

MATRIX42 SERVICE MANGEMENT

Marvin - Ihr virtueller Support Agent

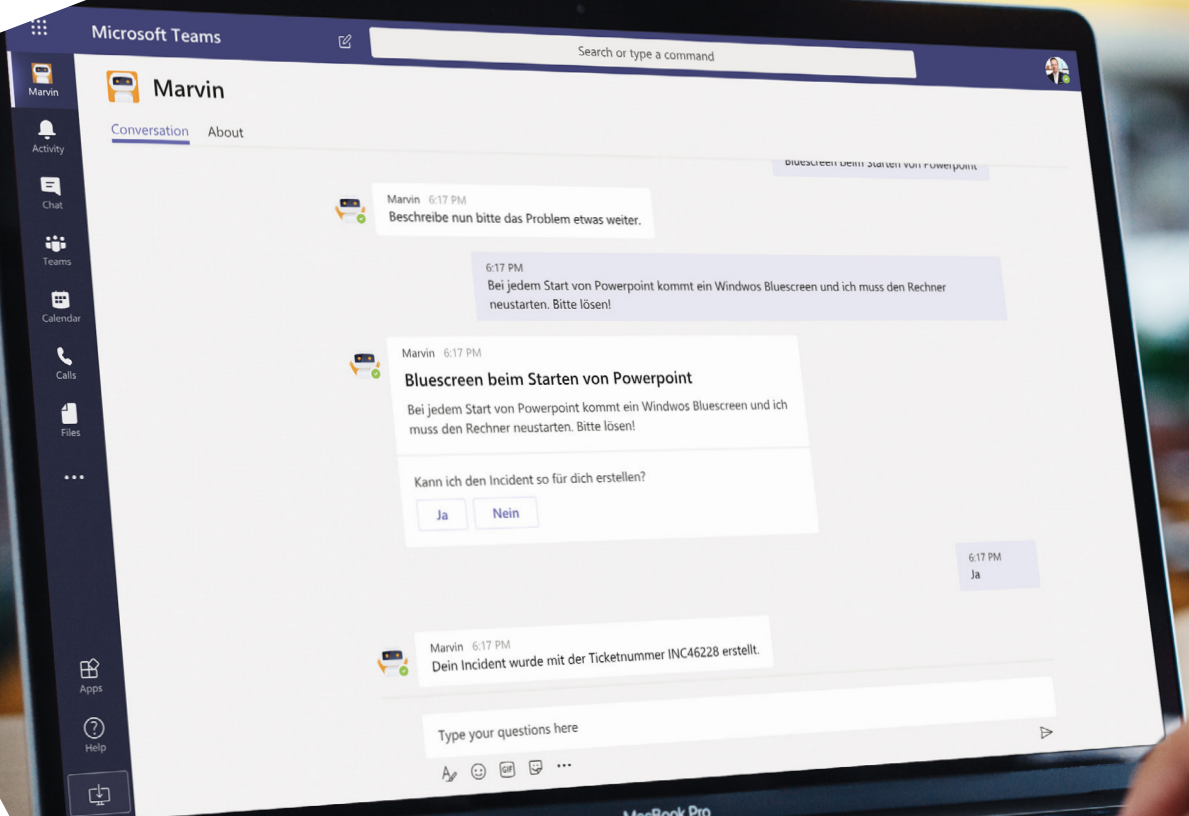
**Benutzerfreundlichkeit auf höchstem Niveau
durch Self-Service mit Charme**

Warum Sie Marvin brauchen?

Kennen Sie das? Ihre Endanwender erwarten schnellen, jederzeit verfügbaren und hilfreichen Support für alle ihre Herausforderungen, um das Beste aus ihrem Job herauszuholen. Ihre IT-Abteilung kann diese Anfragen jedoch nicht immer mit der Geschwindigkeit und Genauigkeit bearbeiten, die Ihre Endanwender wünschen und benötigen.

Dabei reichen die Anforderungen von einfachen Fragen bis hin zu komplexen Untersuchungen. Letztere können oft erst nach umfangreicher Recherche gelöst werden: eine sehr zeitaufwändige und anspruchsvolle Aufgabe.

Aber auch die eher einfachen Anfragen kosten Zeit: so ist es äußerst zeitaufwendig, innerhalb der riesigen Menge an Knowledge Base-Artikeln und angebotenen Services mögliche Lösungen zu finden, die die Erwartungen der Anwender erfüllen.



Ihre Anwender und Ihre IT werden von Marvin begeistert sein!

Ihr Endanwender hat ein Anliegen und das außerhalb der Geschäftszeiten? Kein Problem! Marvin, Ihr virtueller Support-Agent, ist immer ganz einfach über einen Ihrer Unternehmenskanäle erreichbar. Zum Beispiel Microsoft Teams. Und nicht nur das: Marvin besticht auch durch sein profundes Wissen, stellt in Lichtgeschwindigkeit die Verbindung zwischen Themen her und glänzt durch seine endlose Geduld.

Um Sie optimal zu unterstützen, ist Marvin in den Matrix42 Service Desk, den Service Catalog und die Knowledge Base integriert. Er kann Fragen und Antworten aus verschiedenen Quellen schneller, präziser und effizienter

finden als es ein Mensch je könnte. Und das Beste: Sie profitieren zusätzlich von Lösungen anderer Kunden (mit vergleichbaren Aufgabenstellungen). Denn Marvin lernt dank Machine Learning und Artificial Intelligence jeden Tag dazu.

Marvin ist auch der perfekte Kanal, um Ihren Benutzern unternehmensrelevante Informationen anzukündigen. Stellen Sie sich vor, Ihr Druckernetzwerk ist ausgefallen! Bevor Benutzer anfangen, Sie mit Störungsmeldungen zu überschwemmen, können Sie alle mit einer Push-Benachrichtigung darüber informieren, dass die IT bereits an der Lösung des Problems arbeitet.

Ihre Vorteile

➤ Für Endkunden

- Schnelle Lösung von Anfragen rund um die Uhr
- Intuitiver Self-Service über alle Kanäle
- Volle Transparenz über Anfragen und Dienstleistungen
- Produktivitätssteigerung
- Der neue Kollege Marvin, der immer Zeit hat, Nerven aus Stahl besitzt und immer umgehend reagiert

➤ Für IT Manager und Angestellte

- Verbessertes Service-Erlebnis
- Reduzierte Arbeitslast bei den Support-Mitarbeitern
- Schnell zum Ergebnis, ohne Anlaufphase
- Mehr Zeit, um sich auf kreative und komplexe Aufgaben zu konzentrieren

➤ Für Entscheider

- Skalierbar & kosteneffizient
- Erstklassige Mitarbeitererfahrung
- Ein neuer Kollege Marvin, der rund um die Uhr arbeitet und trotzdem nicht auf der Gehaltsliste steht
- Integriert sich in bestehenden System (Microsoft Teams, Matrix42 Service Management)

Drei gute Gründe, **warum Sie Marvin verwenden sollten**

1

Höhere Automatisierung ohne Aufwand

Die Implementierung von Marvin ist kinderleicht. Der virtuelle Support-Agent erhöht die Automatisierung und reduziert die Arbeitsbelastung Ihrer IT.

2

Benutzerfreundlichkeit auf höchstem Niveau

Marvin lernt ständig, die Kommunikationsqualität mit Ihren Benutzern zu erhöhen und sorgt dafür, dass die Interaktion Spaß macht und mühelos ist.

3

Kennen Sie die Lösung, bevor Sie das Problem erkennen.

Marvin besteht aus einem Master Mind aus Cloud und Crowd-basiertem Wissen, das Lösungen bietet und Herausforderungen meistert, mit denen die IT heute und in Zukunft konfrontiert sein wird.