

PRTG-Connector

Automatisiertes
Ticket-Handling

Umfassende
Dokumentation von
Störfällen

Echtzeit-Infos
zum Status der
IT-Umgebung im
Matrix42
Service Desk

Die Schnittstelle für ein automatisiertes IT-Störungsmanagement

PROBLEMBESCHREIBUNG

IT-Störfälle sorgen für unerwünschte Unterbrechungen des Geschäftsalltags und treten garantiert von Zeit zu Zeit in allen IT-nutzenden Unternehmen auf. Liegt ein systembedingtes Problem vor, ist es von zentraler Bedeutung, dass das zuständige Personal schnellstmöglich informiert und der Fehler behoben wird.

Netzwerk-Monitoring-Software wie Paessler PRTG Network Monitor hilft Ihnen dabei, Ihre IT-Systeme permanent zu überwachen und Störungen zu erkennen, sobald diese auftreten. Durch die intelligente Verknüpfung des Monitoring-Tools mit dem Matrix42 Service Desk wird Ihr Incident-Management jetzt noch effizienter.

LÖSUNG

Mithilfe des Addons PRTG-Connector der Makro Factory lassen sich Meldungen aus PRTG Network Monitor automatisch im Matrix42 Service Desk abbilden. Wird eine Störung identifiziert, öffnet das System ein Ticket im Service Desk und stößt die für den jeweiligen Fehler definierte Prozesskette an. Melden die Sensoren in PRTG eine Statusänderung, wird diese als Journaleintrag direkt in das dazugehörige Ticket geschrieben. IT-Verantwortliche werden somit in Echtzeit über den aktuellen Systemzustand auf dem Laufenden gehalten. Ist die Störung behoben, wird das entsprechende Ticket automatisch wieder geschlossen.

BENEFITS

> Tickets statt E-Mail-Flut

Alle von PRTG Network Monitor generierten Meldungen zu einem Vorfall werden in nur einem Ticket im Matrix42 Service Desk gebündelt. Sie landen nicht mehr als gesonderte Nachrichten im E-Mail-Postfach. So behalten Sie jederzeit den Überblick und keine Warnung geht mehr verloren.

> Automatisiertes Ticket-Handling

Tickets werden selbstständig vom System geöffnet, aktualisiert und wieder geschlossen, sobald das Problem von den Verantwortlichen behoben wurde.

> Keine Doppelpflege bei der Abbildung von Zuständigkeiten

Verknüpfung von Matrix42-Assets mit PRTG-Geräten ermöglicht Rollen-/Nutzer-basierte Alarmierungs- & Benachrichtigungsfunktion, ohne dass die Rollendefinitionen in beiden Tools separat gepflegt werden müssen.

> Verbesserte Auswertbarkeit von Incidents

Lückenloses Monitoring von Tickets ermöglicht fortlaufende Bewertung z. B. in Bezug auf Bearbeitungszeiten, Häufung und Dringlichkeiten.

TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

- > Matrix42 Enterprise Service Management Plattform
- > Paessler PRTG Network Monitor

ÜBER PAESSLER PRTG NETWORK MONITOR

Paessler PRTG Network Monitor ist eine leistungsstarke und sichere on-premises Netzwerk-Monitoring-Lösung, die optimal zur Überwachung von IT-Infrastrukturen kleiner und mittelständischer Unternehmen geeignet ist.

Sie benötigen weitere Informationen oder eine ausführliche Beratung? Sprechen Sie uns gerne an!



Ihr Vertriebsteam der
Makro Factory
+49 721 97 003 861
sales@makrofactory.com



makrofactory
strategies for a virtual world