

HelpMatics™

Service Management System



Projektreferenzen



HelpMatics™ Change Automatisierung

Das Unternehmen

- Öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalt
- ca. 1600 Mitarbeiter

Die Aufgabe

- Automatisierung der Change-Erstellung zur Unterstützung des Windows 7 Rollout

Die Leistungen

- Entwicklung eines Dienstes zur Generierung von Standard-Changes im Stapelbetrieb unter Verwendung von Templates
- Implementierung der Funktionen in Test- und Produktivumgebung



HelpMatics™ im Systemservice

Das Unternehmen

- Öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalt
- ca. 1600 Mitarbeiter

Die Aufgabe

- Einführung eines Service Management Systems für den Systemservice mit Fokus auf technische Raumausstattung

Die Leistungen

- Anpassung von HelpMatics™ ServiceDesk:
 - Raum ersetzt CI User, Geräte als Hardware CIs im Raum
 - Garantiewecker mit E-Mail-Versendung



HelpMatics™ für Service Level Management

Das Unternehmen

- High-Tech Unternehmen für Verteidigungssysteme und Lenkflugkörper
- ca. 1300 Mitarbeiter in Deutschland



Die Aufgabe

- Funktionserweiterung von HelpMatics™, zugeschnitten auf die Prozessanforderungen des Service Desk

Die Leistungen

- Koppelung von Typen mit Service Level Templates
- Typspezifische und damit flexiblere Zeitberechnung und Priorisierung durch unterschiedliche Service Levels
- Erweitertes Reporting bzgl. Reaktionszeit
- Einführung eines Team-Verantwortlichen inkl. Benachrichtigungsfunktion

HelpMatics™ im Multi-Mandanten Betrieb

Das Unternehmen

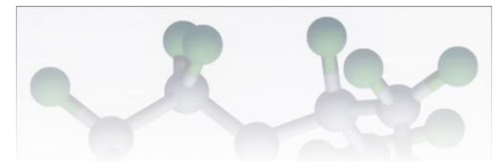
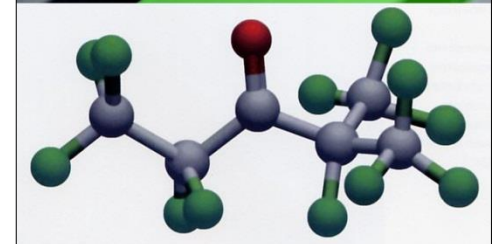
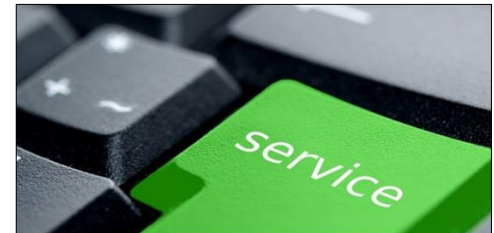
- Industrie-Dienstleister für die Chemie-Industrie
- Ca. 1000 Mitarbeiter

Die Aufgabe

- Organisation und Management von Multi-Mandanten

Die Leistungen

- Unterstützung beim Aufbau eines Multi-Mandanten-Systems
- Umsetzung von Spezialanforderungen im Berechtigungssystem von HelpMatics™



HelpMatics™ und Abrechnung

Das Unternehmen

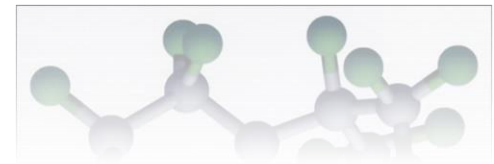
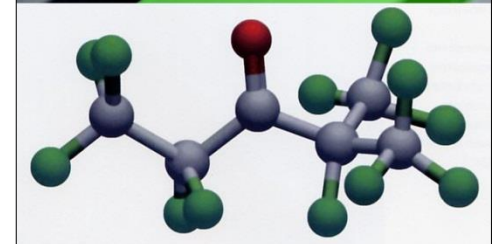
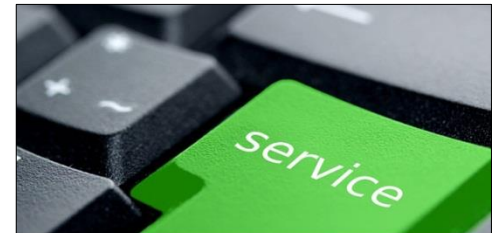
- Industrie-Dienstleister für die Chemie-Industrie
- Ca. 1000 Mitarbeiter

Die Aufgabe

- Automatische Verrechnung von ticket-spezifischen Aufwänden

Die Leistungen

- Schnittstelle zu individueller Abrechnungs-Datenbank
- Automatischer Transfer zu SAP



HelpMatics™ CMS Enterprise

Das Unternehmen

- Globaler Marktführer der Elektrotechnik
- Weltweit 50 Tochtergesellschaften und 30 Vertretungen; ca. 12800 Mitarbeiter

Die Aufgabe

- Entwicklungspartnerschaft für HelpMatics™ CMS Enterprise

Die Leistungen

- Zusammenarbeit bei der Entwicklung des HelpMatics™ Moduls HelpMatics™ CMS Enterprise
- Wöchentlicher Informationsaustausch zu Anforderungen und Beta-Funktionalitäten
- Abstimmung, Bewertung und Test von Feature Requests



HelpMatics™ im Multi-Tool Einsatz

Das Unternehmen

- Weltmarktführer im Bereich Industrie-, Prozess- und Spezialgase
- Ca. 63000 Mitarbeiter weltweit

Die Aufgabe

- Koppelung mehrerer ITSM Systeme mit HelpMatics™

Die Leistungen

- Integration von HelpMatics™ in eine heterogene ITSM Tool-Landschaft
- HelpMatics™ dient als zentrales System, um mit 2 anderen Systemen Ticket-Informationen auszutauschen
- Technologie: Web Services



HelpMatics™ im globalen Einsatz

Das Unternehmen

- Global operierendes Unternehmen für Pharma- und Medizinbedarf
- Mehr als 46000 Mitarbeiter weltweit

Die Aufgabe

- Einsatz in verteilten Umgebungen mit speziellem Datenaustauschverfahren

Die Leistungen

- Konfiguration und Setup einer globalen HelpMatics™ System-Landschaft auf 4 Kontinenten
- Unterstützung von lokalen und globalen Service Desks
- Technologie: Enterprise Funktionalität von HelpMatics™



HelpMatics™ für Event Management

Das Unternehmen

- Globaler Marktführer der Elektrotechnik
- Weltweit 50 Tochtergesellschaften und 30 Vertretungen; ca. 12800 Mitarbeiter

Die Aufgabe

- Nutzung von HelpMatics™ Change für die Planung und Organisation von Events

Die Leistungen

- Anbindung an bestehende Planungstools
- Automatische skriptgesteuerte Change-Erstellung



HelpMatics™ Integration

Das Unternehmen

- Bundeseigenes Unternehmen für Flugsicherung
- Ca. 6000 Mitarbeiter

Die Aufgabe

- Anbindung Matrix42 Webshop

Die Leistungen

- Incident und Change Erstellung durch Fremdsysteme
- Status-Rückmeldung mittels direkter Datenbank-Zugriffe
- Technologie: Web Services & Java/JDBC



HelpMatics™ bereichsübergreifend

Das Unternehmen

- Namhafter Hersteller von Gabelstapler, Lagertechnikgeräten und Flurförderzeugen
- Mehr als 21000 Mitarbeiter



Die Aufgabe

- Integration unterschiedlicher Service-Abteilungen in eine HelpMatics™ Instanz

Die Leistungen

- Anbindung individueller Kunden-Portale
- Entwicklung eines Web-Portals für das Facility Management

HelpMatics™ im Behörden-Einsatz

Das Unternehmen

- Kreisverwaltung für 24 Städte und Gemeinden und ca. 110.000 Einwohnern
- Ca. 450 PC Anwender

Die Aufgabe

- Einführung eines Ticket-Systems mit integrierter Configuration Management Database

Die Leistungen

- Implementierung des IT Service Management Systems HelpMatics™
- Integration und individuelle Anbindung von HelpMatics™ an das Client Management System baramundi
- Bereitstellung eines virtuellen Windows Servers mit Vorinstallation von IBM Domino Server Software und HelpMatics™ ServiceDesk

