

Übersicht

ITSM 0T0B0 Bundle: Best Practice

ITSM 0T0B0 Bundle: Toolbar + Highlighter

Layout Skin

Customer LandingPage

Kanban

Grafana Dashboards

Professionelle Reports

Leistungsbuchung

Ticket Vorlagen
Textbausteine

OpenProject

Prozessmanagement

Prozessmanagement <> i-doit CMDB + Query Daemon

DynamicField LiveSearch

DynamicField Webservice + LDAP Daemon

Service Desk <> i-doit CMDB

Ticket-Archivierung







ITSM 0T0B0 Bundle: Best Practice

LinkAppointmentToTicket

Mit diesem kleinen, aber feinen Add-on werden Kalendereinträge automatisch mit dem entsprechenden Ticket verknüpft.

ProcessShowCustomerInfo

Über dieses Add-on stehen auch in den Prozess-Tickets die Kundeninformationen zur Verfügung.

DynamicFieldNotice

Über dieses Add-on steht ein weiterer Typ eines Dynamischen Felds zur Verfügung. Hier können Sie bequem mit dem WYSIWYG Editor Inhalte formatieren.

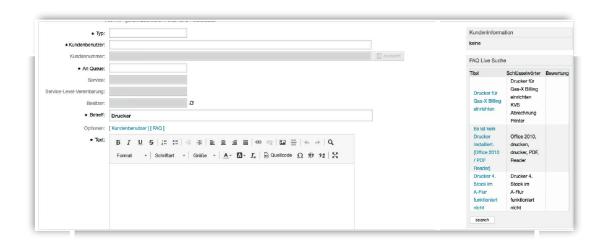
CustomerKontingent

Über dieses Add-on können für beliebige Kunden Kontingente definiert werden. Die erfasste Zeit pro Ticket wird dann gegen das Kontingent gebucht.

Es lässt sich auch ein monatlicher Zyklus festlegen, bei dem das Kontingent wieder auf den Startwert zurückgesetzt wird.

FAOLiveSearch

Über dieses Add-on werden Artikel Einträge direkt bei der Ticketerstellung als Vorschlag angeboten. Anhand von Schlagwörtern oder Inhalt der Betreffzeile werden passende FAQ Einträge angeboten und angezeigt.









ITSM 0T0B0 Bundle: Toolbar + Highlighter

Toolbar-Icon Ticket-Owner mit Out-of-Office-Funktion

Behalten Sie Ihre erstellten oder zugewiesenen Tickets im Blick. Über das Toolbar-Icon Ticket-Owner erhalten Sie eine übersichtliche Anzeige und Auflistung der persönlichen Tickets.



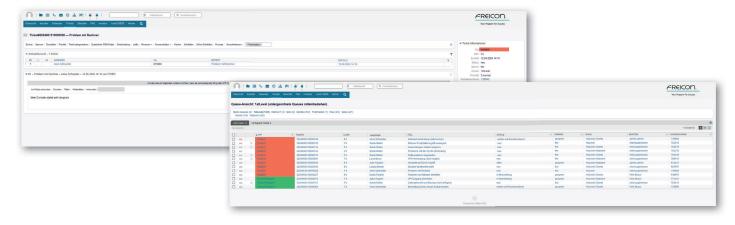
Toolbar-User-Session

In der Toolbar setzen Sie neue Icons mit Informationen bzw. die Anzahl an Tickets, die den Leitstand betreffen. So kann man für jeden Status durch eine farbliche Hervorhebung wichtige Informationen sichtbar machen. Sie können sich auch die Anzahl an Major-Incidents anzeigen lassen, die dann leichter zu identifizieren sind.



Ticket Overview Highlighter

Bei diesem OPM können Sie frei entscheiden, welches Ticket-Attribut sie highlighten möchten, um eine visuelle Unterstützung in den Ticketlisten zu erhalten. So können Sie auf einfachste Art und Weise zwischen "normalen" und "wichtigen" bzw. zeitkritischen Tickets sofort unterscheiden.



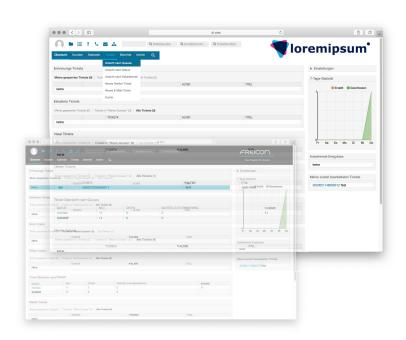




Layout Skin

Das FREICON OTOBO Add-on Layout Skin ist das ideale Hilfsmittel, OTOBO an Ihre Corporate Identity bzw. Ihr Corporate Design anzupassen.

Die Skins können in den OTOBO Agenten-Masken verändert werden, aber auch im Customer Portal. Dieses Add-on fördert die Akzeptanz Ihres OTOBO in Ihrem Unternehmen!





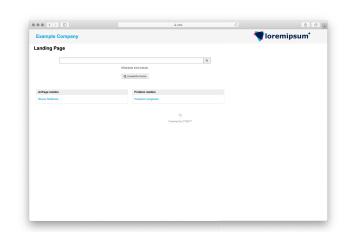
Customer LandingPage

Das Customer LandingPage Add-on ermöglicht es Ihnen Ihr Unternehmens-Customer-Portal anzupassen.

Es ist eine Art Helpdesk-Ticket Wizard, bei dem Sie über die Administrationsoberfläche den genauen Pfad eines zu erstellenden Tickets vorgeben.

Der User wählt aus, um welche Art des Problems es sich handelt und wird durch die Oberfläche geführt, damit im Idealfall das Ticket in der richtigen Queue oder beim richtigen Supportmitarbeiter landet.

Über die CustomerLandingPage können ebenso Prozesstickets eröffnet werden und der Inhalt



des konfigurierten Add-ons führt Sie durch alle Pflichtfelder-Angaben. Vermeiden Sie unnötige Rückfragen des Supports beim User oder das Versäumen eines festgelegten Termins, bspw. Mitarbeiter-Eintritt.

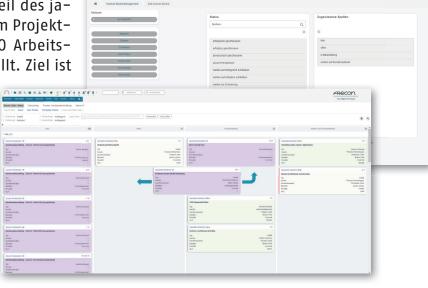


Kanban Original

Der kontinuierliche IT-Verbesserungsprozess in kleinen Schritten (Kanban), ist Bestandteil des japanischen Konzepts "Kaizen". Mit diesem Projektmanagement-Framework werden OTOBO Arbeitsabläufe mit visuellen Aufgaben dargestellt. Ziel ist

es, die zu erledigenden Arbeiten und die verfügbaren Kapazitäten ideal zu verteilen. Dafür werden verschiedene Arbeitsphasen auf dem wichtigsten Element, dem Kanban-Board dargestellt.

Die Aufteilung in verschiedene Kanban-Boards nach Typ und Benutzer-Gruppen gehört zu unserem Good practices Ansatz für OTOBO. Die Konfi-



guration findet dazu ganz komfortabel im OTOBO Admin-Bereich mit dem eigens dafür entwickelten Kanban-Board Management statt. Editieren Sie auf einfachste Art und Weise ihr Kanban-Board durch die Auswahl der einzelnen Spalten nach Typ oder setzen Sie Quick-Filter.

++

Grafana Dashboards

Grafana erzeugt aus verschiedenen Datenquellen eine gesamtheitliche moderne Ansicht der Daten. Sie beschränkt sich dabei nicht nur auf einfache Graphen, sondern unterstützt auch unterschiedliche Visualisierungsmöglichkeiten.

Erstellen Sie mit der intuitiven Oberfläche von Grafana individuelle Dashboards mit repräsentativen Graphen aus den verschiedenen Metriken.

Die Software unterstützt die Backends

Graphite, Elasticsearch, OpenTSDB, Prometheus oder auch InfluxDB.

Unser Service: Gegen eine Einrichtungspauschale implementieren wir diesen Server in Ihre Umgebung und erstellen für Sie ein Basis-Dashboard.

Gegen Aufpreis können Sie auf vorhandene FREICON Dashboards zurückgreifen, oder wir erzeugen speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Dashboards nach Ihren Vorgaben.







Professionelle Reports

Es wird ein Report aller Tickets nach aktuellem Status gewünscht und das OTOBO-System erzeugt einen tabellarischen, unübersichtlichen und nichtssagenden Bericht?

Mit dem eigenständigen Reporting-Server erzeugen Sie aussagekräftige, grafisch hervorra-gende und auch zeitgesteuerte Reports. Wir stellen dafür einen JasperReporting Server zur Verfügung, den wir bereits seit Jahren in unserer Eigenentwicklung monitos, i-doit pro und auch OTOBO für Auswertungen nutzen.



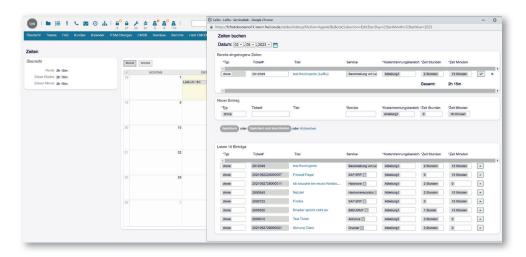
Wir implementieren diesen Server in Ihre Umgebung und erstellen für Sie ein Basis-Layout. Gegen Aufpreis können Sie auf vorhandene FREICON Reports zurückgreifen oder wir erzeugen einen speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Bericht nach Ihren Vorgaben.

@

Leistungsbuchung

Die Leistungsbuchung erfasst alle Ihre Tickets je Supportmitarbeiter und stellt diese für die interne Verrechnung zur Verfügung. Die Auswertungen beziehen sich nicht auf die Support-Mitarbeiter, sondern rein auf die Leistung für die Kostenstelle. Sie können einen Reminder anlegen, so dass

alle Mitarbeiter z.B. alle 3 Tage aufgefordert werden, Ihre Tickets für die richtige Kostenstelle zu erfassen, sofern dieses noch nicht geschehen ist. Zur schnelleren Bearbeitung werden jedem Mitarbeiter die letzten Tickets zur Auswahl angezeigt. So können keine Leistungen vergessen werden.







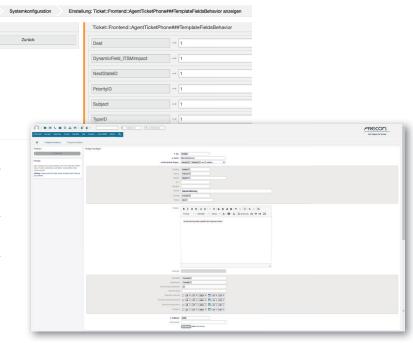


Ticket-Vorlagen

Mit diesem Add-on erstellen Sie in kürzester Zeit über die Administrationsoberfläche unterschiedlichste Vorlagen, die u.a. in OTOBO Telefon-Tickets Anwendung finden können.

Sie wählen im Ticket eine entsprechende erweiterte Vorlage aus und das Add-on übergibt alle vordefinierten Felder gem. der Vorgaben aus dem Admin-Bereich. Auch dynamische Felder können ausgewählt werden.

Sollte keine erweiterte Vorlage ausgewählt werden, können Sie eine Vorlagenauswahl auch aus anderen Feldern heraus definieren. So können Sie u.a. eine automatische Vorlagenauswahl nach Auswahl der Queue oder auch einer Rolle setzen.

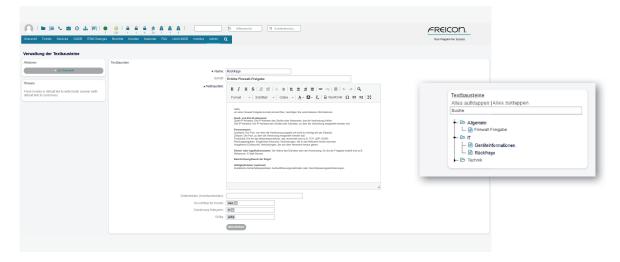


Sie können mit diesem Add-on eine Vielzahl an Vorlagen definieren, um Ihre internen Abläufe zu verbessern und die Ticketerfassung zu beschleunigen.



Textbausteine

Über das Textbausteine OPM können Sie vordefinierte Abfragen erstellen und direkt in ein Ticket mit aufnehmen. Im 1st Level macht es extrem viel Sinn, da der Support direkt alle benötigten Informationen in dieser Vorlage stehen hat, so dass das Ticket so qualifiziert ist, ohne dass der Second Level nochmals Dinge nachfragen muss.



OTOBO Helpdesk

exklusive Add-ons

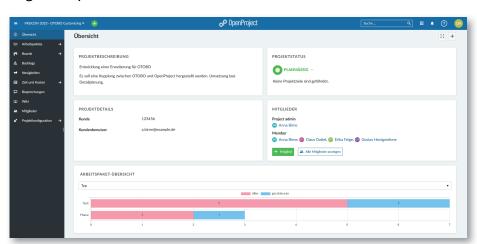


OpenProject

OpenProject ist eine kollaborative Projektmanagement-Software, die die Teamarbeit in Ihrem Unternehmen auf eine neue Stufe hebt.

Mit standardisierten IT-Services, einfachen Change-Prozessen oder aber auch Anfragen zum Austausch einzelner Komponenten, werden Aufgaben per Workflow an einzelne IT-Mitarbeiter verteilt. Die

Komplexität und der Umfang von IT-Projekten können nur mit bestimmten IT-Teams bewältigt werden, die ein breites Spektrum an Fähigkeiten und Fachwissen mitbringen, so dass diese mit einem hohen Engagement ihren Beitrag zur Zielerreichung leisten müssen. Große IT-Projekte erfordern nicht nur technische Exzellenz, sondern auch die Fähigkeit, effektiv in Teams zu arbeiten. Expertenwissen und



die zukünftig richtige Teamarbeit trägt dazu bei, die Herausforderungen der Zukunft erfolgreich zu meistern. Organisieren Sie alle notwendigen Aufgaben. Mit OpenProject haben Sie alle Informationen an einem Ort.

OTOBO Helpdesk

exklusive Add-ons





Prozessmanagement

Bilden Sie mit dem Add-on auf einfachste Art und Weise alle Workflows Ihres Unternehmens ab. Klassische Beispiele sind Mitarbeiter On- / OffBoarding, Urlaubsanträge, Procurement-Management und Gutschriftenkontrolle. Ferner erhalten Sie somit die Möglichkeit Ihre ITIL-konformen Change-oder auch weitere Genehmigungsprozesse abzubilden. Die Einrichtung der Workflows, Prozesse oder IT-Services erfolgt intuitiv über die Administrationsoberfläche Ihres vorhandenen OTOBO. Mit diesem Paket können Sie im Handumdrehen fertige IT-Services abbilden.

Um immer auf dem aktuellen Stand dieses Paketes zu bleiben, übernehmen wir gerne die Software-Wartung und den Support für Sie, oder übernehmen die komplette Einrichtung Ihrer IT-Services für Sie.

Bitte beachten Sie, dass dieses OPM-Paket für einige unserer FREICON OTOBO Add-ons zwingend erforderlich ist.

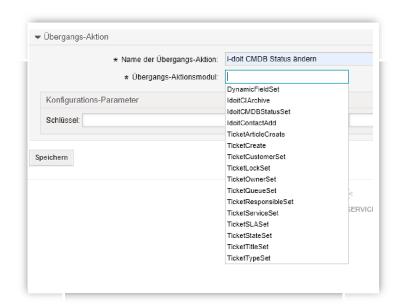


Prozessmanagement <> i-doit CMDB + Query Daemon

Dieses 0T0B0 Add-on unterstützt die in 0T0B0 abgebildeten Workflows im Zusammen-spiel mit der i-doit CMDB. Es können frei definierte Abfragen konfiguriert werden.

Die Konfiguration erfolgt über die Administrationsoberfläche.

Im Lieferumfang enthalten: DynamicField Webservice als OPM-Paket sowie den mächtigen FREICON i-doit Query Daemon als Bundle!





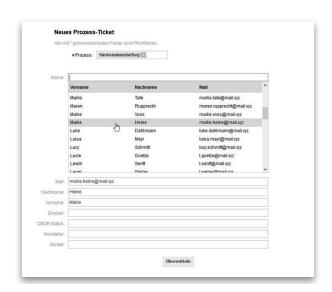




DynamicField LiveSearch

Mit diesem FREICON OTOBO Add-on wird ein dynamisches Feld erzeugt, welches die Suche über mehrere Datenquellen ermöglicht. Als Administrator besteht die Möglichkeit, den Inhalt der Suche in weitere Felder zu übernehmen.

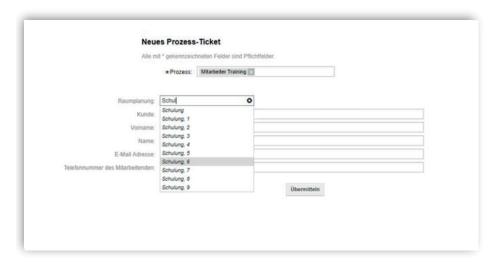
Diese dynamischen Felder können sowohl für Support-Tickets als auch Prozess-Tickets genutzt werden. Während der Eingabe erhalten Sie Suchvorschläge und die Ergebnisse können aus verschiedensten Datenquellen aggregiert werden.





DynamicField Webservice + LDAP Daemon

Dieses OTOBO Add-on unterstützt Ihren Personalworkflow beim On- und Offboarding ebenso wie die direkte Benutzer-/ Mitarbeiteranlage mit vordefinierten Feldern in Ihrem ActiveDirectory über konfigurierbare Genehmigungsprozesse. Die Konfiguration erfolgt dabei über die Administrationsoberfläche.



Im Lieferumfang enthalten:

DynamicField Webservice als OPM-Paket sowie den mächtigen FREICON LDAP Daemon als Bundle!

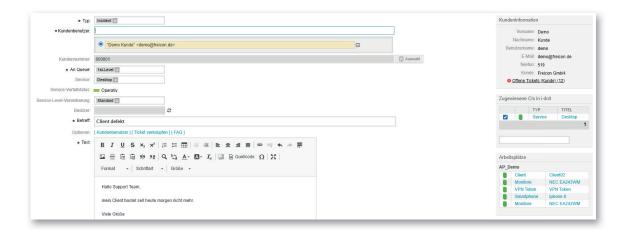






Service Desk <> i-doit CMDB

Dieses OTOBO Add-on unterstützt den Service Desk im Zusammenspiel mit der i-doit CMDB. Es können frei definierte Abfragen konfiguriert werden. Die Konfiguration erfolgt über die Administrationsoberfläche.





Ticket-Archivierung

Mit diesem OPM-Paket können Sie auf Command-Line Ebene, die passenden Parameter für die benötigten Filter setzen. Das Add-On bietet die Möglichkeit, Tickets als PDF abzuspeichern und aus den Anhängen eine ZIP-Datei zu erzeugen. Diese Dateien werden in Ordnern nach Jahr, Monat und Tag gespeichert.