

## MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

# Enterprise Queue Management Extended

Das ITSM Add-on ergänzt die EQM Warteschlangen um die im Service Desk Alltag benötigten Funktionalitäten.

## Beschreibung

Das ITSM Add-on ergänzt die EQM Warteschlangen um die im Service Desk Alltag benötigten Funktionalitäten.

### **Folgende Funktionalitäten sind im Standard enthalten:**

- „Nur“ eine Standard Absender E-Mail Adresse für den Service Desk und alle EQM Warteschlangen
- „Nur“ eine Benutzerrolle pro EQM Warteschlange
- „Nur“ eine Kategorie pro EQM Warteschlange
- Keine Verwaltung von Knowledge Base Artikeln
- Keine Filterung in den Assistenten, wie etwa bei der Weiterleitung von Tickets

### **Mehrwert durch erweiterte Funktionen:**

- Unterschiedliche Absender E-Mail Adressen für alle Warteschlangen und unterschiedliche Tickettypen (Aufgaben, Tickets, Störungen, Serviceanfragen, Änderungen, Probleme)
- Beliebige Benutzerrollen pro EQM Warteschlange
- Verwaltung und Integration von Knowledge Base Artikeln je Warteschlange im EQM-Bereich
- Filterungsmöglichkeit auf Benutzerrollen und Personen aus Warteschlangen
- Verbesserte Zusammenarbeit innerhalb der Abteilungen durch Konfiguration mehrerer Team-Rollen

### **Technische Voraussetzungen:**

- Matrix42 Enterprise Service Management (die im Standard supporteten Versionen)



Flyer\_Enterprise\_Queue\_Management\_Extended

## Weitere Informationen

<b>Digital Workspace Platform (DWP) Compatibility</b>	11.x
<b>AppFabric Required</b>	No
<b>Plattform</b>	Digital Workspace Platform (DWP)
<b>Lizenz-Metrik</b>	Per Installation
<b>Hersteller</b>	innomea GmbH
<b>Vertragsart</b>	Subscription
<b>Produkt-Link</b>	<a href="https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/enterprise-queue-management-extended/">https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/enterprise-queue-management-extended/</a>