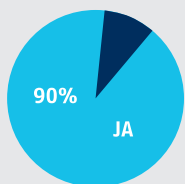
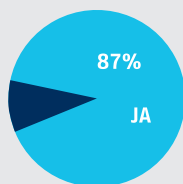


monitos ITSM-Integrationsplattform statt ITSM-Insellösungen

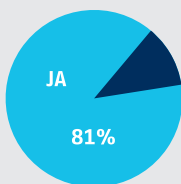
monitos
simple monitoring - smart control



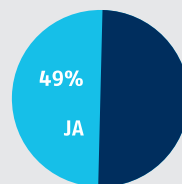
Monitoring



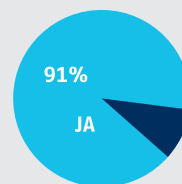
Netzwerkmanagement



Helpdesk



IT-Dokumentation

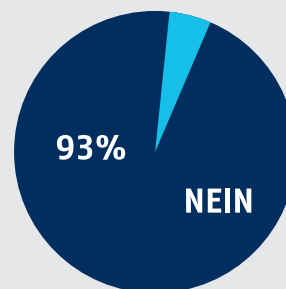


IT-Dokumentation basierend auf Word/Excel

Wir haben nachgefragt:

Sind bei Ihnen folgende Lösungen als Stand-Alone-Lösungen im Einsatz?

Wenn Sie diese Fragen ebenfalls so beantworten „müssen“, lohnt es sich, weiterzulesen oder direkt mit uns Kontakt aufzunehmen. Denn wir bieten Ihnen mit unserer monitos ITSM-Suite die Möglichkeit, einen Single-Point-of-Control zu etablieren. Mit unserem Automatisierungsansatz gehören Insellösungen ab sofort der Vergangenheit an. Vertrauen Sie unseren Experten.



Arbeiten Ihre Lösungen als eine Art "Appliance"

Immer nah am Kunden

Seit 2001 setzen Kunden unsere Monitoring-Eigenentwicklung ein. Gemeinsam mit ihnen haben wir unsere Lösung zur monitos ITSM-Integrationsplattform ausgebaut. Auch in Zukunft wollen wir mit Ihnen die Suite erweitern und zukunftssicher gestalten. Vertrauen Sie auf über 20 Jahre Know-how unserer Experten.

Die aktuelle Version 4.11 unserer monitos ITSM-Suite mit den Säulen IT-Inventarisierung, das Netzwerkmanagement, die IT-Dokumentation, das monitos Monitoring und der OTOBO User-Helpdesk inklusive Prozessmanagement ist mit ihren geringen Systemanforderungen für Kleinstunternehmen, KMUs sowie Großunternehmen und Konzerne geeignet. Mit ihrer bidirektionalen Kopplung untereinander und der vollen Integration wird unser automatisierter Ansatz optimal unterstützt. Ein vollumfänglicher FREICON Servicevertrag rundet das Produkt ab. Sprechen Sie dabei direkt mit unserem Consultant ohne vorgeschaltetem Call-Center. Das spart Zeit, die Sie für andere Projekte nutzen können.

Unternehmen mit einer Ein-Mann-IT, aber auch IT-Abteilungen mit über 170 IT-Mitarbeitern nutzen unsere Gesamtlösung.

Mit monitos steht Ihnen ein starkes Produkt zur Verfügung. Oder, wie es ein Kunde formuliert hat: „Die Weltidee des Monitorings. monitos ist ein mächtiges und innovatives Werkzeug und aus unserem IT-Betrieb nicht mehr wegzudenken. monitos zeichnet sich durch hohe Flexibilität und eine hohe Integrierbarkeit aus. monitos

macht Spaß! Die RZ-Automatisierung führt zur Entlastung der Mitarbeiter von Routinetätigkeiten. Somit können Sie sich auf die wirklich notwendigen Tätigkeiten konzentrieren und Ihre IT auf zukunftssichere Beine stellen“.

Wir bieten ein faires Lizenzmodell, das aus zu kontrollierenden Hosts und der Anzahl dokumentierter config-items (CI) besteht.

monitos ITSM – mehr als nur die Summe seiner Teile

monitos ist eine zentrale Event-Monitoring-Lösung, die zu einer ITSM-Integrationsplattform ausgebaut werden kann. Ihre täglichen Routinearbeiten an den unterschiedlichen Systemen werden so automatisiert. Das bringt Stabilität, schafft Effizienz und sichert die Verfügbarkeit Ihrer IT. monitos bietet eine vollständig skalierbare Lösung, die zu einer hochverteilten Architektur ausgebaut werden kann.

Integriertes Monitoring der Verfügbarkeit und Performance der gesamten IT-Infrastruktur, egal ob es sich dabei um ein LAN, WAN oder ein Rechenzentrum handelt.

Nutzen Sie unseren seit Jahren erfolgreich etablierten Ansatz und automatisieren Sie Ihren RZ-Betrieb.

monitos Basiskomponenten

monitos bietet bereits in der Monitoring-Basis eine Menge Funktionen, um komplexe Prozesse, Dienste, SLAs und die Netzwerkumgebung übersichtlich zu visualisieren und Ihren IT-Alltag zu er-

leichtern. Mit Hilfe von Basiskomponenten werden die wichtigsten Informationen aus dem Monitoring dargestellt. Die frei konfigurierbaren Dashboards können einfach einem Benutzer oder einer Benutzergruppe zugewiesen werden. Schlagen Sie damit die Brücken in Richtung Business und Management. Bei Ihnen steht ein Patchday an und Sie möchten Alarmierungen durch das Monitoring vermeiden? Über planbare und bei Bedarf wiederkehrende Downtimes sind Sie auf der sicheren Seite. Diese finden auch in der Verfügbarkeitsanalyse und den SLAs Berücksichtigung, denn SLAs können im Monitoring ebenso erstellt und zur Überwachung von Providervereinbarungen genutzt werden. Um zu gewährleisten, dass sensible Daten wie Zugangsdaten geschützt sind, werden Kennwort und Nutzernamen im monitos Passwortresor gespeichert. Des Weiteren setzen wir auch auf ein feingranulares Benutzer-, Gruppen- und Rollenkonzept, damit wirklich nur derjenige Zugriff bekommt, dem man es gestattet. Mit unserem Revisionslog ist nachvollziehbar was im System geändert wurde und der Wert vor und nach der Änderung wird gespeichert, sodass man den Systemzustand wiederherstellen kann. Aus einer Oberfläche lassen sich Nachbildungen der Geschäftsprozesse inklusive Abläufe und Abhängigkeitsstrukturen mit gezielter Überprüfung Ihrer IT-Services und entsprechender Simulation konfigurieren. Für den großen Bereich des Netzwerkmanagements ist in jeder monitos-Basis-Installation NeDi plus und monitos inventory for i-doit ohne Zusatzkosten integriert.

Alle aufgeführten Basiskomponenten sind Bestandteil einer monitos Basis-Installation (Initi- alprojekt).

monitos Basismodule

Zusätzlich zu den oben beschriebenen Basiskomponenten bietet unsere Lösung Erweiterungsmodule. Neben den klassischen Benachrichtigungswegen haben Sie mit dem Nagstamon-Modul die Möglichkeit, sich die Status der Hosts und Services auf Ihrem Desktop anzeigen zu lassen. In der Lösung selbst lassen sich mit der Grafana-Erweiterung auch Performancedaten grafisch aufbereiten. Generieren Sie automatisch Ihre Standorte-Übersicht in einer Open Street Map oder nutzen Sie die Dynamic Map zur individuellen Visualisierung. Auf einen Blick sehen Sie den Health-Status der gesamten IT-Infrastruktur in der neuen Service Compact View. Mit einem Security-Gateway behalten Sie mit der monitos mobile App für iOS und Android unterwegs stets alles im Blick. Neben der klassischen Benachrichtigung per E-Mail oder der Ausführung von Events kann das Benachrichtigungsspektrum um SMS- und Voice erweitert werden. Über Apprise können Alarmierungen per Telegram, Signal, MS-Teams, uvm. ausgegeben werden.

monitos Premiummodule

Mit einem Transport im eigenen Namensraum integrieren wir das SAP-Premiummodul und geben einen Überblick über Kurzdumps, abgebrochene Jobs, iDocs, Systemlogs uvm. und benachrichtigen direkt die Personen und -gruppen. Mit Hilfe spezialisierter RFC-

Bausteine, kann die CCMS-Schnittstelle von SAP einfach in das Monitoring integriert werden. Die Fehlerbeseitigung erfolgt ohne weitere Anmeldung am SAP-System. Damit bieten wir einen Single-Point-of-Control und die Möglichkeit die Ergebnisse in Geschäftsprozesse zu integrieren.

Mit dem Graylog-Premiummodul öffnen wir Ihnen die Welt des Logmanagements indem wir proaktiv die Logs auswerten und über Auffälligkeiten benachrichtigen können. Wer regelmäßig Auswertungen benötigt, trifft mit unserem Reporting die richtige Wahl. Mit dem End-2-End-Monitoring erhalten Sie die "Königsklasse" der Überwachung. Dabei werden vordefinierte Transaktionen (Erstellung eines Auftrages, Lieferscheins, Rechnung, Bestellung im Webshop, etc.) permanent von unterschiedlichen Stellen innerhalb, aber auch außerhalb von Firmen durchgeführt. Die Antwortzeiten der einzelnen Schritte werden festgehalten und bei zu hoher Latenz kann alarmiert und auf das Problem hingewiesen werden.

Koppelt man diese mächtige System-Management-Lösung nun noch bidirektional mit der i-doit CMDB und dem OTOBO Helpdesk, wird daraus die monitos ITSM-Suite.



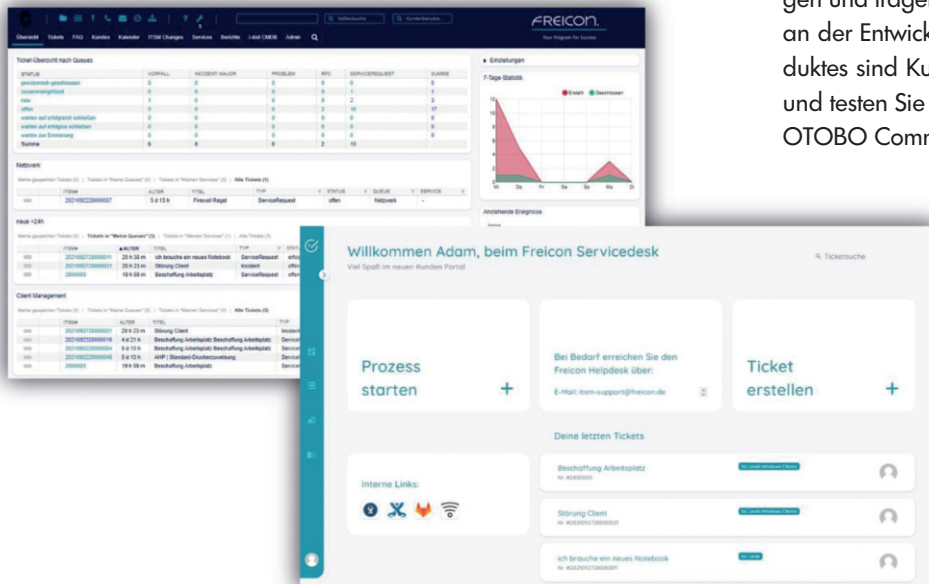
IT-Dokumentations-Lösung statt Tabellenkalkulation

Wo sind Ihre Informationen eigentlich dokumentiert? Vielleicht lautet Ihre Antwort unter anderem in einer Tabellenkalkulation. Mit der IT-Dokumentation und CMDB „i-doit pro“ können die gesamten Systemdaten Ihrer IT-Landschaft sowie weitere betriebliche Daten in einer zentralen Datenbank erfasst werden. Neben der im vorherigen Absatz erwähnten bidirektionalen Kopplung zum Monitoring, lässt sich die CMDB auch bidirektional an den OTOBO Helpdesk koppeln, um dort Tickets mit Informationen aus der Datenbank zu verknüpfen. Der Monitoring Live-Status sowie der Bearbeitungsstatus eines Tickets werden danach in der i-doit Oberfläche angezeigt. Der modulare Aufbau ermöglicht die Ergänzung von Funktionen und Daten aus integrierten Produkten und Add-Ons. Dafür spricht auch der recht einfache und schnelle Einstieg über unsere automatisierte Inventarisierung durch unser Add-On „monitos inventory for i-doit“ bzw. „Lansweeper inventory for i-doit“. Auch VMware-Umgebungen lassen sich über das entsprechende Add-On erfassen und dokumentieren. Ins-

gesamt betrachtet ist i-doit ein sehr flexibles, skalierbares und individuell anpassbares Produkt, das perfekt zu unserem ganzheitlichen Ansatz passt.

i-doit Add-Ons

Mit den i-doit Add-Ons lässt sich der Funktionsumfang der IT-Dokumentation um wichtige Eigenschaften erweitern. Das Dokument-Add-On mit seinen vorgefertigten Templates vereinfacht die Erstellung von Notfall- und Betriebshandbüchern. Über den eingebauten Editor, können Sie jedes bestehende Objekt aus i-doit ergänzen und durch unsere Automatisierung immer aktuell halten. Daneben ist die Einhaltung von BSI IT-Grundschutz über das VIVA2-Add-On möglich. Für Firmen, die darüber hinaus eine Zertifizierung nach ISO 27001 ff. anstreben, liefert das ISMS-Add-On zusätzliche Kataloge mit Mindestanforderungen und einer Risikoanalyse. Damit steht dem nächsten Audit nichts mehr im Weg! Wer außerdem seine Daten- und Dokumentationsqualität prüfen möchte, ist mit dem Analyse-Add-On gut beraten.



Die Daten aus dem Netzwerk filtern

Woher kommen die Daten für das ITSM? Damit die Dokumentation mit Daten befüllt werden kann, bedarf es in der Regel einer zeitaufwändigen Analyse aller Geräte, die sich im Netzwerk befinden. Das bedeutet unter Umständen, dass ein System- oder Netzwerkadministrator mehrere Wochen damit beschäftigt ist, die entsprechenden Daten manuell zu erfassen. Mit dem vollwertigen i-doit pro Add-On „monitos inventory for i-doit“ gehört dieser langwierige Prozess der Vergangenheit an - eine Entlastung der IT-Mitarbeiter und ein hoher Return on Investment sind garantiert! Über die einfache Konfiguration ist eine sehr schnelle Inventarisierung möglich. Nach der initialen Befüllung ist es außerdem über die zeitgesteuerte Discovery möglich, stets auf dem aktuellen Stand zu sein und einen Live-Status der IT-Infrastruktur zu erhalten, sodass die Qualität der Daten zu jedem Zeitpunkt gewährleistet werden kann.

Testen Sie monitos inventory for i-doit! Gratis in jeder monitos Monitoring-Lösung enthalten.

Leser können unsere agentenlose Inventarisierung 30 Tage kostenfrei testen. Oder entscheiden Sie sich für eine begleitende Teststellung der gesamten monitos ITSM-Integrationsplattform. Weitere Informationen auf monitos.de

IT-Prozesse automatisieren

Mit dem OTOBO Prozessmanagement kann bedarfsweise Incident-, Problem-, und Change-Management ITIL-konform unterstützt werden. Neben einer zeitgemäßen Benutzeroberfläche bringt die integrierte Elasticsearch Datenbank einen immensen Geschwindigkeitsvorteil. Bilden Sie einfache oder auch komplexere Prozesse in OTOBO ab und profitieren Sie von den bereits vorhandenen FREICON OTOBO OPM-Paketen, die an Ihre Umgebung mit geringem Aufwand angepasst bzw. ohne Anpassungen out of the box implementiert werden können. Automatisierte Prozesse minimieren die Sicherheitslücken eines Unternehmens! Gemeinsam mit der Rother OSS werden wir OTOBO immer weiter nach vorne bringen und tragen durch gemeinsame Entwicklung dazu bei. So nah an der Entwicklung und der strategischen Ausrichtung eines Produktes sind Kunden noch nie beteiligt gewesen. Fordern Sie uns und testen Sie den OTOBO User Helpdesk und seien Sie Teil der OTOBO Community. Setzen Sie mit uns in Zukunft auf OTOBO!

Mit der richtigen Lösung bringt es Stabilität, schafft Effizienz und sichert die Verfügbarkeit Ihrer IT.

Neues Tool, aber das Know-how ist bereits vorhanden

Da wir bereits seit über 15 Jahren Add-Ons für das Open Source Ticketsystem OTRS entwickeln, besitzen unsere Entwickler und Consultants das nötige Know-how, um den Helpdesk nach Ihren Vorstellungen zu gestalten. Alle unsere Add-Ons sind bereits für OTOBO erhältlich und auch die Prozesse können Sie übernehmen.

Schritt-für-Schritt: Unser Ansatz

Schritt 1 - Die Inventarisierung mit der monitos Autodiscovery

Ein typischer Ausgangspunkt: neuer Kunde › neue Dokumentation › neue Überwachungen › neuer Benachrichtigungsweg User Helpdesk

Möglichkeit 1:

Konfigurieren Sie einmalig das monitos inventory for i-doit nach Ihren Anforderungen, um die Inventarisierung automatisiert durchzuführen. In einer großen IT-Infrastruktur wird die Discovery „agentless“ stündlich automatisch durchgeführt ohne viel Traffic zu verursachen. Die Zugangsdaten werden verschlüsselt im i-doit Add-On abgelegt, um die Discovery per WMI, SSH oder SNMP durchzuführen. Neue Geräte (inkl. ihre Softwarestände) werden erkannt, discovered und in i-doit inventarisiert - die IT-Dokumentation ist immer auf dem aktuellen Stand, manuelle Eingriffe sind nicht notwendig.

Auch die VMware-Umgebung kann mit unserem VMware inventory for i-doit automatisch inventarisiert werden. Sofern Sie das Produkt Lansweeper einsetzen, können Sie auch unser Lansweeper inventory for i-doit nutzen, um die Discovery nicht doppelt durchzuführen und den Traffic so gering wie möglich zu halten.

Ferner können im Schwachstellen-Scanner Greenbone diese Geräte automatisch angelegt und geprüft werden. Das monitos Monitoring überprüft die Ergebnisse und alarmiert automatisch bei Fehlern.

Typisches Szenario: Netzwerkkomponenten werden über die i-doit Lagerfunktion nach Lieferung mit der Seriennummer und der MAC-Adresse gemäß Lieferschein eingescannt und mit einem QR-Code versehen.

Nachdem im OTOBO Helpdesk der "Change-Prozess" genehmigt wurde, wird eine Netzwerkkomponente getauscht, über die Discovery neu erkannt, ausgelesen und mit i-doit direkt synchronisiert. Die Schnittstelle prüft, ob die Seriennummer und MAC-Adresse bereits vorhanden sind, fügt die zusätzlichen Daten, wie IP-Adresse, Ports, Standort etc. hinzu und setzt den CMDB-Status dieses Cls auf „In Betrieb“. Die nicht mehr vorhandene Netzwerkkomponente wird archiviert, aufgelistet und kann zur Verschrottung freigegeben werden. Der CMDB-Status ändert sich dabei auf „Inaktiv“.

Möglichkeit 2:

Wer die IT Asset Management Software Lansweeper im Einsatz hat, benötigt ab sofort keine monitos inventory Schnittstelle mehr. Mit unserer neuen Kopplung Lansweeper inventory for i-doit erweitern wir unser Portfolio um eine weitere Inventarisierungsmöglichkeit. Mit unserem vollintegrierten i-doit pro Add-On können Sie die mit dem Lansweeper-Agent entdeckten Daten direkt an das i-doit pro überführen.

Schritt 2 - Konfigurationsinformationen für das monitos Monitoring

Mit dem Einsatz der Inventarisierungs-Add-Ons werden die entdeckten Informationen analysiert und mit benutzerdefinierten Variablen für das Monitoring versehen. So werden die zu überwachenden Cls in i-doit verwaltet. Ohne weiteren Konfigurationsaufwand werden die wichtigen Informationen über die bidirektionale monitos-Kopplung an monitos übertragen.

So kann z.B. ein Windows-Server inklusive MSSQL-Datenbank mit monitos inventory for i-doit inventarisiert werden. Im monitos Monitoring wird dieses zu überwachende Gerät um die Überwachungsparameter für Windows WMI-Checks und für MSSQL-Datenbanken Checks ergänzt. Somit steht Ihnen unmittelbar nach der Discovery und Inventarisierung in i-doit der aktuelle Status dieses Hosts im monitos Monitoring zur Verfügung. Im Fehlerfall kann nun eine Alarmierung per Mail, per SMS und



Voice inkl. Rückweg, oder über Apprise z.B. an Microsoft Teams erfolgen.

Schritt 3 - Benachrichtigung an den Helpdesk / Prozessmanagement

Aus dem monitos Monitoring werden mit vordefinierten Vorlagen im Fehlerfall Tickets erzeugt. Dabei haben wir seit über 10 Jahren auf die OTRS Community Variante, aktuell in der Version 6, gesetzt. Da diese Version End-of-Life gesetzt wurde, nutzen wir aktuell den OTOBO Helpdesk inkl. seines integrierten Prozessmanagements. Über unsere monitos Monitoring > OTOBO Helpdesk (OTRS 6 CE) Schnittstelle werden über die API Tickets erzeugt und der entsprechenden Queue zugeordnet. Durch die durchgängige Verknüpfung aller inventarisierten Komponenten sehen Sie sowohl in der IT-Dokumentation, als auch im monitos Monitoring den aktuellen Live-Status dieser Tickets. Somit stehen Ihnen alle Informationen auch für ein nachgelagertes Reporting zur Verfügung.

Sie können in der IT-Dokumentation oder im Monitoring mit Grafana unterschiedliche Views aufbereiten. Mit OTOBO (OTRS 6 CE) haben wir die Möglichkeit, das Incident-, Problem- und Change-Management abzubilden und mit vielen standardisierten, updatetechnischen Add-Ons eine enterprisefähige Lösung anzubieten. Greifen Sie aus dem User-Helpdesk auf die Informationen der IT-Dokumentation zurück und verknüpfen Sie die Cls mit den Tickets oder nutzen Sie über eine Vorauswahl Cls für das Prozessmanagement. Mit unserer Auswahl an vordefinierten Prozessen, wie z.B. das On-/Off-Boarding, AD-Anlage, Abbilden des Procurement-Managements, können Sie alle Prozesse (IT- und Non-IT) gemeinsam mit uns designen und erstellen ein professionelles IT Service Management.

Ein neues, up-to-date Self-Service-Portal in OTOBO und die Verwendung von FAQ-Einträgen runden das Gesamtsystem ab.

monitos simple monitoring - smart control Kontakt Thomas Kostmann Vertriebsleiter ITSM TKostmann@freicon.de +49 441 205 72 305