



Smarteres Service-Management

Microsoft Teams Integration

Hendrik.Ambrosius@matrix42.com, Senior PreSales Consultant

Next Level Service Management

Klaus Ziegerhofer, Senior Product Manager & Product Lead ITSM/ESM

Wer wir sind

Die neue Matrix42

Neues Mitglied: Efecte aus Finnland

Europäischer Marktführer für
Enterprise-Service-
Management Lösungen

Firmenzentrale in Frankfurt/Main

100 Mio € Umsatz

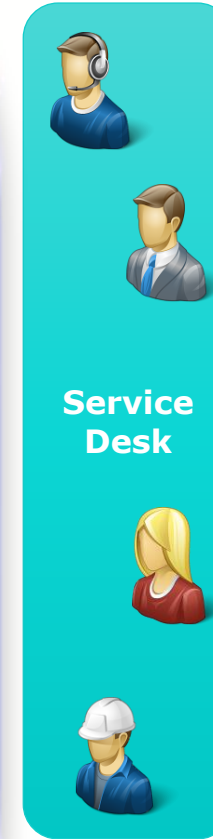
600 Mitarbeiter

5.000+ Kunden weltweit

MATRIX42
now joined by **efecte**



Kommunikations-Kanäle Service Management



Als **Manager** möchte ich **Serviceanfragen jederzeit und überall freigeben** können, ohne unterschiedliche Systeme nutzen zu müssen.






Name + Add filters...

1 - 50 of 72 < > Refresh Star Filter Sort

Recipient: Miller, Maria Catalog

Featured Services




Notebook Workplace (Mac)
Fully equipped notebook workplace running macOS. Perfect for creating media content.


\$ 1,018.08

DETAILS


Last viewed



Notebook Workplace (Mac)
\$ 1,018.08



Notebook Workplace (PC)
\$ 738.96



Mobile workplace with virtual desktop
\$ 492.60

CATEGORIES

Hardware

- Computers
- Mobile
- Peripherals

Non-IT

- Services
- Work equipment...
- Work equipment...
- Workplace

Services

- Access Rights
- Accounts
- Mobile Enrollment
- Security

Software

- Applications
- Mobile Applications
- Operating Systems
- Other

Virtual Support Agent



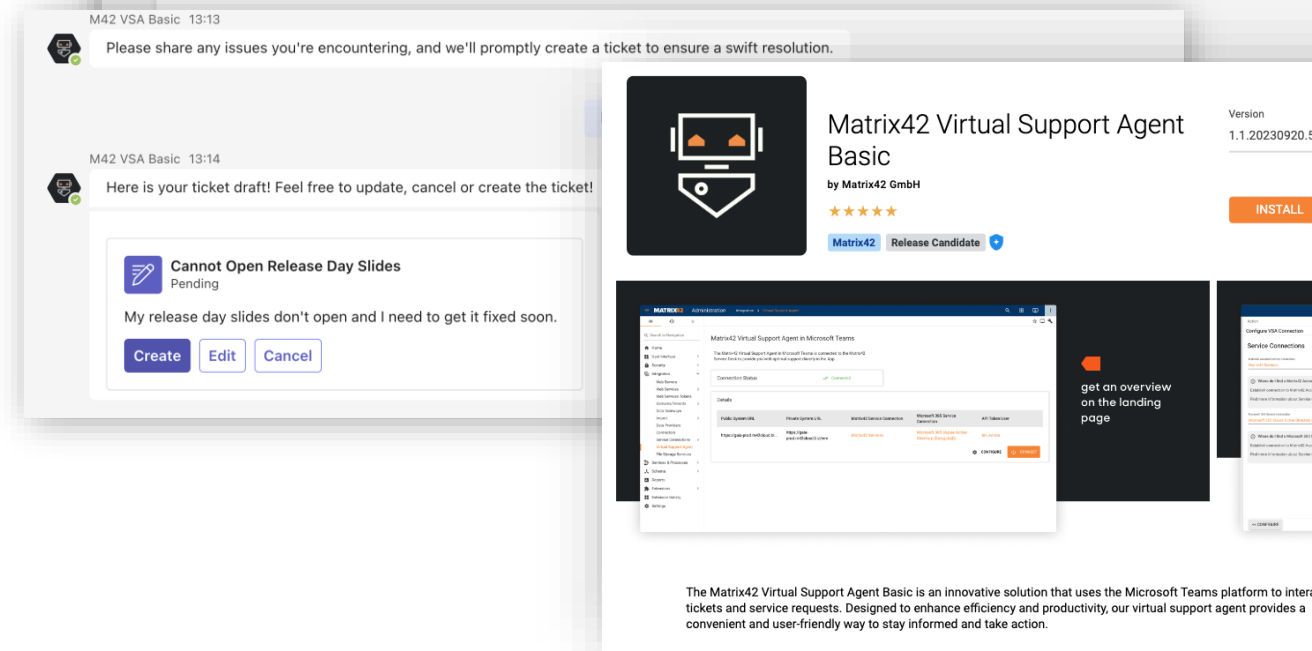
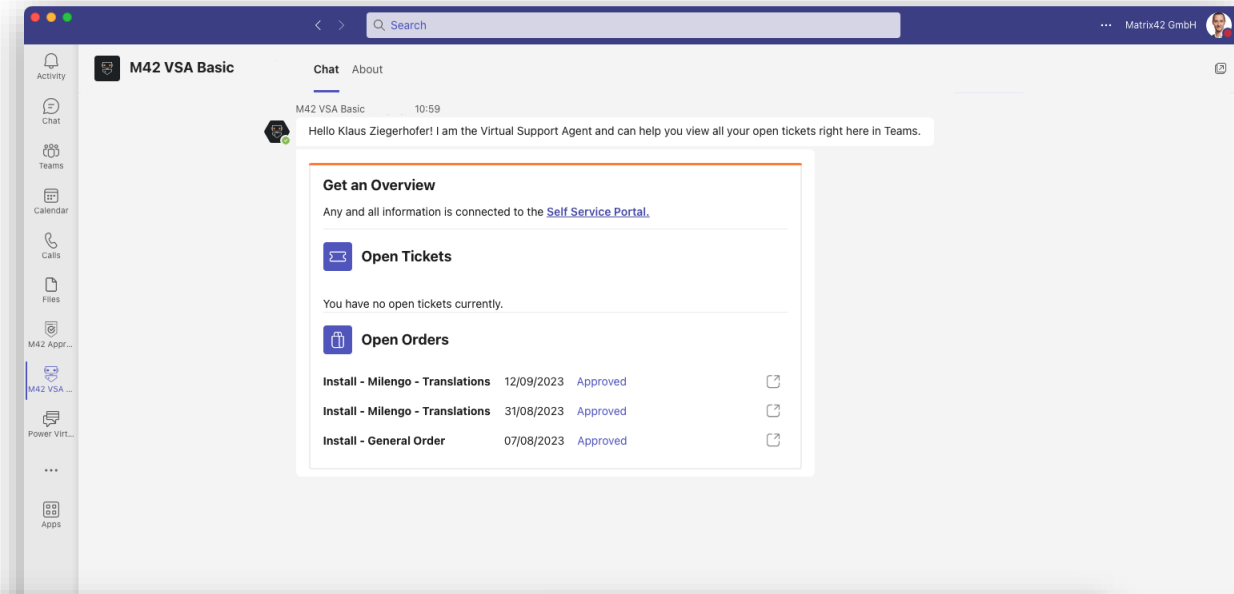
Ticketerstellung mit automatischer Zusammenfassung



Statusupdates mit direktem Zugriff auf das Self Service Portal



Verfügbar für Client, Browser und Smartphone



- Aktivität
- Chat
- Teams
- M42 Appro...
- M42 VSA B...
- Kalender
- Anrufe
- Dateien
- ...
- Apps

Cable Length Issue	5/6/2024	Neu	
Slow Computer	4/17/2024	Neu	
Offene Bestellungen			
Install - Cleaning, Wooden stamp,...	5/6/2024	Genehmigt	

10:08
hilfe

M42 VSA Basic 10:08
Hier sind die Dinge, bei denen ich Ihnen helfen kann.

So verwenden Sie den Matrix42 Virtual Support Agent Basic.

Der M42 VSA Basic bietet Ihnen einen gezielten Zugang zum Self Service Portal. Sie können Ihre offenen Tickets und Bestellungen einsehen, sich über Statusänderungen Ihrer Tickets und Bestellungen benachrichtigen lassen und neue Tickets erstellen.

Sie können die folgenden Befehle eingeben, um mit dem M42 VSA Basic zu kommunizieren:

- Status einsehen** Um offene Tickets und Bestellungen einzusehen
- Ticket erstellen** Um ein neues Ticket erstellen
- Hilfe** Um die Hilfe aufzurufen

Lernen Sie mehr über alle Funktionen auf der [M42 VSA Basic Hilfsseite](#).

Status einsehen **Ticket erstellen**

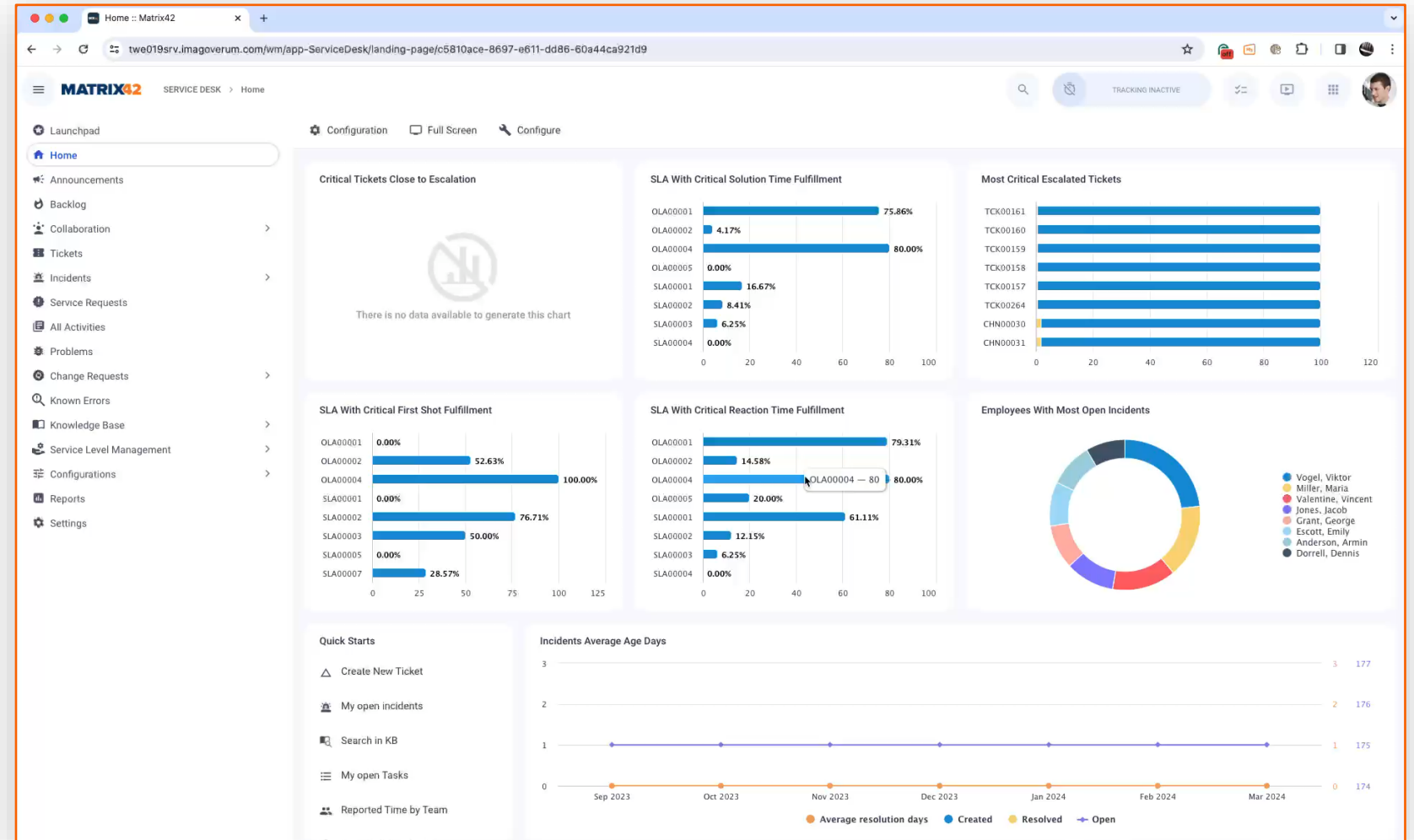
Nachricht eingeben

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Als **Service Desk Agent** benötige ich eine Lösung, um **direkt aus Tickets** heraus mit **den betroffenen Benutzern chatten zu können.**



Hands on



In welchen Lizenzen ist die Teams Integration enthalten?

CAPABILITIES	DETAILS	ITAM Essentials	ITAM Enterprise	ITSM Essentials	ITSM Advanced	ITSM Enterprise
ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT PLATFORM						
Automation, Integration and Enterprise Readiness with Workflows, Low-Code SolutionBuilder & Connectors	Low-Code SolutionBuilder, Data Modeler, SolutionBuilder Configuration Packaging incl. customization transfer between implementations (e.g. Pre-Production to Production); Agentless Inventory Data Providers, Support for SQL Server Cluster installations in High-Availability environments; Azure Active Directory (AAD) Connector, Enterprise Single Sign-On technology with SAML2, Oauth and SCIM, Connector for SCCM, Inventory Connector for Intune, Low-Code, Drag & Drop Workflow Studio, Workflow Makers, Event Handling, Notifications, Compliance Rule Management	●	●	●	●	●
Modern Management Interface (UUX) for UEM and EDP	Modern web based consoles with additional unique features for UEM and EDP. Also features Assignment Workflow Activities and Intune Device Management.					
ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT PLATFORM						
Incident Management and Ticketing with Self Service				●	●	●
Knowledge Management	Knowledge Management process support and database			●	●	●
Service Level Management	Service Level Management processes and reporting			●	●	●
No Code Workflow Designer				●	●	●
Service Desk Analytics	BI-like Service Management Reporting			●	●	●
Service Request Management	Service Request Ticketing, Enterprise Queues, Virtual Support Agent (Basic)				●	●
Problem Management					●	●
Change Management					●	●
Service Catalog	Service Catalog incl. Self Service, MS Teams Approvals, MS Intune Provisioning				●	●
TECHNOLOGY ASSET MANAGEMENT					●	●
Asset Management		●	●	●	●	●
Contract Management		●	●	●	●	●
License Management	License Management including License Intelligence Service Standard Level and SAM for SaaS			●	●	●
Cloud Cost Management						●
Agent-based Inventory		●*	●*	●	●	●
Discovery and Dependency Mapping (Cloud delivery only)	includes DDM and Data Provider into Matrix42 Enterprise Service Management Platform		●			

MATRIX42



**Next Level
Service
Management**

Collaborative Support

Sind Unternehmen bereit dafür?



Collaborative Support Hub

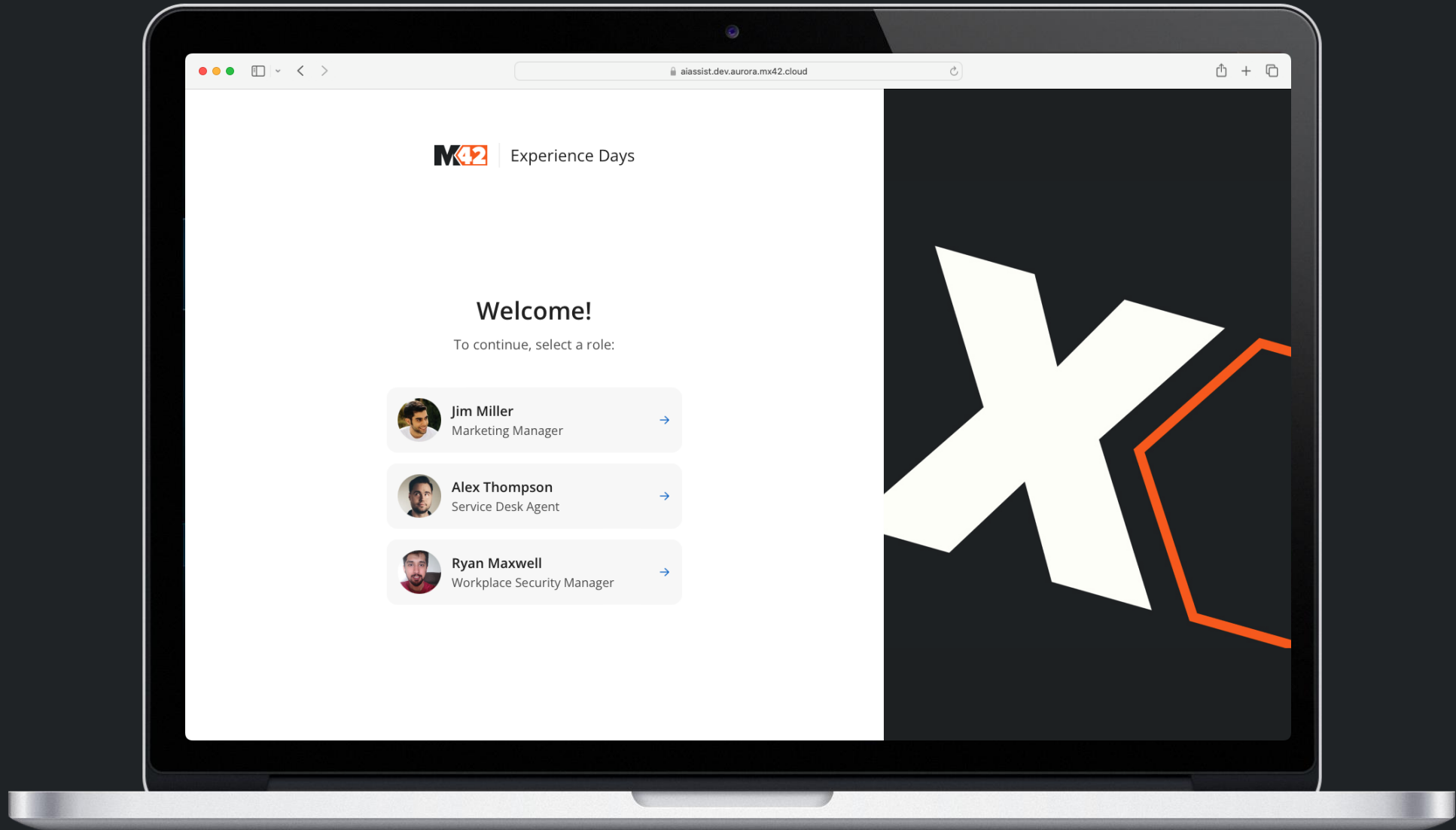
- Knowledge Base
- VSA
- Peer Support
- IT Support / Tech. Experten



Neue Rollen und Skills

- Community Manager
- Community Moderator





MATRIX42

now joined by **efecte**

Q & A

