OMNITRACKER
THE BUSINESS PROCESS ECOSYSTEM

ITIL® PRACTICES 15
ACCREDITED TOOL VENDOR
OMNITRACKER v13.0
Gold by PeopleCert

ITIL®4

Der neue weltweite Standard für Servicemanagement

Ihre Vorteile

- **Verbessern Sie die Servicequalität und Antwortgeschwindigkeiten bei der Ticketbearbeitung.**
- **Bearbeiten Sie Incidents und Serviceanfragen effizienter und entlasten Sie damit Ihre IT-Abteilung und Ihren Servicedesk.**
- **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 Servicedesk-Performance im Blick dank zahlreicher Reportingfunktionen, KPI-Dashboards und Business-Intelligence-Lösungen (BI).**

Enterprise-Servicemanagement

OMNITRACKER ITSM Center ist eine ITIL®4-zertifizierte, leistungsstarke Servicedesk-Software, mit der Sie eingehende Tickets (Serviceanfragen, 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 Management
- 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 angebundenen 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 Web Gateway 2.0 mobil auf allen Endgeräten.
- **Erhöhte Transparenz:** Treffen Sie datenbasierte Entscheidungen dank KPI-Reports, Dashboards und BI-Lösungen.

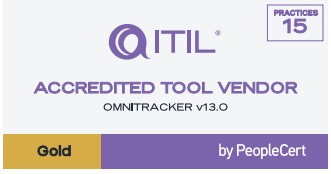
Kernfunktionen für ein besseres Service-Management

- **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 tiefgehender 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 (Asset-Management):**
  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 Servicedesk stellt Standardlösungen für häufig gestellte Fragen oder wiederkehrend auftretende Störungen in einer Wissensdatenbank zur Verfügung.

Accredited Tool Vendor: Zertifizierung auf Gold-Level

PeopleCert bescheinigt OMNINET offiziell die ITIL®4-Konformität. Dabei wurden 15 ITIL®4-Practices des OMNITRACKER ITSM Center ausgezeichnet.

Die Akkreditierung zertifiziert sowohl die Qualität der ITSM-Software als auch das Knowhow der erfahrenen Projektconsultants. Dies ermöglicht effiziente Projekte nach aktuellem Framework-Standard. Die internationalen Best Practices nach ITIL® geben fundierte und branchenunabhängige Empfehlungen im Bereich IT-Servicemanagement und unterstützen somit Organisationen jeder Größe dabei, die Qualität ihrer Services kontinuierlich weiterzuentwickeln und IT-Prozesse zielgerichtet zu gestalten.



Über OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg und internationalen Niederlassungen ist Spezialist für ITIL®4-zertifizierte ITSM- & ESM-Software mit Fokus auf modellierbare Workflows und Prozessautomatisierung mit KI. Schnittstellen, BI-Reportings, Compliance-Lösungen und weitere modulare Applikationen erweitern den Funktionsumfang der Komplettlösung OMNITRACKER.

OMNINET ist nach ISO-Standards zertifiziert und liefert seit über 30 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. Die Low-Code-Plattform OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für individuelle Digitalisierungsstrategien.

Mehr als Software

Dank unserem hohen Qualitätsanspruch an all unsere Produkte und Services nutzen Sie digitale Wachstumspotenziale optimal.

Ergebnisfokussiertes Consulting

Von der ganzheitlichen Technologiewahl bis zum individuellen Customizing: Unsere erfahrenen Consultants sind für Sie da.

Zuverlässiges Projektmanagement

Wir stellen sicher, dass Ihre Projekte reibungslos, pünktlich, innerhalb des Budgets und in hervorragender Qualität durchgeführt werden.

Praxisnahes Training

Unsere Trainings umfassen Best Practices und zeigen Ihrem Team das volle Nutzungsspektrum unserer vielseitigen Softwareprodukte auf.

In einer Partnerschaft auf Augenhöhe schaffen wir mit Ihnen gemeinsam zukunftssichere Lösungen voller Innovation, mit denen Sie strukturiert wachsen und Ihre Digitalisierung vorantreiben.

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH
+49 9126 25979-0
sales@omninet.de
Dr.-Otto-Leich-Straße 3
90542 Eckental

OMNINET Austria GmbH
+43 1 890390-0
sales@omninet.at
Kindermann-Zentrum 4
8430 Leibnitz

OMNINET GmbH (Schweiz)
+41 55 511257-0
sales@omninet.ch
Seedammstrasse 3
CH-8808 Pfäffikon

OMNINET Nederland
+31 70 711838-1
sales@omninet.nl
President Kennedylaan 19
2517 JK Den Haag

OMNINET Technologies NV/SA
+32 16 49852-0
sales@omninet.be
Diestsevest 32/2a
3000 Leuven

www.omnitracker.com

Version 20251008DE

© OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH, nachfolgend als OMNINET bezeichnet. Alle Rechte vorbehalten. Sämtliche Leistungen der OMNINET richten sich grundsätzlich ausschließlich an Gewerbetreibende (B2B). Das Vervielfältigen und die weitere Verbreitung ist nur nach vorheriger Genehmigung durch OMNINET gestattet. Alle Rechte der dargestellten Marken liegen bei dem jeweiligen Markeninhaber. Fehler, Änderungen und Verfügbarkeit der dargestellten Preisangaben, Produkte, Services, Dienstleistungen, Eigenschaften, der möglichen Anwendungen und Anwendungsgebiete sind vorbehalten. Produkte und Services werden von OMNINET ausgeliefert. OMNINET übernimmt keine Haftung für Informationen von Dritten, die Eigenschaften, Services, Dienstleistungen, Preise, Verfügbarkeit und Anwendungsbereiche betreffen. OMNINET macht von dem Recht Gebrauch, Änderungen an Produkten und Services im Rahmen der Produktentwicklung zu machen, ohne dies vorher anzukündigen. Keine der angegebenen Informationen und Entscheidungen sind rechtlich bindend oder als solche zu interpretieren. Im Falle einer Abweichung zu Verträgen oder den allgemeinen Geschäftsbedingungen von OMNINET oder denen von Partnern oder Zulieferern, die mit OMNINET in Verbindung stehen, gelten immer die jeweiligen schriftlichen Verträge oder allgemeinen Geschäftsbedingungen.