

IT Service Management Center

Optimiert Ihre Prozesse – senkt Ihre Kosten



OMNITRACKER IT Service Management Center ist eine hocheffiziente, skalierbare und leistungsfähige Lösung für IT-Service-Management (ITSM). Die Applikation basiert auf den aktuellen ITIL-Standards und integriert weitere unterstützende Prozesse. So behalten Sie komplexe IT-Umgebungen von A bis Z im Griff.

OMNITRACKER ITSM Center bietet "out of the box" sehr effektive und flexible Service-Management-Prozesse, die Ihnen helfen, Ihre Supportkosten zu senken und gleichzeitig den Reifegrad und die Effizienz Ihrer Serviceorganisation zu steigern. Die Applikation wächst mit Ihren Anforderungen.

Ihre Vorteile

Steigert die Reife und Effizienz Ihrer Organisation

- Ressourcen-, Kapazitätsplanung
- Fortschrittliche Geschäftsprozesse
- Unterstützung der ITIL-Prozesse
- Mandantenfähig

Visualisierung und Kontrolle

- KPI-Dashboards und Reporting
- Zeiterfassung
- Berechtigungskonzept
- Genehmigungsverfahren

Erhöht Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

- Intuitives Breitbildformat
- Kundenbefragungsprozess
- Einfache Kommunikation
- Flexible Ansichten

Geringe Gesamtbetriebskosten

- Schnelle Implementierung
- Lizenzierungsmodelle
- Konfigurieren Sie selbst
- Garantierte Releasekompatibilität

Plattformtechnologie

- Geschäftsprozess-Plattform
- Integrieren Sie eigene Prozesse
- Qualität und Effizienz
- Leistungsstarke Schnittstellen

Herausforderungen

Wenn sich Geschäftsanforderungen schnell ändern, sind Flexibilität und Effizienz Schlüsselfaktoren, um die Anforderungen Ihrer Kunden zu erfüllen. Services müssen schnell und in hoher Qualität geliefert werden. Ohne einheitliche, gut entwickelte und reife Prozesse können Sie Ihren Kunden nicht die Qualität bieten, die sie verdienen. Wenn Ihre Prozesse unflexibel sind, können Sie nicht schnell genug reagieren, um mit Ihren Geschäftsanforderungen Schritt zu halten.

IT-Service-Management

Mit IT-Service-Management können Sie Ihre Prozesse optimieren und geschäftliche Anforderungen effizient umsetzen. Studien belegen, dass effizientes IT-Service-Management die Kosten signifikant reduziert und die Servicequalität erhöht.

Wie kann OMNITRACKER Ihnen helfen?

Um Ihre Prozesse zu verbessern, brauchen Sie ein Tool, das unmittelbar einsetzbar ist und mit Ihren Anforderungen wächst. OMNITRACKER IT Service Management Center ist eine Lösung, die die Prozesse gemäß ITIL unterstützt, was Zertifizierungen durch Pink Elephant, die OGC und Serview belegen. Verlassen Sie sich auf gut gestaltete Prozesse nach bewährten Verfahren.

Sie können Ihre OMNITRACKER-Applikation effizient an Ihre Anforderungen anpassen – auch wenn sich diese im Laufe der Zeit ändern.

 **Sie glauben es nicht? Wir beweisen es!**





Warum OMNITRACKER IT Service Management Center?

Reife und Effizienz Ihrer Organisation erhöhen:

- ✓ **Bessere Ressourcen- und Kapazitätsplanung**
 - Effiziente Steuerung von Personal- und Servicemanagement
 - Kontinuierliche Optimierung von Kosten und Personaleinsatz
- ✓ **Effiziente Geschäftsprozesse**
 - Durchgängige Automatisierung der Prozesse
 - IT-Personal kann sich auf seine Kernaufgaben konzentrieren. So bleibt mehr Zeit, weiteren Mehrwert für die Geschäftsprozesse zu erzeugen.
- ✓ **Pragmatische Unterstützung der ITIL-Prozesse**
 - Die angebotenen ITIL-Prozesse können Sie ohne Änderung einsetzen oder durch Konfiguration anpassen.
- ✓ **Mandantenfähig**
 - Out of the box einsetzbar für Unternehmen mit unterschiedlichen Mandanten
 - Deckt die Anforderungen interner Service Desks und die von Service Providern ab
- ✓ **Starke Integration der Knowledge Base**
 - Nutzen Sie vorhandene Informationen und gesammeltes Wissen.
 - Erhöhen Sie Ihre Ersterfüllungsrate durch die Funktionalitäten der Knowledge Base.

Visualisierung und Kontrolle in Ihrer IT-Organisation:

- ✓ **Flexible KPI-Dashboards und zeitgesteuerte Reports**
 - Echtzeitauswertung durch Detailansichten der KPI-Dashboards
 - Integration von Crystal Reports für regelmäßige Reports
 - Daten einfach sammeln, speichern, überwachen und auswerten
- ✓ **Integrierte Zeiterfassung**
 - Erfassen Sie die Zeiten für die Bearbeitung von Incidents, Service Requests oder Aufgaben aus anderen Prozessen,

verknüpft mit unterschiedlichen Kostenstellen.

- Erhalten Sie eine übersichtliche Darstellung Ihrer IT-Kosten.

- ✓ **Detaillierte Berechtigungen**
 - Mit OMNITRACKER können Sie Benutzerberechtigungen definieren, sodass alle nur ihre eigenen Daten sehen.
- ✓ **Umfangreiche Genehmigungsmechanismen**
 - Unterschiedliche Prozesse verfügen out of the box über umfangreiche technische oder finanzielle Genehmigungsprozesse.

Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen:

- ✓ **Intuitives Breitbildformat**
 - OMNITRACKER IT Service Management Center profitiert vollständig vom Breitbildformat.
 - OMNITRACKER-Benutzer finden alle Informationen auf einen Blick.
- ✓ **Integrierter Kundenbefragungsprozess**
 - OMNITRACKER IT Service Management Center enthält einen integrierten Kundenbefragungsprozess.
- ✓ **Umfangreiche Kommunikation**
 - Unterschiedliche Kommunikationskanäle auf einer Plattform
 - Integrieren Sie Windows, Web, Mobile, E-Mail und Telefonie.
- ✓ **Flexible Ansichten**
 - Mit den flexiblen Ansichten können alle OMNITRACKER-Benutzer ihre bevorzugten Arbeitsansichten verwenden.
 - Die richtige Ansicht gibt eine gute Übersicht und erhöht die Effizienz.



KPI Cockpit für einen schnellen Überblick



Warum OMNITRACKER IT Service Management Center?

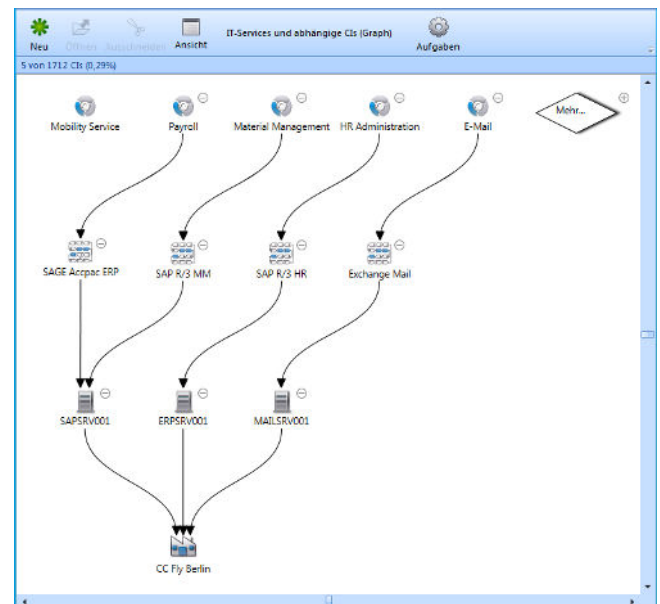
Geringe Gesamtbetriebskosten:

- ✓ **Schnelle Implementierung**
 - Flexible Import- und Exportfunktionalitäten optimieren Datenmigration und schnellen Einsatz.
 - OMNITRACKER können Sie sehr schnell implementieren.
- ✓ **Lizenzmodelle auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt**
 - Unterschiedliche Lizenzmodelle verfügbar, sodass Sie die Lizenzierung genau auf Ihre Bedürfnisse abstimmen können.
- ✓ **Konfigurieren Sie selbst**
 - Vor dem Projektstart bietet OMNINET Trainings an, um Ihre Mitarbeiter auf eigene Anpassungen und Konfigurationen vorzubereiten.
 - Die betriebsfertigen Applikationen sind vollständig offen und können genau an Ihre Bedürfnisse angepasst werden.
 - Sie sind nicht dauerhaft auf externe Consultants angewiesen.
- ✓ **Garantierte Releasekompatibilität**
 - OMNITRACKERs Releasekompatibilität garantiert, dass alle Anpassungen und Konfigurationen beim Upgrade auf eine neue Version erhalten bleiben, sodass die Geschäftskontinuität sichergestellt ist.
 - Upgrades erfordern minimalen Aufwand.
 - Profitieren Sie direkt von neuen Features und Innovationen.

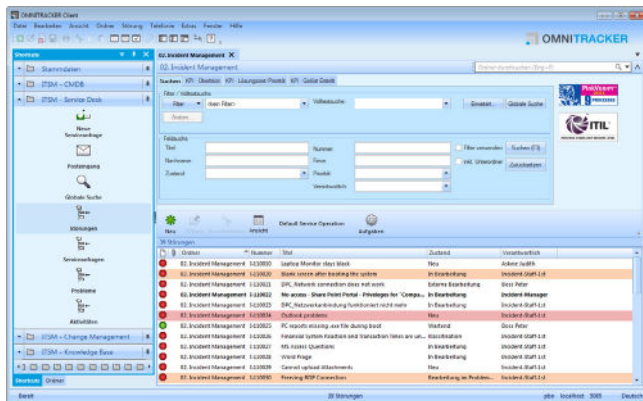
Plattform mit Mehrschichten-Architektur:

- ✓ **Geschäftsprozess-Plattform**
 - Konsolidieren Sie Ihre vorhandenen Lösungen und integrieren Sie andere Geschäftsprozesse auf der OMNITRACKER-Plattform.
 - Sie können Project Management, Risk Management, Stock and Order Management, Finance Management und andere OMNITRACKER-Applikationen integrieren.

- ✓ **Integrieren Sie Ihre eigenen Prozesse**
 - Einzigartige Flexibilität und Skalierbarkeit, um Ihre eigenen Geschäftsprozesse zu integrieren – auf einer releasekompatiblen Plattform, ohne Zusatzkosten.
- ✓ **Qualität und Effizienz**
 - Made in Germany.
 - Entwicklung und Support vollständig in Deutschland.
- ✓ **Starke Ausrichtung auf Schnittstellen**
 - Eine der schwierigsten und zeitaufwendigsten Aufgaben ist es, alle Daten aktuell zu halten. Um das zu optimieren und manuelle Arbeit zu reduzieren, unterstützt OMNITRACKER mehr als 14 unterschiedliche Schnittstellenstandards.



Graphenansichten visualisieren Zusammenhänge und Abhängigkeiten.



Incident Management im OMNITRACKER Windows-Client

Einheitliche Prozesse

Die Applikation unterstützt das IT-Service-Management gemäß ITIL 2011:

Incident Management

- Schnell neue Incidents erstellen, auch automatisch, z. B. durch Analyse empfangener E-Mails oder Meldungen von Monitoringsystemen.
- Direkt auf Informationen aus der Knowledge Base zugreifen und Erstlösungsrate erhöhen.
- Verwenden Sie das KPI Cockpit für einen schnellen Überblick oder Statusinformationen.
- Verlinken Sie Probleme oder Service Requests.
- Incident-Modelle für Standardabläufe

Event Management

- Externe Monitoringsysteme einbinden.
- Lassen Sie Events, Incidents oder andere Datensätze automatisch erstellen.
- Setzen Sie Events miteinander in Beziehung.

Request Fulfilment

- Schnell neue Service Requests erstellen.
- Verwenden Sie Informationen aus dem Service Level Management.
- Request-Modelle für Standardabläufe

Knowledge Management

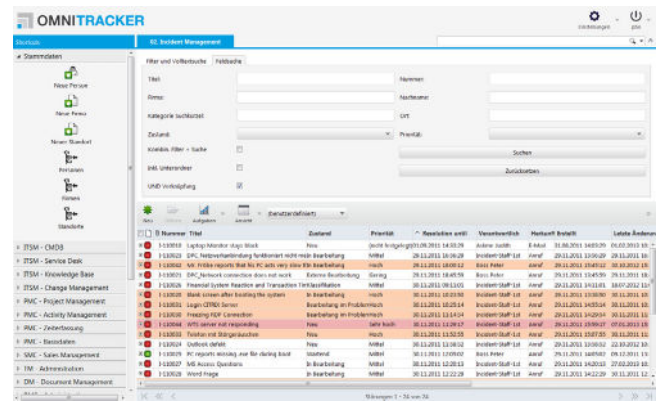
- Verlässliche Informationen für den Service Desk während des gesamten Service-Lebenszyklus.
- Vermeidet Incidents, weil den Kunden proaktiv Informationen bereitgestellt werden, z. B. FAQs.

Change Management

- Normale, Standard- und Notfall-Changes
- Verwenden Sie direkte Verknüpfungen mit dem Release & Deployment Management.
- Change-Modelle für Standardabläufe

Problem Management

- Proaktives Problem Management: Incidents vermeiden; Probleme früh erkennen und lösen.



Incident Management im OMNITRACKER Web-Client

- Erstellen Sie neue Problemtickets einfach aus Incidents oder Service Requests.
- Unterstützung der Ursachenanalyse
- Verlinken Sie direkt zum Change Management.
- Informationen aus dem Knowledge Management verwenden und Workarounds identifizieren.

Service Asset & Configuration Management

- Erfassen Sie alle Informationen über verwendete Configuration Items in Ihrer CMDB.
- Darstellung von Abhängigkeiten zwischen CIs.
- Modellieren Sie beliebige CIs. Dies ist durch den generischen Ansatz möglich.

Service Catalogue Management

- Verwenden Sie den Servicekatalog, um Ihre Services zu verwalten und anzubieten.
- Stellen Sie dem Service Level Management eine Grundlage zur Verfügung.

Service Level Management

- SLAs, OLAs und Underpinning Contracts verwalten, externe Parteien in den Prozess einbinden.
- Definieren Sie Eskalationszeiten für unterschiedliche Prozesse und Verträge.
- Gelieferte Services überwachen und bewerten
- Verlinken Sie direkt zwischen Servicekatalog und Serviceverträgen.

Availability Management

- Überwachen Sie die Verfügbarkeit aller Komponenten Ihrer Infrastruktur.
- Sie erhalten verlässliche Informationen über die aktuelle Verfügbarkeit.
- Auswirkungs- und Ursachenanalyse
- Behalten Sie Risiken und Kosten im Griff.
- Greifen Sie direkt auf Informationen des Service Level Managements über vertraglich vereinbarte Verfügbarkeiten zu.

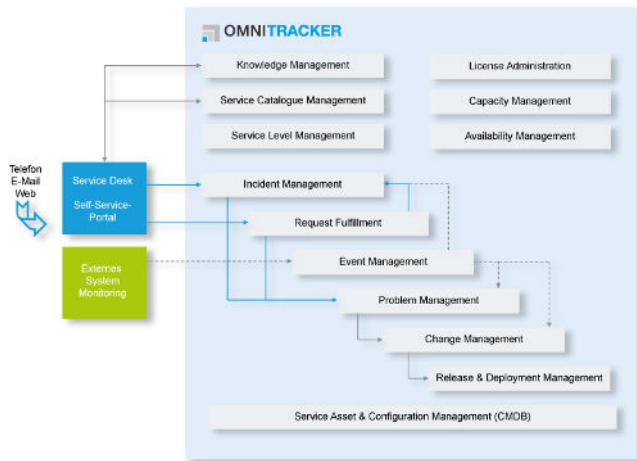


Release & Deployment Management

- Planen und überwachen Sie Freigabe und Bereitstellung Ihrer Changes.
- Informationen direkt aus der CMDB
- Automatische Aktualisierung relevanter Daten

Capacity Management

- Überwachen Sie die aktuellen Kapazitäten.
- Leiten Sie Kapazitätsprognosen ab.
- Verwalten Sie Kapazitäten, um die Geschäftsanforderungen jederzeit zu erfüllen.



Prozessverknüpfungen in OMNITRACKER ITSM Center

Durchgängige Integration

Alle Prozesse des OMNITRACKER ITSM Centers sind so miteinander verknüpft, dass Sie immer auf wichtige Informationen anderer Prozesse zugreifen können. Einheitliches Design und durchgängige Integration gelten auch für weitere OMNITRACKER-Applikationen, z. B:

- Stock and Order Management (SOM)
- Project Management Center (PMC)
- Sales Management Center (SMC)

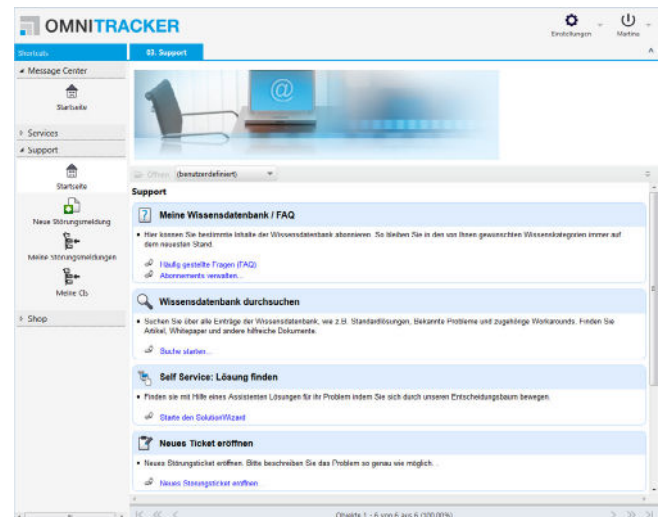
Aus OMNITRACKER PMC können Sie auf Verträge zugreifen, die Sie in OMNITRACKER SMC verwalten. Aus einem Service Request im ITSM Center können Sie direkt Waren über OMNITRACKER SOM bestellen. Alle OMNITRACKER-Applikationen basieren auf der universellen OMNITRACKER-Plattform, die die durchgängige Integration aller Ihrer Prozesse ermöglicht.

Ihre Prozesse sind ganz anders? Kein Problem – mit der OMNITRACKER-Plattform verfügen Sie über ein Werkzeug, um Ihre eigenen Prozesse zu erstellen. Sie fügen sich nahtlos in andere OMNITRACKER-Applikationen ein. Sie finden alle Informationen redundanzfrei dort, wo Sie sie brauchen.

Anwenderfreundliches Design

OMNITRACKER lässt sich in wenigen Minuten personalisieren. Das unterstützt die individuelle Arbeitsweise und erhöht die Akzeptanz.

Endbenutzer können im OMNITRACKER Service-Portal bequem über den Web-Client nach Informationen suchen, neue Meldungen erfassen oder sich über den Status bestehender Anfragen informieren.



OMNITRACKER Service-Portal für Ihre Endbenutzer

Qualitätskontrolle auf einen Blick

Vordefinierte Auswertungen und das KPI Cockpit geben Ihnen einen schnellen Überblick über die Qualität Ihres IT-Service-Managements.



Mit dem KPI Cockpit haben Sie Ihre Kennzahlen immer im Blick.

Global einsetzbar

OMNITRACKER unterstützt international agierende Unternehmen:

- Clients in unterschiedlichen Sprachen
- Unterstützung unterschiedlicher Zeitzonen
- OMNITRACKER ist mandantenfähig.

Was ist OMNITRACKER?

OMNITRACKER ist eine universelle Geschäftsprozess-Plattform, auf der alle OMNITRACKER-Applikationen basieren. OMNITRACKER ist ein leistungsfähiges Werkzeug, um die Prozesse an Ihre Bedürfnisse anzupassen:

-  **Zeit sparen** OMNITRACKER bietet Lösungen, die Sie schnell implementieren und einfach anpassen können.
-  **Kosten sparen** Schon nach wenigen Trainingstagen können Sie OMNITRACKER-Applikationen selbst implementieren und konfigurieren.
-  **Flexibilität** Sie können alle OMNITRACKER-Applikationen out of the box verwenden und einfach an Ihre Bedürfnisse anpassen – ohne Programmierung.
-  **Wartbarkeit** Sie können Ihre OMNITRACKER-Applikationen einfach selbst warten.
-  **Releasekompatibilität** Garantierte Releasekompatibilität mit zukünftigen Versionen der OMNITRACKER-Plattform.
-  **Kundenzentrierte Entwicklung** Die Weiterentwicklung ist auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet.



 OMNITRACKER macht Ihr Unternehmen fit für die Zukunft – auch wenn sich Ihre Prozesse im Laufe der Zeit ändern.

OMNINET Software Solutions

Als eigentümergeführtes Unternehmen sind wir nur unseren Kunden verpflichtet. Unser oberstes Ziel ist es, unseren Kunden qualitativ höchstwertige Produkte und Dienstleistungen sowie erstklassigen Service zu bieten. Dazu setzen wir Ihre Wünsche und Anforderungen bezüglich Produktinhalten, Qualität und Terminen konsequent um. Unser Einsatz für unsere Kunden endet nicht mit dem Vertragsabschluss, sondern er beginnt damit.



Sie möchten mehr über OMNINET und die OMNITRACKER-Lösungen wissen? Kontaktieren Sie uns!



OMNINET GmbH

Deutschland
D-90542 Eckental
E-Mail: sales@omninet.de
Web: <http://www.omninet.de>

OMNINET Austria GmbH

Österreich
A-1010 Wien
E-Mail: sales@omninet.at
Web: <http://www.omninet.at>

OMNINET Technologies NV/SA

Belgien
B-3018 Leuven
E-Mail: sales@omninet.be
Web: <http://www.omninet.be>

OMNINET OOO

Russland
RUS-Moscow 121099
E-Mail: sales@omninet.ru
Web: <http://www.omninet.ru>

OMNINET GmbH

Schweiz
CH-8808 Pfäffikon
E-Mail: sales@omninet.ch
Web: <http://www.omninet.ch>

OMNINET USA

USA
US-New York, NY 10011
E-Mail: sales@omninet.biz
Web: <http://www.omninet.biz>

OMNINET Nederland

Niederlande
NL-2517 JK Den Haag
E-Mail: sales@omninet.nl
Web: <http://www.omninet.nl>

Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsmarken oder eingetragene Marken der jeweiligen Hersteller. ©OMNINET
Änderungen vorbehalten. Dieses Dokument ersetzt alle vorherigen Beschreibungen. ITSM 5.1.0