



ITIL® 4

Der neue weltweite Standard
für Service-Management.

IHRE VORTEILE

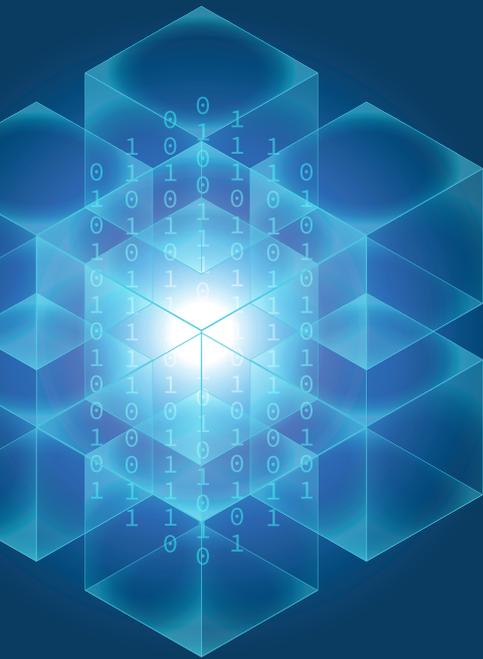
- ✓ **Verbessern Sie die Servicequalität und Antwortgeschwindigkeiten bei der Ticketbearbeitung.**
- ✓ **Bearbeiten Sie Incidents und Service-Anfragen effizienter und entlasten Sie damit Ihre IT-Abteilung und Ihren Service-Desk.**
- ✓ **Beheben Sie Störungen schneller und minimieren Sie Ihre technisch bedingten Ausfallzeiten.**
- ✓ **Konfigurieren Sie flexibel ohne zu programmieren alle Workflows, Formulare und Berechtigungskonzepte.**
- ✓ **Behalten Sie stets Ihre Helpdesk-Performance im Blick dank zahlreicher Reportingfunktionen, KPI-Dashboards und Business-Intelligence-Lösungen (BI).**

ENTERPRISE- SERVICE-MANAGEMENT

OMNITRACKER ITSM Center ist eine ITIL®4-zertifizierte, leistungsstarke Helpdesk-Software, mit der Sie eingehende Tickets (Service-Anfragen, Störungen/Incidents) systematisch kategorisieren, automatisch dem passenden Service-Mitarbeiter zuweisen und somit kosteneffizienter bearbeiten. Die strukturierte, messbare und schnellere Bearbeitung von Tickets erhöht die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Mitarbeiter und spart wertvolle Ressourcen.

Die Konzepte und Strukturen, die bei der Bereitstellung von IT-Services genutzt werden, sind im Unternehmen auch von anderen (Non-IT-)Servicebereichen adaptierbar. Bei entsprechendem Customizing erweitert sich das Funktionsspektrum des OMNITRACKER ITSM Centers und es agiert als Enterprise-Service-Management-Software.

VORTEILE EINES MODULAREN BUSINESS-ÖKOSYSTEMS



Der weltweit etablierte Best-Practice-Standard ITIL® gibt großmaßstäbige Empfehlungen für die Architektur von IT-Landschaften. Bei der aktuellsten Version ITIL®4 steht – wie bei Software-Ökosystemen – das große Ganze im Fokus. Alle Elemente und Prozesse stehen im ständigen Austausch miteinander und müssen harmonisch aufeinander abgestimmt sein. Daher sind die in ITIL®4 definierten Practices für die kontinuierliche Verbesserung aller Service-Prozesse des Business Process Ecosystems OMNITRACKER von zentraler Bedeutung.

Zertifizierte ITIL®-Practices

- Incident Management
- Service Request Management
- Monitoring and Event Management
- Change Enablement
- Problem Management
- Knowledge Management
- Measurement and Reporting
- Service Configuration Management
- Release Management
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Information Security Management
- Availability Management
- Capacity and Performance Management
- Service Continuity Management

OMNITRACKER – DAS SOFTWARE-ÖKOSYSTEM

THE BUSINESS PROCESS ECOSYSTEM OMNITRACKER ist eine branchenunabhängige Software-Komplettlösung für IT- und Non-IT-Workflows. Das Basissystem, die enthaltenen Anwendungen, Schnittstellen, Gateways und Features sind perfekt aufeinander abgestimmt, individuell konfigurierbar und modular erweiterbar. Die OMNITRACKER-Module im Software-Ökosystem sind versionsunabhängig kompatibel und beliebig kombinierbar. Das Gesamtsystem sowie alle angebotenen Tools nutzen dabei stets dieselbe zentrale Datenbasis.

Dank der unternehmensweit einheitlichen Dateninfrastruktur profitieren Sie von einer besseren Performance Ihrer Workflows, mehr Kompatibilität, Transparenz, Prozesskontrolle und Datensicherheit.

- **Modulare Plattform für Geschäftsprozesse:** Setzen Sie auf eine langfristige Investitionssicherheit und erweitern Sie den Funktionsumfang von OMNITRACKER bedarfsgerecht.
- **Einfache & flexible Anpassung:** Binden Sie mit unseren grafischen Workflow-Editoren Ihre bereits bewährten Prozesse in OMNITRACKER ein oder erstellen Sie bei Bedarf individuelle Workflows mit eigenen Ordner-Strukturen.
- **Spart Zeit & Geld:** Modellieren und automatisieren Sie Ihre Prozesse mit BPMN 2.0.
- **Ortsunabhängiger Zugriff ohne lokale Installation:** Verwenden Sie OMNITRACKER über das WebGateway 2.0 mobil auf allen Endgeräten.
- **Erhöhte Transparenz:** Treffen Sie datenbasierte Entscheidungen dank KPI-Reports, Dashboards und BI-Lösungen.

KERNFUNKTIONEN FÜR EIN BESSERES SERVICE-MANAGEMENT

- **Effiziente Ticketbearbeitung nach ITIL®:**
Nutzen Sie u. a. die automatisierte Ticketzuweisung und Kategorisierung nach Incidents (Störungen im Hard- und Softwarebereich) und Service-Requests (Service-Anfragen).
- **Problem Management:**
Analysieren und beheben Sie die Ursachen regelmäßiger oder tiefergehender Störungen.
- **Change Enablement:**
Nehmen Sie nur kontrollierte und dokumentierte Änderungen an Ihrem IT-System vor.
- **Single Point of Contact (SPOC):**
Nutzen Sie eine zentrale Anlaufstelle für alle Tickettypen und Kommunikationskanäle.
- **Zentrale Datenbasis CMDB:**
Profitieren Sie von einem einheitlichen Datenbanksystem für das gesamte Inventar Ihrer IT-Landschaft (Hardware, Software, Lizenzen und andere Ressourcen).
- **Generische Schnittstellen:**
Integrieren Sie flexibel Drittsysteme und Datenbanken.
- **Mandantenfähigkeit:**
Konfigurieren Sie individuelle Berechtigungs- und Genehmigungskonzepte.
- **Reportings & Dashboards:**
Treffen Sie fundierte Entscheidungen dank grafischer Echtzeitdarstellungen relevanter KPIs.
- **Bessere Bedarfsprognosen:**
Planen Sie Ihre Ressourcen im Detail und senken Sie so Ihre Kosten und Risiken.
- **Integrierte Zeiterfassung:**
Buchen Sie Ihre Aufwände auf konkrete Projekte.
- **Professionelles Qualitätsmanagement:**
Werten Sie Ihr Feedback strukturiert aus und entwickeln Sie Ihre IT-Service-Architektur kontinuierlich weiter.
- **Service Catalogue Management:**
Stellen Sie standardisierte Serviceangebote für Ihre Kunden und Mitarbeiter bereit.
- **Knowledge Management:**
Ihr Service-Desk stellt Standardlösungen für häufig gestellte Fragen oder wiederkehrend auftretende Störungen in einer Wissensdatenbank zur Verfügung.

DAS WELTWEIT ERSTE ITIL® 4-ZERTIFIZIERTE ITSM-TOOL

OMNITRACKER ist international die erste ITSM-Software mit offiziell bestätigter ITIL® 4-Konformität. Insgesamt wurden 15 ITIL® 4-Practices durch den Zertifizierungspartner SERVIEW als ITIL®-konform ausgezeichnet. ITIL® („IT Infrastructure Library“) ist ein anerkannter Best-Practice-Katalog. Der internationale Standard gibt fundierte und branchenunabhängige Empfehlungen im Bereich ITSM und unterstützt somit Organisationen jeder Größe dabei, ihre (IT-)Service-Qualität kontinuierlich weiterzuentwickeln und IT-Prozesse zielgerichtet sowie ressourcenschonend zu gestalten.





UNABHÄNGIGE LÖSUNGEN

Vom kleinen Mittelständler bis zum Global Player: Wir unterstützen alle Unternehmen bei der Digitalisierung und Automatisierung von IT- und Non-IT-Services. OMNITRACKER wird in sämtlichen Branchen und Unternehmensgrößen eingesetzt. Dank unserer Erfahrung und Flexibilität bedienen wir alle Wirtschaftszweige sowie Nischenbranchen mit Individuallösungen.

WIR SIND FÜR SIE DA

Unsere Consulting-Experten beraten Sie bei der Entwicklung und Durchführung Ihrer digitalen Projekte. Als Software-Partner mit Erfahrung aus über 750 Kundenprojekten unterstützen wir Sie bei allen Phasen: von der Bedarfsanalyse über die Implementierung bis hin zur Altsystem-Migration und Workflow-Optimierung – immer begleitet von unserem technischen Support. Unsere Trainings für Endanwender, Administratoren sowie Customizingschulungen und Online-Vorträge runden das OMNINET-Dienstleistungsportfolio ab.



ÜBER OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg sowie mit weiteren nationalen Niederlassungen und internationalen Tochterfirmen zählt zu den Marktführern im Bereich Business-Process-Software, insbesondere im IT- und Enterprise-Service-Management. Das Produktportfolio reicht von der hochflexiblen Plattform für die Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen bis hin zu BI-Tools und cloudbasierten Service-Management-Lösungen.

OMNINET ist nach mehreren ISO-Standards zertifiziert und liefert seit über 25 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für eine ITIL®4- und DSGVO-konforme Umsetzung individueller Digitalisierungsstrategien.

Kontakt

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

Dr.-Otto-Leich-Straße 3
90542 Eckental
+49 (9126) 25 979-0

www.omnitracker.com