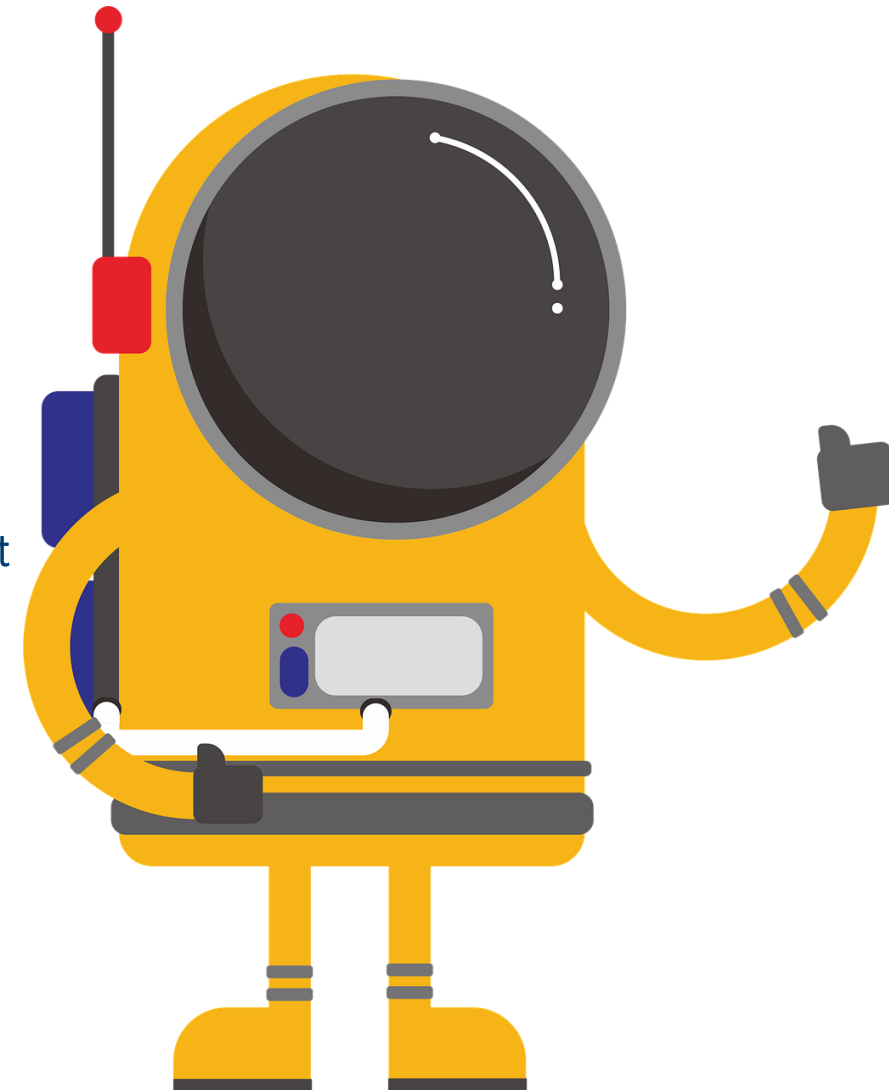
Anwendungs-Verteilung

- Import von Intune Gruppen + SCCM Paketen
- Automatische Serviceerstellung
- Self-Service mit optionaler Genehmigung + Lizenzmanagement



Betriebssystem-Installation

- Microsoft Autopilot-Integration
- Automatische Asset-Anlage registrierter Geräte
- Automatische PC-Zuweisung via Service-Bestellung
- Unterstützung verschiedener Autopilot-Profile
- Übergabe an UEM nach Basis-Installation (z.B. weitere Apps)



UEM Integration: OS Installation

Self Service Portal
Katalog > Hardware > Computer > Arbeitsplätze

In Navigation suchen

- Home
- Arbeitsplatz
- Katalog
 - Hardware
 - Computer
 - Arbeitsplätze
 - Desktops
 - Notebooks
 - Servers
 - Mobil
 - Peripheriegeräte
 - Non-IT
 - Services
 - Software
- Support

SUCHEN

1 - 5 von 5
Servicepaket

<p>Desktop Arbeitsplatz (PC)</p> <p>Voll ausgestatteter Desktop-Computer mit Betriebssystem und Standardsoftware. Unterschiedliche Hardwaremodelle...</p> <p style="text-align: center; background-color: #ff9900; color: white; padding: 5px;">IN DEN WARENKORB</p> <p style="text-align: center; color: #ff9900;">420,00 €</p>	<p>Mobiler Arbeitsplatz mit virtuellem Desktop</p> <p>Registrieren Sie Ihr Smartphone oder Tablet um es automatisch für den Unternehmensesatz zu konfigurieren. In...</p> <p style="text-align: center; background-color: #ff9900; color: white; padding: 5px;">IN DEN WARENKORB</p> <p style="text-align: center; color: #ff9900;">360,00 €</p>	<p>Notebook Arbeitsplatz (Mac)</p> <p>Voll ausgestatteter macOS Notebook Arbeitsplatz. Optimal für grafische Anwendungen.</p> <p style="text-align: center; background-color: #ff9900; color: white; padding: 5px;">IN DEN WARENKORB</p> <p style="text-align: center; color: #ff9900;">744,00 €</p>	<p>Notebook Arbeitsplatz (PC)</p> <p>Voll ausgestatteter Laptop-Computer mit Betriebssystem und Standardsoftware. Unterschiedliche Hardwaremodelle...</p> <p style="text-align: center; background-color: #ff9900; color: white; padding: 5px;">IN DEN WARENKORB</p>	<p>Virtueller Arbeitsplatz</p> <p>Ein virtueller Arbeitsplatz gibt Ihnen die maximale Freiheit: Sie können überall, jederzeit und mit dem Gerät ...</p> <p style="text-align: center; background-color: #ff9900; color: white; padding: 5px;">IN DEN WARENKORB</p>
---	---	---	---	---

Objekt kopieren AddOn

- SRV00141 Notebook (für Büroanwendungen)**
 Notebook zur Nutzung herkömmlicher Büroanwendungen. Geeignet für alle Programme des Microsoft Office-Pakets, die Internetnutzung und SAP-Clients. Die Im Paketpreis enthalten
 Service
- SRV00140 Notebook (für CAD Anwendungen)**
 Notebook zur Nutzung von Programmen für Software-Entwicklung, technisches Zeichnen und andere rechenintensive Aufgaben. Geeignet für alle Programme des Microsoft Office-Pakets, die 10,00 €
Aufpreis,
 Service

Bildschirm Besteht aus 2 Elementen

- SRV00133 DELL 24" TFT Monitor**
 Mit dem U2412M von Dell genießen Sie beste Bildqualität mit hoher Bildschärfe und Detailreichtum, selbst in dunklen Szenen. MagicSpeed garantiert Ihnen selbst bei schnell 2,00 €
Miete, Monatlich
 Service
- SRV00134 DELL 27" TFT Monitor**
 Der Dell UltraSharp U2713HM 68,5-cm-Monitor (27 Zoll) garantiert gestochen scharfe Bilder in Kinoqualität. Die umfangreichen Einstellungen für maximalen Komfort und die 3,50 €
Miete, Monatlich
 Service

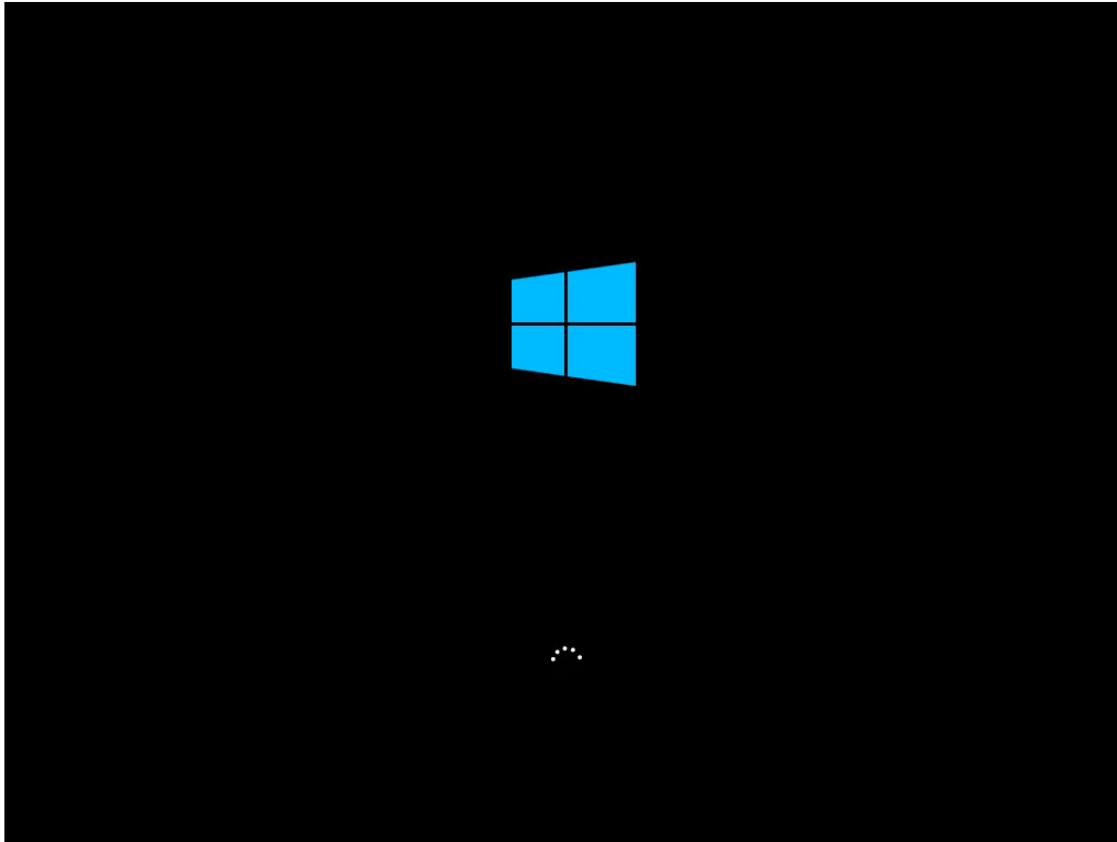
Peripheriegeräte Besteht aus 3 Elementen

- BND00008 Farblaserdrucker**
 Farblaserdrucker mit 1600dpi Auflösung. Einsetzbar als Arbeitsplatzdrucker oder im Netz. 30,00 €
Miete, Monatlich
 Bundle. Besteht aus 2 Elementen

Papierinzüge
Farblaserdrucker mit Standardeinzug (Im Paketpreis enthalten)

- SRV00137 All-in-One Tintenstrahl Multifunktionsdrucker**
 Drucken Sie Farbdokumente in Profiqualität und sparen Sie gegenüber Lasergeräten bis zu 50 % bei den Kosten pro Seite. Einfaches Drucken über Smartphone, Tablet und Notebook - auch von 195,00 €
Kauf

UEM Integration: OS Installation



Part 1: OOBE

UEM Integration: OS Installation

Matrix42 Unified Endpoint Management Operating Systems > Autopilot

Search in Navigation

- Home
- Announcements
- Collaboration
- Environments
- Workplaces
- Operating Systems
 - Autopilot**
 - Profiles
 - Devices
 - Boot Configurations
 - Hardware Drivers
 - Installation Sources
 - Language Packs
- Agent Configurations
- User Management
- Endpoint Devices
- Endpoint Configuration
- Endpoint Protection
- Package Configurations
- Software Distribution
- SIM Cards
- Assignments
- Deployments
- Help Center
- Feedback
- Administration
- Settings

Quick Starts

- Sync with Autopilot
Synchronize profiles, profile assignments, devices with Intune
- Add Profile
- Add Autopilot Device
- Create Default Group
Create Dynamic Autopilot Device Group

Statistics

Profiles	7	Devices	13
----------	---	---------	----

Devices by Service Connection

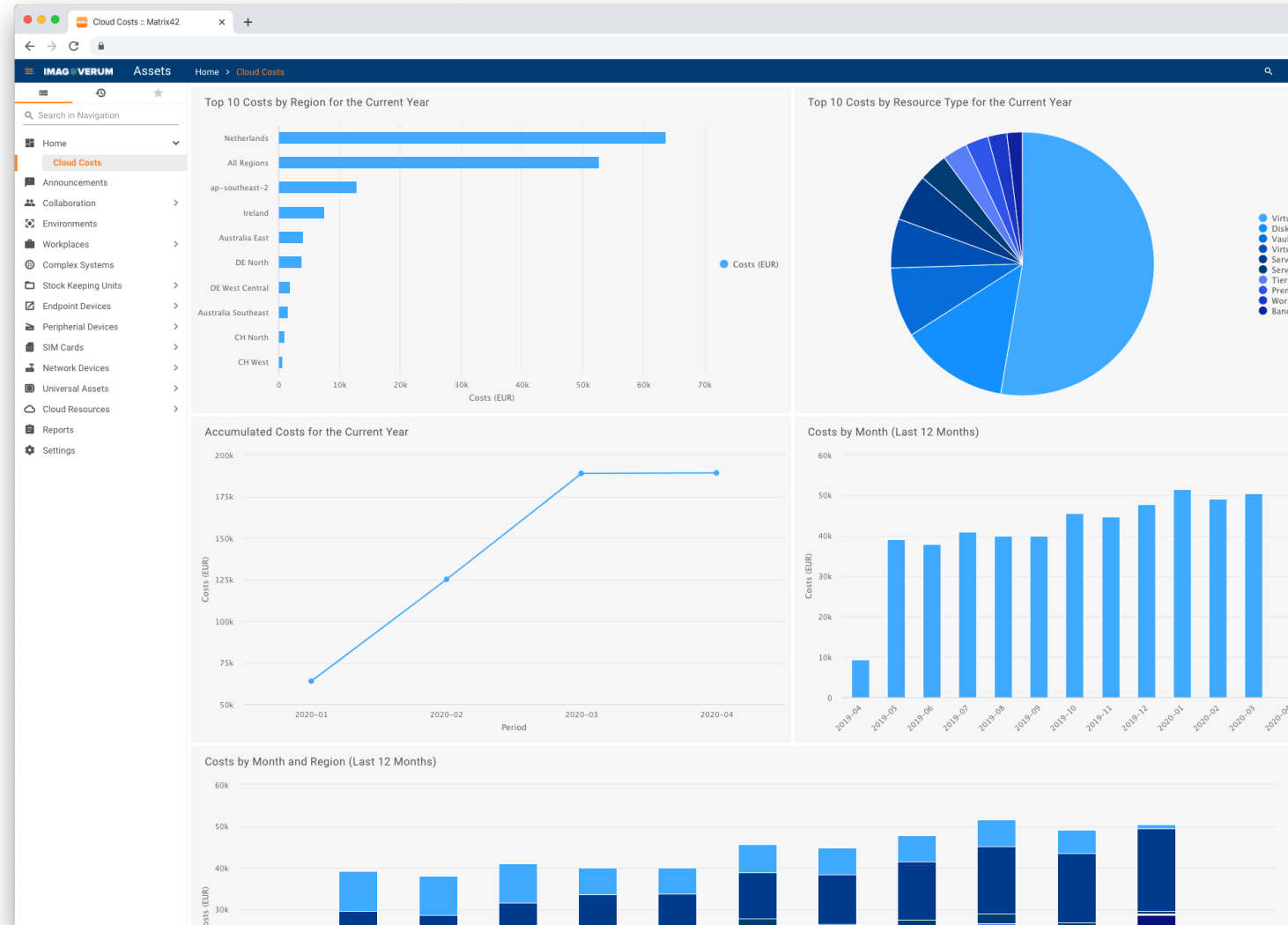
Service Connection	Count
Windows Autopilot Connection for M42UEM001	12
Windows Autopilot Connection for M45DEV	1

Devices by Manufacturer and Model

Manufacturer	M42UEM001	M45DEV	Total
Dell Inc.	1	0	1
Parallels International GmbH	1	0	1
Microsoft Corporation	2	2	4
VMware, Inc.	4	3	7

Azure: Transparenz + Optimierung

- **Cloud Cost Management** als zentrales **Lizenzkostenmanagement** von IaaS/PaaS für
 - Microsoft Azure
 - Amazon Web Services (AWS)
 - Google Cloud Platform (GCP)
- Vollständige **Kostentransparenz**
- Cloud **Budget-Planung** und **-Optimierung**
- **Einsparungspotentiale aufdecken**
- **Verwalten von Cloud Services** mit dem Service Catalog



Azure: Transparenz + Optimierung

MATRIX42 Self Service Portal
Home > Managementbereich > Service-Übersicht > Cloud

In Navigation suchen

- Home
- Entscheiden
- Managementbereich
- Bestellübersicht
- Service-Übersicht
- Cloud
- Änderungsübersicht
- Berichte
- Enhanced
- Arbeitsplatz
- Katalog
- Support

SUCHEN

Name	1 - 4 von 4						
SRV00438	Disk						
	Bestellnr. - Antragsteller -	Buchung... BOO0000485	Typ Dienstleistung	Kostenst... 201015 - Ma...	Empfänger Pauls, Patricia	Miete, Monatlich	1,29 \$
SRV00449	PublicIPAddress						
	Bestellnr. - Antragsteller -	Buchung... BOO0000638	Typ Dienstleistung	Kostenst... 201012 - Ma...	Empfänger Pauls, Patricia	Miete, Monatlich	8,02 \$
SRV00466	VirtualMachine						
	Bestellnr. - Antragsteller -	Buchung... BOO0001075	Typ Dienstleistung	Kostenst... 201012 - Ma...	Empfänger Pauls, Patricia	Miete, Monatlich	55,97 \$
SRV00466	VirtualMachine						
	Bestellnr. - Antragsteller -	Buchung... BOO0001292	Typ Dienstleistung	Kostenst... 201015 - Ma...	Empfänger Pauls, Patricia	Miete, Monatlich	2,15 \$

Servicebuchung
1 - 4 von 4

BOO0001075 - Installation - VirtualMachine

Neue Anfrage melden
Reparatur
Rückgabe
Umbuchung

Buchungsfortschritt

1

Bestellt
Unbekannt
31.05.2020

2

Genehmigung
Automatisch
genehmigt

3

Bereitstellung
Bereitgestellt
31.05.2020

4

Abnahme
Abgenommen
Pauls, Patricia

5

Abschluss
Abschluss
14.05.2020

Buchungszusammenfassung

Buchungsnr.	BOO0001075	Status	Bereitgestellt
Bestellmenge	1	Genehmigung	Genehmigt
Service	SRV00466 - VirtualMachine	Genehmigungsdatum	31.05.2020 02:00
Bereitstellung	Bereitgestellt		
Nutzer	Pauls, Patricia	Bereitstellungsdatum	31.05.2020 02:00
Art des Preises	Miete		
Abnahme	Abgenommen	Zahlungszyklus	Monatlich

Azure Hybrid Benefit Support

Microsoft Azure Hybrid Use Benefit

Azure-Kosten reduzieren durch Einsatz von lokalen on-premises-Lizenzen mit Software Assurance

ABER: Kunde muss Compliance sicherstellen

Matrix42 SAM Funktion **Azure Hybrid Benefit**

- **Windows Server + SQL Server in Azure VMs** (Azure SQL DB & SQL Managed Instance)
- **Compliance** – Stand Hybrid Benefit Nutzung
- **Einsparungspotential** - optimale Lizenz-Nutzung

The screenshot displays the Microsoft Azure Hybrid Benefit License management interface. The main view shows a list of licenses with columns for Description, Benefit, Compliant, Last Sync, and Organizational Unit. Two licenses are listed: 'Imagoverum Azure Tenant' for 'Windows Server' and 'Imagoverum Azure Tenant' for 'SQL Server'. The 'SQL Server' license is marked as 'Compliant' and has a last sync date of '16/02/2023'.

The detailed view for the 'SQL Server, Global Services' license shows the following information:

- Ownership:** Organizational Unit: GS - Global Services, Cost Center: 100000 - Global, Location: Global.
- Data Source:** Data Provider Configuration: Azure Hybrid Benefit (ESMDEMO).
- Status:** Compliant.
- Table 1: License Usage**

Azure Service	Status	Used vCores	Entitled by Enterprise License	Entitled by Standard License	Not entitled
SQL Enterprise	Compliant	2	2	-	-
SQL Standard	Compliant	4	4	-	-

- Table 2: License Availability**

Licensed Product	Status	Available Cores	Used Cores	Unused Cores
SQL Enterprise	Partly Used	32	3	29
SQL Standard	Not Available	-	-	-

The interface also includes sections for 'Relevant Licenses' and 'Relevant Resources'.

Damit reiten Sie die Welle optimal



Lösungen von Matrix42 **beseitigen Reibungsverluste** am Arbeitsplatz und ermöglichen so **außergewöhnliche Mitarbeitererlebnisse**.

Die Matrix42 ESM Plattform ist die Grundlage, auf der diese **Erfahrungen konzipiert**, automatisiert und bereitgestellt werden können.

Unsere Lösungen ermöglichen es, **alltägliche Probleme schneller** zu erkennen und **zu beheben** und gleichzeitig zu verhindern, dass sie in Zukunft auftreten.



Danke!

Hendrik Ambrosius

Senior PreSales
Consultant

