

The background of the slide features a blurred image of people working at a computer. Overlaid on this is a world map and several circular icons representing various concepts: a gear with a checkmark, a document with a wrench, a rocket, a warning triangle, a cloud with a padlock, and a question mark in a box.

OMNITRACKS TICKETING-SYSTEM ÜBERBLICK

www.omnitracks.cloud

Das professionelle Ticketing-System für alle Service Abteilungen



All-In-One-Ticketing Lösung:

- ✓ Help-Desk für IT-Service Management nach ITIL
- ✓ Ticketing-System für Kunden-Service
- ✓ Anfragen für interne Abteilungen
- ✓ Aufgaben zuweisen und nachverfolgen
- ✓ Verwaltung von beliebigen Produkten, Assets, Services und technischen Geräten
- ✓ Integrierbares Unified Endpoint Management
- ✓ Kunden, Firmen und Organisationsstrukturen hinterlegen
- ✓ Automatische Dokumentation sämtlicher Tätigkeiten
- ✓ Integriertes kostenfreies Self-Service Portal
- ✓ Viele Funktionen für effizientes Arbeiten

Testen. Starten. Profitieren!



Schnell & einfach in der Cloud loslegen

Profitieren Sie von den Vorteilen der OMNITRACKS Ticketing-Software als Cloud-Service

- ✓ Keine lokale Installation notwendig
- ✓ Schnelle, selbstständige Einrichtung
- ✓ Leichte Datenintegration



Mit Sicherheit auf Qualität setzen

DSGVO-konform in der Cloud arbeiten. Entwickelt von Profis für Profis.

- ✓ 25 Jahre Praxis-Know-how mit Ticketing-Tools
- ✓ EU-Server
- ✓ Software 100% Made in Germany
- ✓ Ausgezeichneter Hersteller nach ISO-Standards



Best of ITIL®: professionell Tickets bearbeiten

Standardisierte & zertifizierte Markensoftware für Cloud-Ticketing

- ✓ Zertifiziert nach internationalen ITIL4®-Qualitätsstandard
- ✓ Durchdachte Workflows für bessere Services
- ✓ Verwaltung der Services und Produkte dank integriertem Asset Management
- ✓ Starke Funktionen für effizientes Arbeiten

ALL-IN-ONE-TICKETING

- Ticketing System nach ITIL
- Bis zu 8 unterschiedliche Ticket-Typen
- Unbegrenzte Ticketanzahl
- E-Mail Integration
- Service-Level Management

INDIVIDUALISIERBAR

- Ticketprozesse adaptieren
- Ergänzung individueller Felder
- Flexible Verwaltung der Strukturen und Inhalte
- Definition von Vorlagen für Tickets, Benachrichtigungen und Aufgaben-Workflows

STAMMDATEN

- Unbegrenzte Anzahl von Kunden und Mitarbeitern verwalten
- Erstellung beliebiger Organisationsstrukturen, Firmen, Standorte, Abteilungen und Bearbeiter-Gruppen

ASSET MANAGEMENT

- Verwalten der technischen Items, Anlagen, Produkte, Services und Assets jeglicher Art
- Integriert in alle Prozesse
- Optional integrierbares Unified Endpoint Management mit der baramundi Management Suite

AUFGABEN

- Erfassen, Zuweisen und Bearbeiten von jeglichen Aufgaben der Service-Organisation
- Übersichtliches Task-Board
- Integriert in alle Prozesse

WISSENSDATENBANK

- Integrierte Verwaltung von Artikeln, Selbsthilfeanleitungen, bekannten Fehlern und Standardlösungen
- Zugriff für interne Bearbeiter und externe Kunden über das Kundenportal

REPORTING / BI

- Erstellung individueller Filter und Ansichten
- KPI-Dashboards
- Flexibler Export aller Daten
- Reporting-Schnittstelle für externe BI-Systeme

KUNDENPORTAL

- Tickets erstellen und nachverfolgen
- Bestell-Shop für Services und Produkte
- Individuelle Inhalte und „Corporate Identity“

Am Meisten verwendet

BASIC Der perfekte Einstieg	PROFESSIONAL Ideal für Teams	PREMIUM Für individuelle Anforderungen
29,00€ Pro Benutzer/ Monat**	ab 49,00€* Pro Benutzer/ Monat**	ab 69,00€* Pro Benutzer/ Monat**
<ul style="list-style-type: none"> ✓ unlimitiertes Ticketing ✓ Self-Service-Portal ✓ Wissensdatenbank ✓ Asset Datenbank (CMDB) ✓ Aufgaben Verwaltung ✓ Zeiterfassung ✓ Genehmigungen ✓ SLA Management ✓ Basis Reporting (Datenexport) 	BASIC Funktionen plus: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuelle Felder und Workflows ✓ KPI Dashboard und Asset Explorer ✓ 3 zusätzliche individuelle Ticket-Typen ✓ Serviceorientierung für Service-Kataloge ✓ Reporting Schnittstelle für Zugriff von externen Systemen, z.B. PowerBI 	PROFESSIONAL Funktionen plus: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Separate Systeminstanz ✓ Definierbare Wartungszeiten ✓ Wahl der Datencenterregion
Online Hilfe	Support (Web Portal, Email)	Premium Support (Telefon, Web Portal, Email)
Max. 3 Benutzer	Kein Benutzerlimit	Min. 10 Benutzer

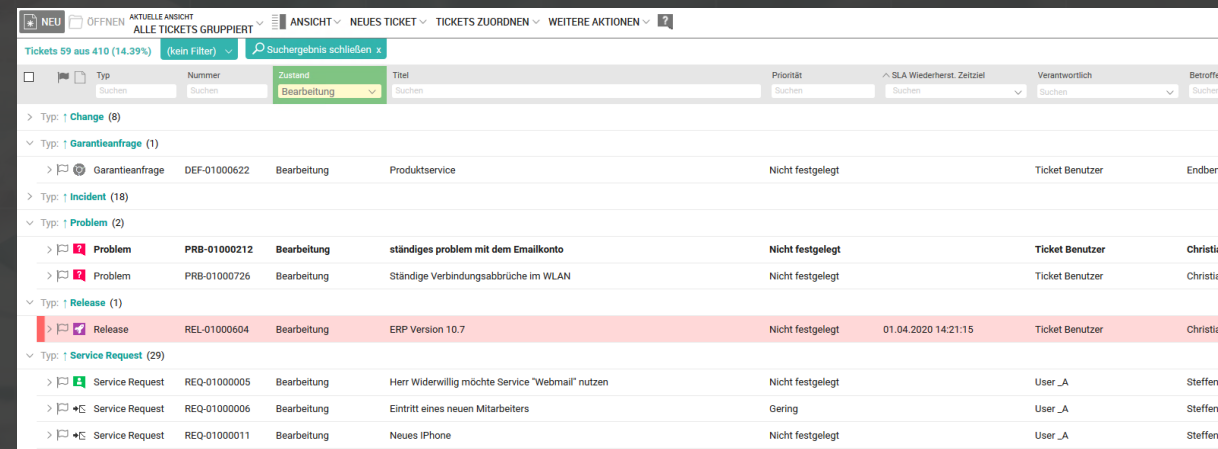
* Preis ohne optionale baramundi Management Suite Integration

**Die Mindest-Vertragslaufzeit/ -Verlängerung beträgt 3 Monate

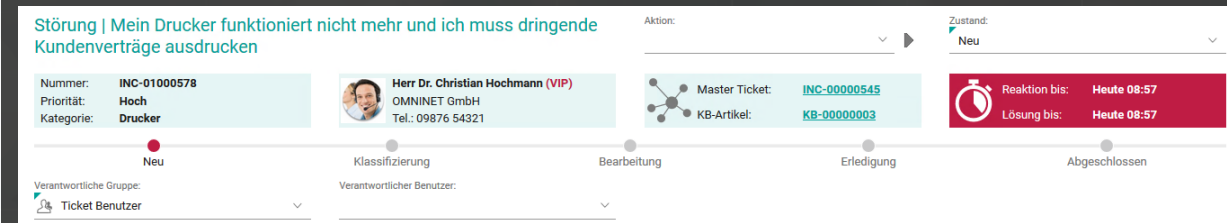
FUNKTIONSÜBERSICHT

OMNITRACKS STAND FEBRUAR RELEASE 2021

- Alle Ticket-Typen in einer übersichtlichen Liste
- ITIL-konformes Arbeiten durch vordefinierte Ticket-Typen nach dem ITIL Standard:
 - Störung (Incident)
 - Service Request
 - Problem
 - Change
 - Release
- Bis zu 3 weitere individuelle Ticket-Typen
 - Für weitere definierbare Ticket-Arten, z.B. HR-Tickets, Facility Tickets etc.
- Schnelle Suche, Filterung und Gruppierung durch vorbereitete Standard-Darstellungen und freien individuellen Ansichten und Filtern
- Einfacher Export aller Ansichten nach Excel



- Einheitliches Bedienkonzept in allen Ticket-Typen
- Dynamische Anzeige der Formularinhalte und Informationen nach Ticket-Typ und nach aktuellem Bearbeitungs-Zustand
- Ergänzung von individuellen Feldern und optionales Ausblenden von nicht benutzten Ticketfunktionen
- Generische, optional nutzbare Funktionen (z.B. Ticket-Genehmigungsprozess)



Störung | Mein Drucker funktioniert nicht mehr und ich muss dringende Kundenverträge ausdrucken

Nummer: INC-01000578
Priorität: Hoch
Kategorie: Drucker

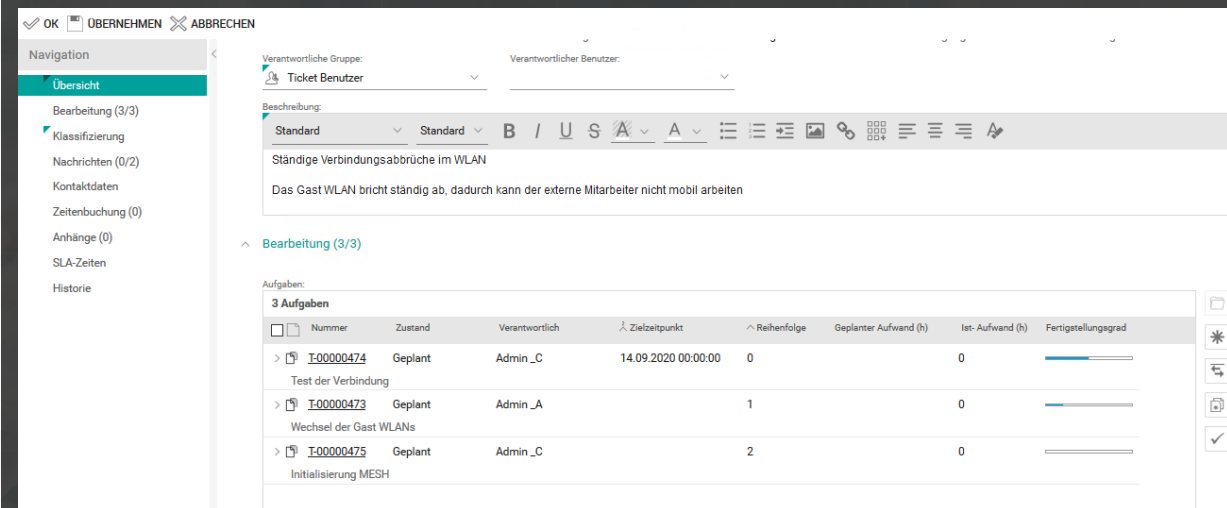
Herr Dr. Christian Hochmann (VIP)
OMNINET GmbH
Tel.: 09876 54321

Master Ticket: INC-00000545
KB-Artikel: KB-00000003

Reaktion bis: Heute 08:57
Lösung bis: Heute 08:57

Verantwortliche Gruppe: Ticket Benutzer

Verantwortlicher Benutzer:



Navigation

- Übersicht
- Bearbeitung (3/3)
- Klassifizierung
- Nachrichten (0/2)
- Kontaktdaten
- Zeitenbuchung (0)
- Anhänge (0)
- SLA-Zeiten
- Historie

Verantwortliche Gruppe: Ticket Benutzer

Verantwortlicher Benutzer:

Beschreibung:

Standard

Ständige Verbindungsabbrüche im WLAN

Das Gast WLAN bricht ständig ab, dadurch kann der externe Mitarbeiter nicht mobil arbeiten

Bearbeitung (3/3)

Aufgaben:

Nummer	Zustand	Verantwortlich	Zielzeitpunkt	Reihenfolge	Geplanter Aufwand (h)	Ist-Aufwand (h)	Fertigstellungsgrad
T-00000474	Geplant	Admin_C	14.09.2020 00:00:00	0	0	0	<div style="width: 100%;"></div>
Test der Verbindung							
T-00000473	Geplant	Admin_A		1	0	0	<div style="width: 100%;"></div>
Wechsel der Gast WLANs							
T-00000475	Geplant	Admin_C		2	0	0	<div style="width: 100%;"></div>
Initialisierung MESH							

- KPI-Dashboard Bibliothek
- Aufgaben Management Board
- Persönlicher Work Desk
- Asset Explorer

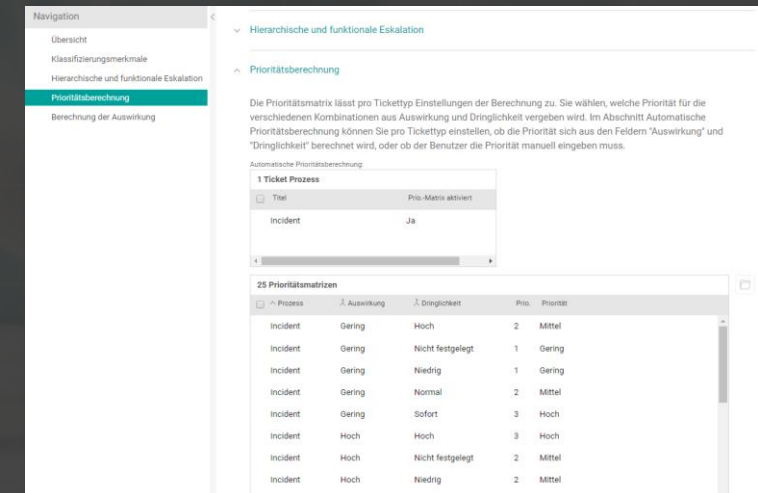
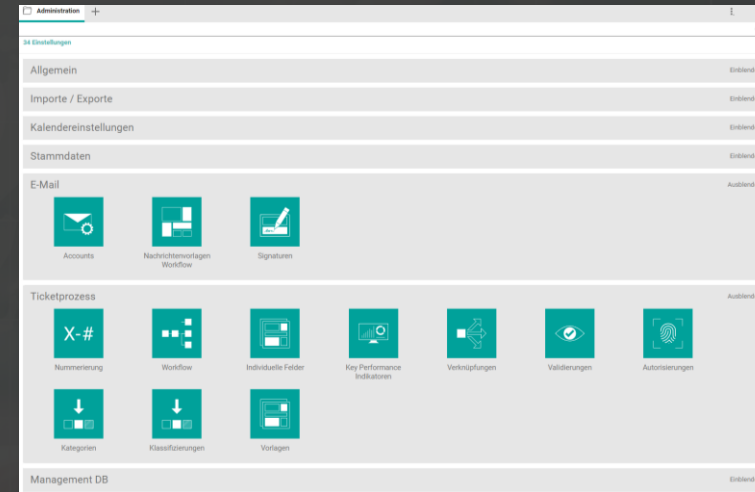
The screenshot displays the OMNITRACKS Cockpit interface, which is a comprehensive dashboard for IT service management. It features several key components:

- KPI-Dashboard Bibliothek:** A grid of charts and gauges providing a high-level overview of system health and performance. Key metrics include:
 - Offline Tickets nach Priorität: A pie chart showing the distribution of tickets by priority.
 - Offline Service Requests: A large number '4' indicating the current count.
 - Offline Incidents: A large number '8' indicating the current count.
 - Tickets nach Herkunft: A bar chart showing ticket volume by source.
 - Offline Tickets nach Arttyp: A pie chart showing ticket distribution by type.
 - Durchschnittliche Wartezeit pro Ticket-Typ: A line chart showing average wait times for different ticket types.
 - Offline Tickets nach Zustand: A donut chart showing the status distribution of tickets.
- Aufgaben Management Board:** A central section with three columns: 'Geplant' (Planned), 'In Bearbeitung' (In Progress), and 'Beendet' (Completed). Each column contains task cards with details like ID, date, and description.
- Persönlicher Work Desk:** A section for individual user tasks, including a list of tasks with columns for type, priority, and status.
- Asset Explorer:** A hierarchical tree view of IT assets, including printers, laptops, and switches, with their respective CI (Configuration Item) IDs.
- Additional Dashboards:** Other views showing 'Erkältungen' (148), 'Zuletzt - Überschreitungen' (148), and 'Relevante Tickets' (3).

- Mehrkostenfrei für alle Kunden / Endanwender integriert enthalten
- Intuitives Design durch moderne Kacheloptik
- Anpassbare Inhalte und Designs



- Eine Übersicht für alle administrativen Einstellungen
- Schnelle Administration durch einfache funktions- und nutzungsorientierte Parametrisierungen
- Regelmäßige Erweiterungen der Funktionalität und individuellen Anpassungsoptionen



Folgende Standard Funktionen stehen zur Verfügung:

- CSV Import und Export aller wichtigen Stamm-Daten
- Single-Sign-On mittels externer Authentifizierung (gegen lokales Active Directory)
- Integration unbegrenzter externer Email-Postfächer, eingehend und ausgehend, inkl. „Mail-to-Ticket“-Regeln, Email-Vorlagen etc.)
- Reporting Schnittstelle: Offene REST API zum Abruf aller Datentabellen zur externen Verarbeitung
- Vorkonfigurierter Power-BI Report auf Basis des OMNITRACKS Datenmodells
- Einfacher Export aller Tabellen-Ansichten nach MS Excel

Import Wizard

Diese Sektion unterstützt den einmaligen oder wiederkehrenden Import externer Daten. Für einen erfolgreichen Importvorgang empfehlen wir, die ausgeführten Imports sehen Sie im OMNITRACKS Importprotokoll.

Für einen erfolgreichen **Datenimport** gehen Sie wie folgt vor:

1. Den gewünschten Importbereich auswählen;
2. Die zugehörige Vorlage downloaden und befüllen;
3. Die ausgefüllte Vorlage uploaden;
4. Den Datenimport mit "Importieren" starten.

Hinweis:
Individuelle Daten können derzeit ausschließlich im Format ".csv" importiert werden.

Was möchten Sie importieren?
Alternativ können Sie auch den Import Wizard nutzen:

Import Protokoll:

Personen

- Org. Einheiten
- Standorte
- Kostenstellen
- Personen
- CI Typen und Attribute
- CI Attribute
- Kategorien

Reporting Schnittstelle

Diese Sektion ermöglicht Ihnen, Daten aus OMNITRACKS per Webservice abzurufen und beispielsweise für Auswertungen zu verwenden.

Die URLs zum Abruf der Daten sind folgendermaßen aufgebaut:

→ Nach dem Servernamen wird zunächst Ihre Kundennummer, und dann Ihre Instanznummer benötigt. Danach folgt "/api/report/" und im Anschluss wird noch über "tokens" der Token für den REST Webservice übergeben. Sie können auch die entstehenden URLs nutzen.

Die Daten werden im JSON-Format bereitgestellt.

Token für REST Webservice:
BFZmazzZRUJfQe2h8K3u88f6

RESET REST TOKEN

Links für den Zugriff auf die Daten:

Prozesse

Enthält die Beziehung des Prozesses der Tickets

Wissensdatenbank

Anzahl aktive Wissensdatenbank Einträge: 4

Am meisten genutzte Wissensdatenbank Einträge

Titel	Typ	Anzahl Tickets
Wie geht es Daten ein...	Standardisierung	4
Wie geht es Daten ein...	Standardisierung	3
Wie geht es Daten ein...	Standardisierung	2
Wie geht es Daten ein...	Standardisierung	1

Ticket Monitor

SLA-Zeitpunktüberschreitungen: 329

Eskalierte Tickets: 329

Offene Tickets: 408

Unbearbeitete Tickets: 343

Offene Tickets nach Typ

Offene Tickets nach Zustand

Aktuelle SLA-Verletzungen (Überschreitungen) pro Kunde (Top 20)

Zeiterfassung

Erfasste Stunden pro Kategorie (Top 20)

Erfasste Stunden pro Ticket Typ

Erfasste Stunden pro Kunde

Kunde	Dauer in Stunden	Prozentual
OMNINET Green	153,56	80,00%
OMNINET	4,23	0,2%
Mitar OMN	0,89	0,5%
Mitar Intran	0,75	0,4%
OMNINET Firmengrupp	0,75	0,4%
OMNINET	0,20	0,1%
Gesamt	189,43	100,00%

Ticket Historie

SLA-Überschreitungen (%) der letzten 12 Monate (Incidents / Service Requests)

Tickets der letzten 12 Monate nach Herkunft

Durchschnittliche Bearbeitungszeit (Std.) über die letzten 12 Monate

Top 10 Tickets mit der längsten Bearbeitungszeit der letzten 14 Tage

Die baramundi Management Suite (bMS) ist ein Unified Endpoint Management System von dem deutschen Hersteller baramundi Software AG

- www.baramundi.com
- OMNITRACKS kann zusammen mit der bMS von baramundi direkt, inkl. zusätzlichen Services bezogen werden

In OMNITRACKS stehen mit der Erweiterung u.A. folgende bMS Integrationsfunktionen zur Verfügung:

- Endpoints in die Asset DB inventarisieren
- bMS Jobs auf Endpoints aus Tickets und der Asset DB heraus ausführen (z.B. SW Verteilung)
- Aktuelle Endpoint Details abrufen
- Genehmigungsprozess für Job Ausführungen
- Automatisierung Ticketprozess mit Job Ausführungen
- Automatische Dokumentation der Ausführungen

The screenshot shows the bMS (1) interface with a list of 7 objects (assets) and a section for job execution. The objects list includes:

Endkennung	Asset Typ	Titel
Ch-00000113	Standard Software	Notepad ++
Ch-00000112	Standard Software	Notepad ++
Ch-00000111	Standard Software	Notepad ++
Ch-00000093	Maus	TESTDOUBLETTE 1
Ch-00000067	Standard Software	Notepad ++
Ch-00000066	Standard Software	Notepad ++
AS-00000922	Workstation	BRT-DE-831032

Below the list, there are settings for automatic imports and job imports, and a table of 18 bMS Job Ausführungen:

Job	Asset Titel	Zustand	Asset Nummer	Ausführung	Erstellt	Nummer
Importiere Jobs aus Baramundi		Erfolgreich		01.02.2021 02:00:01	01.02.2021 02:00:01	J-00000313
Importiere Jobs aus Baramundi		Erfolgreich		31.01.2021 02:00:00	31.01.2021 02:00:00	J-00000312
Importiere Assets aus Baramundi		Erfolgreich		31.01.2021 01:00:00 00:00...	31.01.2021 01:00:00	J-00000311
Importiere Jobs aus Baramundi		Erfolgreich		30.01.2021 02:00:01	30.01.2021 02:00:01	J-00000310
Importiere Assets aus Baramundi		Erfolgreich		29.01.2021 09:18:35	29.01.2021 09:18:35	J-00000309
Importiere Jobs aus Baramundi		Erfolgreich		29.01.2021 02:00:00	29.01.2021 02:00:00	J-00000308

The screenshot shows the Endpoint Details view for client BRT-DE-831032. It is divided into sections: CLIENT, NETWORK, HARDWARE, and DRIVES.

CLIENT: BRT-DE-831032

Id	0309f196-E655-4AD0-B3C8-578AFDC7A4EF	INSTALLED SOFTWARE	No information about installed software
GuidOrgUnit	86C74245-F66A-46AA-9911-3D3454FC4B7C		
CurrentUserSID	S-1-5-21-2742399212-4191698322-4136967231-9990		
DisplayName	BRT-DE-831032		
SerialNumber	K06JLRXL797		
PrimaryUser	clara.macedo@bartoso.local		
LastBoot	01.05.2020 08:33:35		
EnergyScheme	Balanced		

NETWORK

HostName	BRT-DE-831032
PrimaryIP	
PrimaryMAC	00:50:56:A8:00:0A
Domain	bartoso.local
GuidBootEnvironment	

HARDWARE

CPUDescription	Intel(R) Core(TM) i7-4700MQ CPU @ 2.40GHz
CPU Speed	2390
CPU Type	Intel64 Family 6 Model 60 Stepping 3
CPUCountPhysical	1
CPUCountLogical	2
CPUCountTotalCores	4
TotalMemory	14336

DRIVES

DETAIL FUNKTIONEN

OMNITRACKS FEBRUAR RELEASE 2021

HELP DESK
MY IT
REQUEST

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Generelle Funktionen	Listenansichten (vordefiniert und individuell)	x	x	x
Generelle Funktionen	Kalenderansichten (vordefiniert)	x	x	x
Generelle Funktionen	Filter (vordefiniert und individuell)	x	x	x
Generelle Funktionen	Listen pro Spalte sortieren, gruppieren und durchsuchen	x	x	x
Generelle Funktionen	Volltextsuche (pro Bereich und pro Textfeld)	x	x	x
Generelle Funktionen	To-Do Liste (dynamische Benutzeraufgaben)	x	x	x
Generelle Funktionen	Erinnerungen/ Wiedervorlagen erstellen	x	x	x
Generelle Funktionen	Persönlicher Work Desk (Cockpit)	x	x	x
Generelle Funktionen	Ankündigungen und aktuelle Informationen ("Schwarzes Brett")	x	x	x
Generelle Funktionen	Individuelle Benutzereinstellungen	x	x	x
Generelle Funktionen	Grafische KPI Bibliothek mit Drill Down (KPI Monitor)		x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Schnittstellen/Integrationen	Eingehende und ausgehende E-Mail Postfächer anbinden (unlimitiert)	x	x	x
Schnittstellen/Integrationen	Import aus CSV (Stammdaten, Assets)	x	x	x
Schnittstellen/Integrationen	Export in CSV (Stammdaten, Assets)	x	x	x
Schnittstellen/Integrationen	Single-Sign-On mittels externer Authentifizierung (z.B. lokales ActiveDirectory)		x	x
Schnittstellen/Integrationen	Optionale Integration der baramundi Management Suite (bMS) für Endpoint Inventarisierung und Software Verteilung		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
Analyse und Reports	Individuelle logische Filter	x	x	x
Analyse und Reports	Export per Copy&Paste nach MS Excel	x	x	x
Analyse und Reports	REST Webservice Schnittstelle (Datenabruf externes Reporting)		x	x
Analyse und Reports	Power BI Schnittstelle, inkl. Reportvorlage		x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Ticketing	Tickets aus E-Mail erstellen (manuell)	x	x	x
Ticketing	Tickets aus E-Mail erstellen (automatisch)	x	x	x
Ticketing	E-Mails bestehenden Tickets zuordnen (automatisch/manuell)	x	x	x
Ticketing	Ticket-Kategorie (frei definierbarer Kategoriebaum)	x	x	x
Ticketing	Ticket-Statusworkflow	x	x	x
Ticketing	ITIL Incident (Incident Management)	x	x	x
Ticketing	ITIL Service Request (Request Fulfillment)	x	x	x
Ticketing	ITIL Problem (Problem Management)	x	x	x
Ticketing	ITIL Request for Change (Change Enablement)	x	x	x
Ticketing	ITIL Release (Release Management)	x	x	x
Ticketing	Unterscheidung meldende und betroffene Person	x	x	x
Ticketing	Ticketverantwortlichkeit (nach Gruppe/Team)	x	x	x
Ticketing	Ticketverantwortlichkeit (nach Benutzer)	x	x	x
Ticketing	Ticket Priorität, Risiko	x	x	x
Ticketing	Ticket Prioritätsmatrix (Berechnung Auswirkung, Dringlichkeit, Priorität, Risiko, Wahrscheinlichkeit)	x	x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Ticketing	Ticket-Schnellaktionen	x	x	x
Ticketing	Ticket Kommunikation (Nachrichtenfunktion, E-Mailversand aus Tickets, autom. Emailvorlagen, Textbausteine)	x	x	x
Ticketing	Notizen zu Tickets erfassen	x	x	x
Ticketing	Anhänge (Upload beliebiger Anhänge)	x	x	x
Ticketing	Ticketvorlagen	x	x	x
Ticketing	Betroffene Assets/ CIs (CMDB Integration in Ticket)	x	x	x
Ticketing	Suche in Wissensdatenbank	x	x	x
Ticketing	Zuordnung Wissensdatenbankeintrag	x	x	x
Ticketing	Erstellung Wissensdatenbankeintrag aus Ticket-Lösung	x	x	x
Ticketing	Ticketbeziehungen (hierarchisch, mehrstufig)	x	x	x
Ticketing	Regeln zur autom. Erledigung verketteter Tickets	x	x	x
Ticketing	Manuelle Zeiterfassung für Ticketbearbeitung	x	x	x
Ticketing	Fragebögen und Checklisten	x	x	x
Ticketing	Aufgabenverwaltung, inkl. Aufgabenworkflows	x	x	x
Ticketing	Genehmigungsprozess	x	x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Ticketing	SLA Management (mehrstufiges SLAs Tracking, Eskalationsfunktion)	x	x	x
Ticketing	Tickethistorie	x	x	x
Ticketing	Watchlist (Tickets persönlich markieren und nachverfolgen)	x	x	x
Ticketing	Kalender- und Zeitleistenansichten	x	x	x
Ticketing	Ticketformular anpassen	x	x	x
Ticketing	Individuelle Ticket-Typen		x	x
Ticketing	Individuelle Felder		x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Asset Management/ CMDB	Workflowbasierte Verwaltung (Zustandsmodell)	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Nutzung für IT und Non-IT CMDB/ Asset Datenbank	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Nutzung für physische und virtuelle Assets	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Verwaltung von Erinnerungen	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Zuordnung Betriebskalender	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Zuordnung zu mehreren Benutzern	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Zuordnungen zu mehreren Organisationen	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Zuordnung zu Kategorie	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Zuordnung zu Standort	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Anhänge (Upload beliebiger Anhänge bis 10MB)	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Asset Typen frei erstellen (unbegrenzt)	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Asset Typen als Vorlagen verwalten (unbegrenzt)	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Asset Attribute frei vergeben (unbegrenzt)	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Asset Attribute als Vorlagen verwalten (unbegrenzt)	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Abhängigkeiten verwalten (physische und logische Abhängigkeit)	x	x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Asset Management/ CMDB	Darstellung der Änderungshistorie	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Zuordnung von Tickets (offene und historische Tickets)	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Zuordnung von Aufgaben	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Baseline und Snapshots	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Kommentarfunktion	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Asset Lagerverwaltung	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Lagermindestbestand mit Erinnerungsfunktion	x	x	x
Asset Management/ CMDB	Grafische Anzeige von Asset-Beziehungen		x	x
Asset Management/ CMDB	Grafische Anzeige von Asset-Beziehungen über Explorer		x	x
Asset Management/ CMDB	Verwaltung von Services (Serviceorientierung)		x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Aufgaben	Freie Aufgabenverwaltung	x	x	x
Aufgaben	Zuordnung Verantwortlichkeit (Benutzer oder Gruppen)	x	x	x
Aufgaben	Zeiterfassung (manuell)	x	x	x
Aufgaben	Geplanter vs. Tatsächlicher Aufwand	x	x	x
Aufgaben	Kommentarfunktion	x	x	x
Aufgaben	Zielzeitpunkt und Planungszeitraum	x	x	x
Aufgaben	Status	x	x	x
Aufgaben	Fertigstellungsgrad			
Aufgaben	Zuordnung zu Tickets	x	x	x
Aufgaben	Zuordnung zu Assets	x	x	x
Aufgaben	Fälligkeits- und Planungskalender	x	x	x
Aufgaben	Vorlagen Pakete	x	x	x
Aufgaben	Abarbeitungsworkflows für Tickets (parallel & sequentiell)	x	x	x
Aufgaben	Anhänge (Upload beliebiger Anhänge bis 10MB)	x	x	x
Aufgaben	Aufgaben Übersicht (grafisches Task-Board)		x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Stammdaten	Verwaltung von Firmen	x	x	x
Stammdaten	Verwaltung von Organisationseinheiten (Abteilungen, Bereichen,...)	x	x	x
Stammdaten	Verwaltung von Standorten	x	x	x
Stammdaten	Verwaltung Kostenstellen	x	x	x
Stammdaten	Verwaltung von Kalendern	x	x	x
Stammdaten	Zuordnung von Tickets, Assets, Service Level Verträge	x	x	x
Stammdaten	Flexible Benutzerverwaltung	x	x	x
Stammdaten	Beliebige Benutzergruppen	x	x	x
Stammdaten	Besondere Berechtigungsfilter	x	x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Self-Service Portal	Störungs-Ticket durch Anwender selbst erstellen	x	x	x
Self-Service Portal	Serviceanfragen durch Anwender selbst erstellen/schließen	x	x	x
Self-Service Portal	Eigene Tickets einsehen und nachverfolgen	x	x	x
Self-Service Portal	Wissensdatenbank durchsuchen	x	x	x
Self-Service Portal	Lösungs-Wizard (Selbsthilfeanleitungen)	x	x	x
Self-Service Portal	Ankündigungen und aktuelle Informationen ("Schwarzes Brett")	x	x	x
Self-Service Portal	Tickets für andere erstellen	x	x	x
Self-Service Portal	Web Shop für Assets und Services	x	x	x
Self-Service Portal	Artikel und Artikel-Pakete	x	x	x
Self-Service Portal	Service Katalog	x	x	x
Self-Service Portal	Zugriff auf Genehmigungen	x	x	x
Self-Service Portal	Eigene Assets und Services anzeigen	x	x	x
Self-Service Portal	Globale Suche	x	x	x
Self-Service Portal	Inhalte und Funktionen optional freischalten	x	x	x
Self-Service Portal	Individuelles Design (Farben, Bilder)	x	x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Wissensdatenbank	Statusmodell für Einträge	x	x	x
Wissensdatenbank	Richtext Beschreibungen	x	x	x
Wissensdatenbank	Freigabefunktion für neue Einträge intern und für Self-Service	x	x	x
Wissensdatenbank	Zuordnung Kategorien	x	x	x
Wissensdatenbank	Verknüpfung von Einträgen	x	x	x
Wissensdatenbank	Feedbackfunktion	x	x	x
Wissensdatenbank	Zuordnung zu Tickets	x	x	x
Wissensdatenbank	Automatische Erstellung von neuen Einträgen aus Tickets	x	x	x
Wissensdatenbank	Anhänge (Upload beliebiger Anhänge bis 10MB)	x	x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
Genehmigungen	Genehmigungen für Tickets	x	x	x
Genehmigungen	Genehmigungsmodell (Einzel-, Mehrheitsgenehmigung, etc.)	x	x	x
Genehmigungen	Genehmigungsregeln anhand Bedingungen	x	x	x
Genehmigungen	Genehmigung per Webformular	x	x	x
Genehmigungen	Genehmigung per E-Mail	x	x	x
Zeiterfassung	Zeiterfassung in Stunden/ Minuten	x	x	x
Zeiterfassung	Schnellerfassung in Minuten	x	x	x
Zeiterfassung	Zuordnung zu Tickets oder Aufgaben	x	x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
SLA Management	Definition von individuellen SLA-Verträgen (unbegrenzt)	x	x	x
SLA Management	Zuordnung mehrere Kunden pro SLA	x	x	x
SLA Management	Zuordnung Servicekalender	x	x	x
SLA Management	Zustandsmodell/ Workflow	x	x	x
SLA Management	Ticket-Prozess Bezug	x	x	x
SLA Management	Zeitziele für Reaktion, Vor-Ort-Einsatz und Lösung/Erledigung	x	x	x
SLA Management	Zeitziele pro Prioritätsstufe	x	x	x
SLA Management	Zuordnung mehrerer Business Services (Serviceorientierung)		x	x

BEREICH	FUNKTION	BASIC	PROFESSIONAL	PREMIUM
bMS Integration - Use Cases	bMS Endpoints in Asset DB importieren		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	bMS Jobs importieren		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Jobs in einem Ticket zu einem/ mehreren verlinkten Endpoints ausführen		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Jobs direkt auf einem Endpoint in der Asset DB ausführen		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Job Ausführungen automatisch im Endpoint/ Ticket überwachen und dokumentieren		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Endpoint Informationen abrufen und anzeigen (Endpoint Details und installierte Software)		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Zeitgesteuerte Job Ausführungen je Ticket/ Endpoint planen		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Automatische Erledigung eines Tickets sobald alle enthaltenen Jobs erfolgreich ausgeführt wurden		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Workflow zur Genehmigung von Jobausführungen		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Jobs in Ticketvorlagen verwenden – inkl. Automatisierung des Tickets		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*
bMS Integration - Use Cases	Job-Ausführungen aus dem Self-Service Portal anfragen		bMS Zusatzoption*	bMS Zusatzoption*

* Preis der bMS Zusatzoption auf Anfrage; bMS ist nicht inkludiert

- **Standard Web-Service Schnittstellen**
 - Standardisierte Schnittstellen, um z.B. von externen Datenquellen neue Tickets anzulegen
- **Neues Client Design und Technologie mit optimierter Performance der Anwendung**
- **Vollständige Mobile Nutzung**
 - optimierte Formulare mit mobilen Ansichten für kleine Displays (Smartphones/Tablets) durch „Full-Responsive Design“
- **Umfangreiches optionales Funktionspaket für (IT-) Dienstleister**
- **Und vieles mehr...**





Gerne sind wir für Ihre Fragen, Anregungen und Wünsche da und freuen uns auf Ihr Feedback! Unser Ziel ist es das System auf Ihre Bedürfnisse hin beständig weiterzuentwickeln!

<https://www.omnitracks.cloud/de/kontakt/>

Unsere Firmenadresse:

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH
Dr.-Otto-Leich-Straße 3
90542 Eckental
Postfach 1130, 90538 Eckental