

COME baramundi  
2GETHER

**E**NTDECKT  
**E**RWEITERT  
**E**NTLASTET

# OMNITRACKER – Business Plattform Eco System

Oliver Below / OMNINET  
Christian Schüle / OMNINET

# Agenda

COME baramundi  
2GETHER

Wer wir sind

baramundi  
Ticketing System

OMNITRACKER

bMS &  
OMNITRACKER

BPMN 2.0

Ausblick

# | Wer wir sind

# Firmenvorstellung

- **Gründung 1995**
- **In Privatbesitz**
  - unabhängig
  - keine Investoren
- **Stetiges Wachstum**
  - Umsatz > 28 Mio. €
  - Mitarbeiter > 175
  - Kundenbasis > 750
- Support und Entwicklung vollständig in Deutschland
- OMNINET Partner in aller Welt



# Niederlassungen

**Management**

Consulting

Entwicklung

Support

**Hauptsitz - Eckental bei Nürnberg**

Vertrieb

Training & Trainingscenter



**Deutschland**  
**Österreich**  
**Belgien**  
**Niederlande**  
**Schweiz**

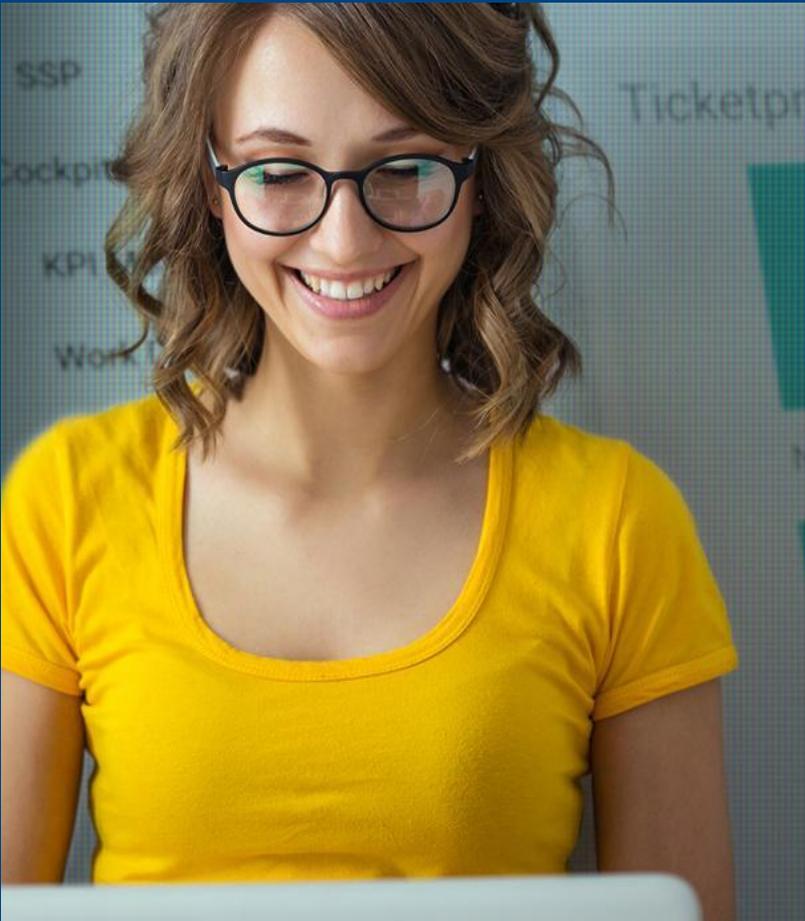
Eckental & Hof  
Wien & Leibnitz  
Leuven  
Den Haag  
Pfäffikon



# baramundi Ticketing System

# baramundi Ticketing System (bTS)

powered by OMNINET



## Auszug der Features des baramundi Ticketing Systems

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

# baramundi Ticketing System (bTS)

powered by OMNINET



## Schnell und einfach

Vorteile vom baramundi Ticketing System (bTS) als Cloud-Service

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



## Sicher und hochwertig

Entwickelt von Profis für Profis

- ✓ 25 Jahre Praxis-Know-how
- ✓ EU-Server
- ✓ Software 100% Made in Germany
- ✓ ISO-zertifizierter Hersteller



## Internationaler ITIL® Framework

Standardisierte & zertifizierte Markensoftware

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

# bTS – Asset DB

**baramundi**  
Empower your IT

Adam Administr... abmelden  
Automatisches Abmelden in 3 h 59 min

Asset DB x Benachrichtigungen x +

### Asset DB

Assets Liste (kein Filter)

Neu Öffnen Aktionen

1 - 45 von 933 Objekte < 1 2 3 ... 21 >

Eindeutige Nummer	Asset Typ	Titel	HostName	Zustand	Kritikalität	Kategorie	Primärer Nutzer	Verantwortlich
> ✓ CI-000000112	Monitor	Dell P3418HW 34 inch curved		Aktiv	2			AssetDB Manager
> ✓ CI-000000111	Maus	Cherry MW 2310		Aktiv	1			AssetDB Manager
> ✓ CI-000000109	Laptop	Dell Latitude 5591		Aktiv	5			AssetDB Manager
> ✓ CI-000000108	Laptop	Dell Latitude 5591		Aktiv	5			AssetDB Manager
> ✓ CI-000000105	Business Service	Druckservice		Aktiv	7			AssetDB Manager
> ✓ CI-000000104	Business Service	ERP Anwendung		Aktiv	9			AssetDB Manager
> ✓ AS-000001067	Mobilgerät	Gerät von 'Marcus.Wolf1981@baramundi.com'		Aktiv	0			AssetDB Manager
> ✗ AS-000001066	Mobilgerät	Gerät von 'mwolf1111@baramundi.net'		Inaktiv	0		Marcus Wolf	AssetDB Manager
> ✓ AS-000001065	Mobilgerät	ios 0815		Aktiv	0			AssetDB Manager

# bTS – Administration

**baramundi**  
Empower your IT

Administration x Benachrichtigungen x +

### E-Mail

- Accounts
- Nachrichtenvorlagen und Textbausteine
- E-Mail Regeln
- Signaturen

### Ticketprozess

- Ticket-Typen
- Ticket-Aktionen
- Nummerierung
- Individuelle Felder
- Ticketbeziehungen
- Fragebögen
- Kategorien
- Genehmigungen
- Klassifizierungen
- Ticket-Vorlagen
- Ticket-Formular

### Asset Management

- Typen
- Attribute
- Artikel
- Pakete
- Verträge
- Serviceorientierung
- Wissensdatenbank Wizard
- bMS - Jobs und Jobausführungen

# bTS – Meine Tickets

Tickets



## Tickets

[\\* Neu](#) [Öffnen](#) [Neues Ticket](#) [Tickets zuordnen](#) [Weitere Aktionen](#)

	Nummer	Zustand	Titel	Priorität	SLA Wiederhers...	Verantwortlich	Betroffene Person	Erstellt
>	 CHG-00000024	Neu	Systemeinrichtung Ticketing System	Nicht festgelegt	01.02.2021 09:28:08	Adam Administrator	Bernd Benutzer	29.01.2021 08:28:08
Systemeinrichtung Ticketing System								
>	 INC-00000049	Klassifizierung	Zugriff auf Fileserver nicht möglich	Nicht festgelegt	25.02.2022 11:18:43	Adam Administrator	Max Manager	24.02.2022 10:18:42
Hallo Admins, ich komme nicht auf mein L: Verzeichnis. Bitte schnell beheben. Viele Grüße								
>	 INC-00000056	Klassifizierung	Internet geht nicht	Nicht festgelegt	19.05.2022 15:17:14	Adam Administrator	Erika Endbenutzer	18.05.2022 14:17:14
Bitte schnell beheben. Danke.								

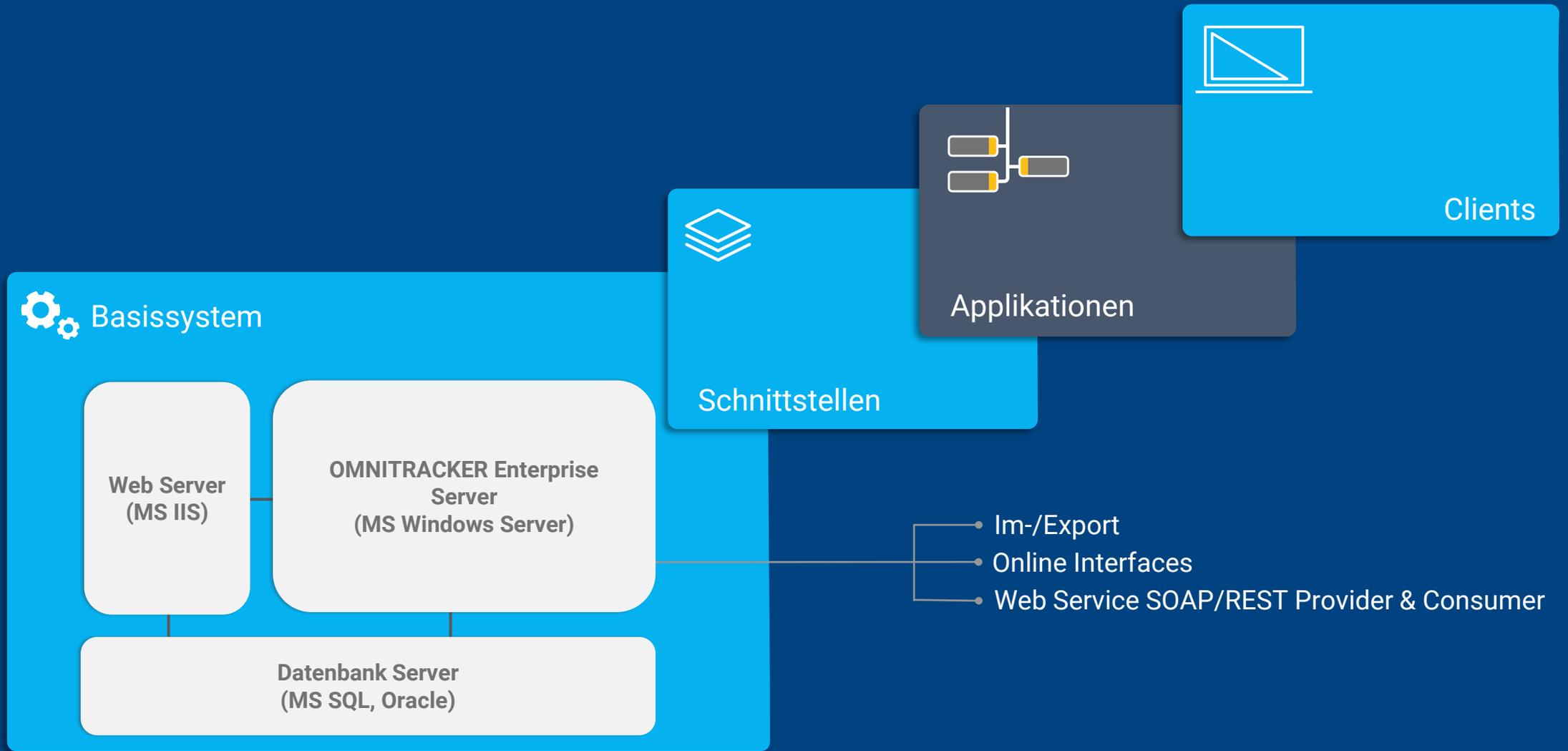
COME baramundi  
2GETHER

| OMNITRACKER

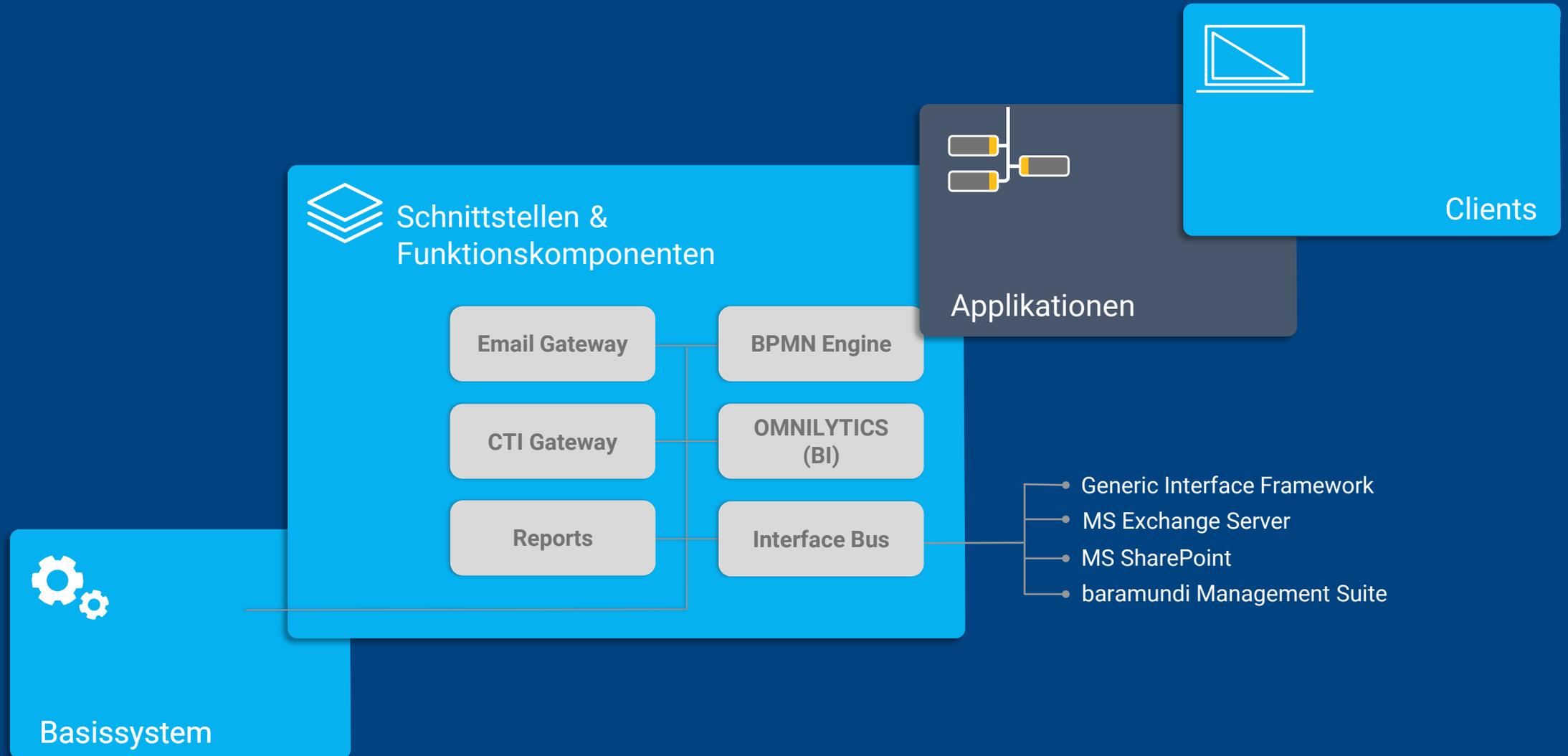
# OMNITRACKER – Business Process Ecosystem



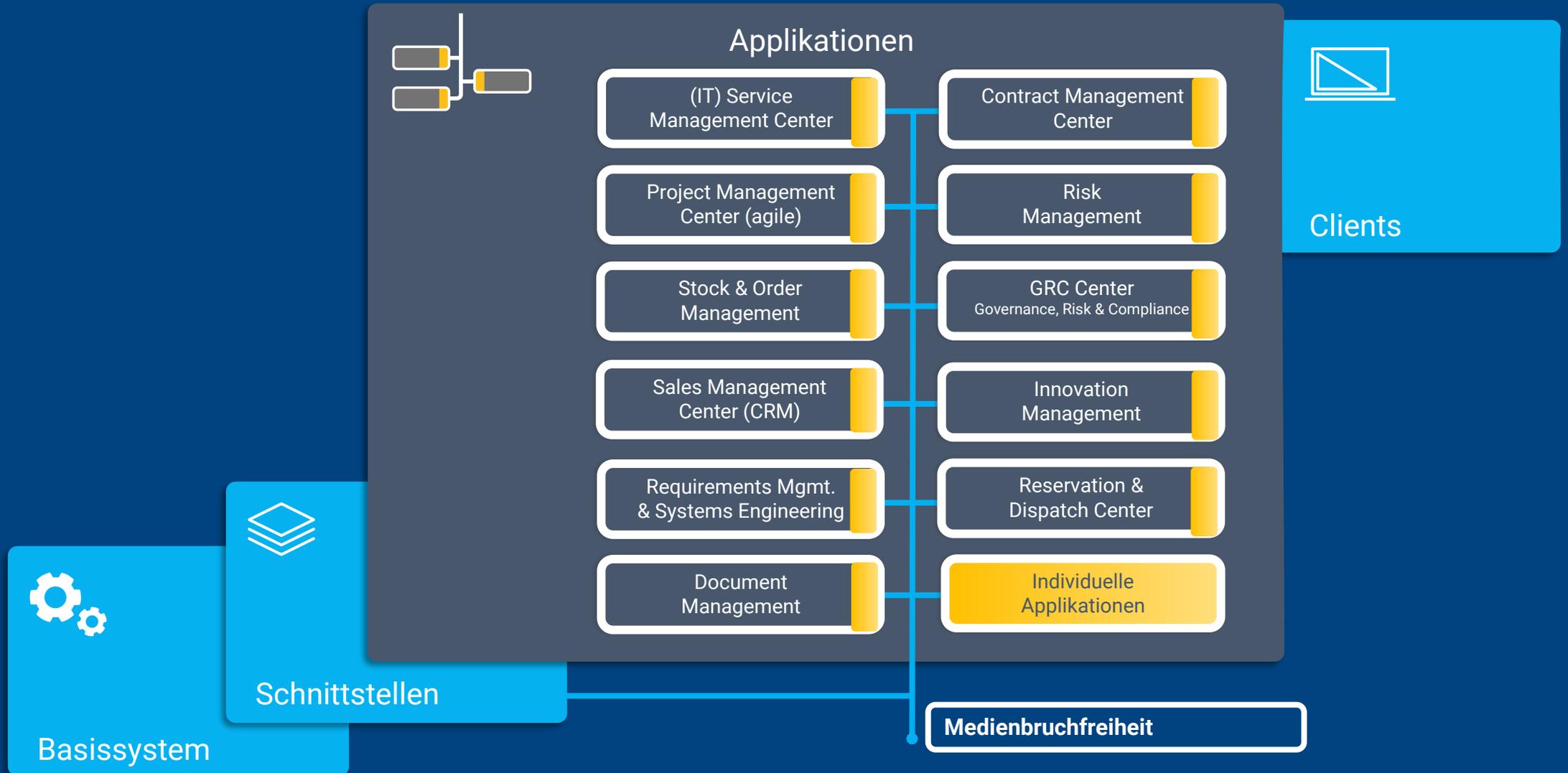
# OMNITRACKER – Business Process Ecosystem



# OMNITRACKER – Business Process Ecosystem



# OMNITRACKER – Business Process Ecosystem



# OMNITRACKER – WEB – Request Management

**OMNITRACKER**  
THE BUSINESS PROCESS ECOSYSTEM

01. ITSM - Tickets x 01. Incident Management x 02. Service Request Management x 02. RFCs x 01. Aktivitäten x 01. Services x Serviceanfrage SR-160468: Purch... x

OK Übernehmen Abbrechen

**Purchase Requisition - 03.07.2019 - Mac Book Air | Volume of positions: 5**  
SR-160468 | **Priorität: Mittel** | Dringlichkeit: (nicht festgelegt) | Auswirkung: (nicht festgelegt)

Birgit Buch  
ISP ServeYou - Dep. Finance and Controlling  
Dr.-Otto-Leich-Str. 3, 90542 Eckental

Anfrage eingegangen In Genehmigung In Bearbeitung Erfüllt Abgeschlossen

Titel: Purchase Requisition - 03.07.2019 - Mac Book Air | Volume of positions: 5

Zustand: Neu

BPMN Prozessverlauf

Verantwortliche Gruppe: ITSM-RequestFulfillment-Staff

Verantwortliche Person: Hier eingeben

Lösung bis: 18.07.2016 23:36

Eigenschaften Beschreibung Anhänge Kommentare Tickethistorie Lösung Bedarfsmeldung Abhängigkeiten Beziehungen SLA-Zeitziele Betroffene CIs (1) Zeiterfassung / Aktivitäten (0) Review Historie

Kontaktdaten

Details

Kategorie: Allgemein: Nicht festgelegt

Herkunft: Anruf

Wiedervorlage: dd.MM.yyyy HH:mm:ss

Auswirkung: (nicht festgelegt)

Dringlichkeit: (nicht festgelegt)

Priorität: Mittel

Betroffener Service: Arbeitsplatz

# OMNITRACKER – WEB – Self-Service Portal

Boss, Peter abmelden  
Automatisches Abmelden in 19 min

Web Portal

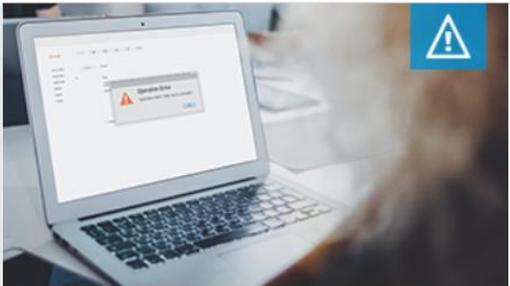
## Web Portal

6 Einträge



**Hilfe erhalten**

Hier erhalten Sie Onlinehilfe zur Selbsthilfe oder Sie kontaktieren unseren Support.



**Neue Störung melden**

Einer Ihrer Services funktioniert nicht oder ist gestört? Legen Sie hier ein neues Support Ticket an.



**Shop**

Bestellen Sie aus unserem Angebot Services, HW/SW Produkte etc.

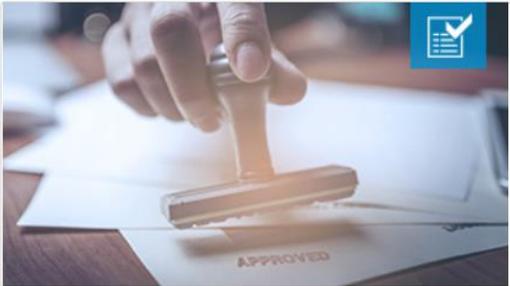


**Aktuelle Nachrichten**

Informieren Sie sich über die neuesten Meldungen und Störungen



**Meine Tickets / Bestellungen**



**Meine Entscheidungen**

# OMNITRACKER – WEB – Task management

Schließen

## Mein Aufgaben-Cockpit

Einstellungen

Sucheingabe:

Suchen

Suche zurücksetzen & Listens aktualisieren

Aufgaben (193) Tickets (12) | Störungen (27) Serviceanfragen (25) | Probleme (11) RFCs (22) | Aktivitäten (81)

### Meine Aufgaben

Filter:



		Fällig	Titel	Kategorie	Zugeordnet	Erstellt
			Dell Studio 1535   In Bearbeitung Einkauf	Position	ITSM-Config-Staff	vor mehr als 2 Jahren
Bearbeite die neue Position						
			PO-160048   Computacenter PLC   0,00   SOM Purchase-Staff	Bestellung platzieren	SOM Purchase-Staff	vor mehr als 2 Jahren
Platziere die Bestellung beim Lieferanten						
			MS Surface Pro 3   In Bearbeitung Einkauf	Position	ITSM-Config-Staff	vor mehr als 2 Jahren
Bearbeite die neue Position						
		vor etwa 7 Jahren	SR-160468: Purchase Requisition - 03.07.2019 - Mac Book Air   Volume of positions: 5 (Neu)	Serviceanfrage		vor fast 3 Jahren
Analysiere und klassifiziere die Serviceanfrage und weise es einem Bearbeiter zu.						
		vor etwa 7 Jahren	Mobile Edge Laptop Hüllen   In Bearbeitung Einkauf	Position	SOM Purchase-Staff	vor fast 2 Jahren
Bearbeite die neue Position						

# bMS & OMNITRACKER

# bMS & OMNITRACKER – Das Gateway



- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management
- Service Level Management
- Knowledgebase
- Stammdatenverwaltung
- Leistungsabrechnung

## OMNITRACKER baramundi Gateway

- **Deployment**
- **Inventory**
- **Licence  
Compliance**
- **History**
- **Knowledge Base**
- **Error Handling**



## baramundi Management Suite

- baramundi Inventory
- baramundi Deploy
- baramundi Automation Studio
- baramundi Patch Management

# bMS & OMNITRACKER – CMDB

OK Übernehmen Abbrechen

**DEMOPC**  
CI-00003400 | Zustand: **Aktiv** | CI-Typ: PC/Server



Titel: DEMOPC

Verantwortlich: ITSM-Config-Staff

Zustand: Aktiv

- Eigenschaften
- Beschreibung
- Kommentare
- Emails
- Prozesse
- Vertragsdaten
- Audit und Verification
- Review
- Health monitoring
- Verrechnungsdetails
- bMS**
- CI-Beziehungen
- Abhängigkeiten
- Abhängigkeiten
- KB-Einträge

Job: Hier eingeben

Zugehörige Jobausführungen:



Nummer	CI	bMS Job	Zustand	bMS Zustand (roh)	bMS Zustand	bMS Letzte Aktion	bMS Zustand Beschreibung
✓ <a href="#">JT-00000001</a>	DEMOPC	Acrobat Reader	✓ Abgeschlossen	FinishedOK	FinishedOK	18.11.2011 11:53:35	Successfully finished at 18.11.2011 11:53:35
✓ <a href="#">JT-00000002</a>	DEMOPC	Office 2007 Enterprise	✓ Abgeschlossen	FinishedOK	FinishedOK	18.11.2011 12:00:36	Successfully finished at 18.11.2011 12:00:36
✓ <a href="#">JT-00000003</a>	DEMOPC	Acrobat Reader	✓ Abgeschlossen	FinishedOK	FinishedOK	18.11.2011 16:36:03	Successfully finished at 18.11.2011 16:36:03
✓ <a href="#">JT-00000004</a>	DEMOPC	Acrobat Reader	✓ Abgeschlossen	FinishedOK	FinishedOK	28.11.2011 13:19:58	Successfully finished at 28.11.2011 13:19:58
✓ <a href="#">JT-00000005</a>	DEMOPC	Acrobat Reader	✓ Abgeschlossen	FinishedOK	FinishedOK	28.11.2011 13:48:16	Successfully finished at 28.11.2011 13:48:16
✓ <a href="#">JT-00000006</a>	DEMOPC	Acrobat Reader	✓ Abgeschlossen	FinishedOK	FinishedOK	28.11.2011 13:56:16	Successfully finished at 28.11.2011 13:56:16

8 von 8 Objekten

bMS Rückgabewert:



# BPMN 2.0

# Prozessmodellierung | BPMN 2.0



Weltweit etablierter Standard:  
Business Process Model and Notation



Bereitstellung durch Object Management Group (OMG)



Verständliche Notation für alle Prozessbeteiligten  
(Analysten, Entwickler, Process Owner)



Methodik zur Analyse, Modellierung, Dokumentation  
und Ausführung von Geschäftsabläufen



Aufgabenorientierter Ansatz

# Prozessmodellierung | BPMN 2.0

Self-Service



Service Desk



E-Mails



Monitoring



# | Ausblick

# OMNITRACKER – Ausblick

## Chatbot

- MS Bot-Framework ermöglicht MS Teams Integration
- Selbsthilfe für Anwender
- Entlastung des Service Desks
- Anlage und Statusabfragen von Support Tickets

## Artificial Intelligence

- Kategorisierung und Routing eingehender Nachrichten
- Auslesen von Informationen aus Dokumenten/Bildern zur Identifizierung und Ergänzung relevanter Prozessdaten
- Intelligente Vorschläge von ähnlichen Tickets oder passenden Lösungen

# Danke für die Aufmerksamkeit!



Oliver Below  
Partner Manager



+49 9126 25 979-122



+49 151 4415 10 14



Oliver.below@omninet.de



+ Folgen