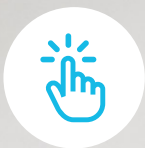


ITSM by FREICON

((OTRS)) Community Edition Add-ons





DynamicField Webservice + LDAP Daemon

Dieses OTRS 6 CE 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 über die Administrationsoberfläche.

Im Lieferumfang enthalten: DynamicField Webservice als OPM-Paket sowie den mächtigen FREICON LDAP Daemon als Bundle! Mit einer einmaligen Einrichtungspauschale können Sie dieses Add-on sofort nutzen!

Software-Wartung und Support sind obligatorisch.

Neues Prozess-Ticket
Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder

* Prozess:

Raumplanung:

Kunde:

Vorname:

Name:

E-Mail Adresse:

Telefonnummer des Mitarbeitenden:



DynamicField LiveSearch

Mit diesem FREICON OTRS 6 CE Add-on wird ein dynamisches Feld erzeugt, welches eine Suche über mehrere Datenquellen ermöglicht. Als Administrator besteht die Möglichkeit, den Inhalt der Suche in weitere Felder zu übernehmen.

Neues Prozess-Ticket
Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder

* Prozess:

Name:

Vorname	Nachname	Mail
Marlis	Tate	marlis.tate@mail.xyz
Maren	Rupprecht	maren.rupprecht@mail.xyz
Maike	Voss	maike.voss@mail.xyz
Maike	Heine	maike.heine@mail.xyz
Luke	Dahlmann	luke.dahlmann@mail.xyz
Luisa	Majr	luisa.majr@mail.xyz
Lucy	Schmitt	lucyschmitt@mail.xyz
Lucie	Goetze	l.goetze@mail.xyz
Lewin	Senft	l.senft@mail.xyz
I.anni	Wehar	i.wehar@mail.xyz

Mail:

Nachname:

Vorname:

Drucker:

CMDB Status:

Hersteller:

Modell:

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

Sie erhalten dieses FREICON Add-on als vollwertiges OTRS 6 CE OPM-Paket inkl. einer Einrichtungspauschale.

Software-Wartung und Support sind dabei obligatorisch.



TicketTemplate Extended

Ein weiteres OTRS 6 CE Add-on aus der ITSM-Entwicklungsabteilung der FREICON.

Mit diesem Add-on erstellen Sie in kürzester Zeit über die Administrationsoberfläche unterschiedlichste Vorlagen, die u.a. in OTRS 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.



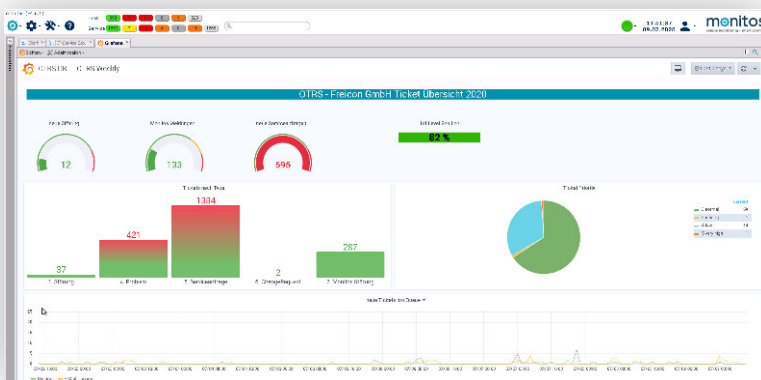
Sie können mit diesem Add-on eine Vielzahl an Vorlagen definieren, um Ihre internen Abläufe zu verbessern und die Ticketerfassung zu beschleunigen.

Sie erhalten dieses vollwertige OTRS 6 CE OPM-Paket mit einer einmaligen Einrichtungspauschale. Software-Wartung und Support sind dabei obligatorisch.



Grafana Dashboards für OTRS

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



Grafana bietet eine intuitive Oberfläche, mit deren Hilfe aus den verschiedenen Metriken repräsentative Graphen erstellt werden können.

Verschiedene Graphen können mit Hilfe von Dashboards individuell zusammengestellt werden.

Die Software unterstützt die Backends Graphite, Elasticsearch, OpenTSDB, Prometheus oder auch InfluxDB.

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. Sie erhalten diese professionelle FREICON Visualisierungsmöglichkeit mit einer einmaligen Einrichtungspauschale mit Software-Wartung und Support.

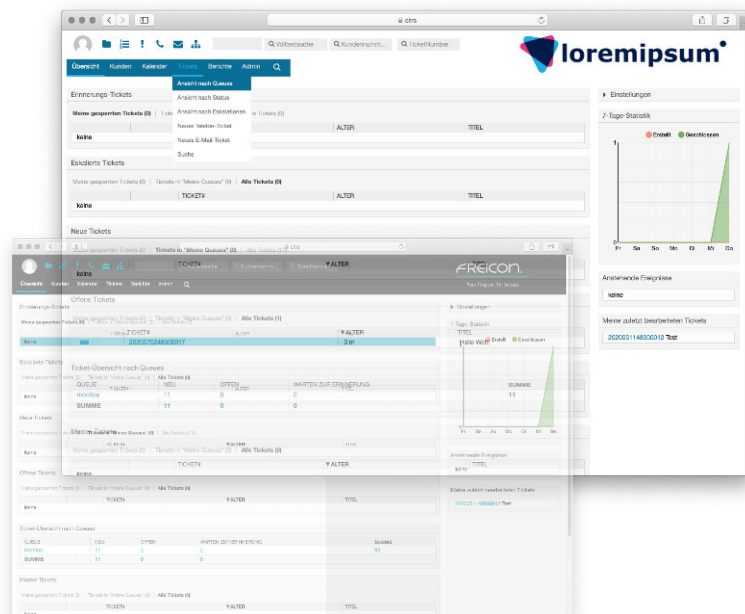


Layout Skin

Das FREICON OTRS 6 CE Add-on Layout Skin ist das ideale Hilfsmittel, OTRS 6 CE an Ihre Corporate Identity bzw. Ihr Corporate Design anzupassen.

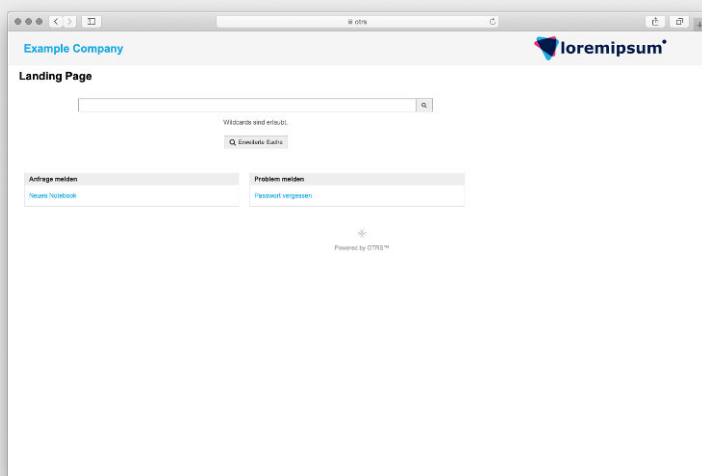
Die Skins können in den OTRS Agenten-Masken verändert werden, aber auch im Customer Portal. Dieses Add-on fördert die Akzeptanz Ihres OTRS in Ihrem Unternehmen! Sie erhalten dieses vollwertige OTRS 6 CE Add-on mit einer einmaligen Einrichtungspauschale.

Software-Wartung und Support sind dabei obligatorisch.



CustomerLandingPage

Das CustomerLandingPage Add-on der FREICON wird als OTRS 6 CE OPM-Paket ausgeliefert. Dieses Add-on ermöglicht es Ihnen Ihr Firmen Customer-Portal anzupassen. Bei diesem Add-on handelt es sich um eine Art Helpdesk-Ticket Wizard, wobei Sie über die Administrationsoberfläche den genauen Pfad eines zu erstellenden Tickets vorgeben.



Der User kann auswählen, um welche Art des Problems es sich handelt und wird komplett durch die Oberfläche geführt, damit im günstigsten Fall 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. Somit vermeiden Sie unnötige Rückfragen des Supports beim User oder das Versäumen eines festgelegten Termins, bspw. Mitarbeiter-Eintritt.

Sie erhalten dieses vollwertige OTRS 6 CE Add-on mit einer einmaligen Einrichtungspauschale. Software-Wartung und Support sind dabei obligatorisch.



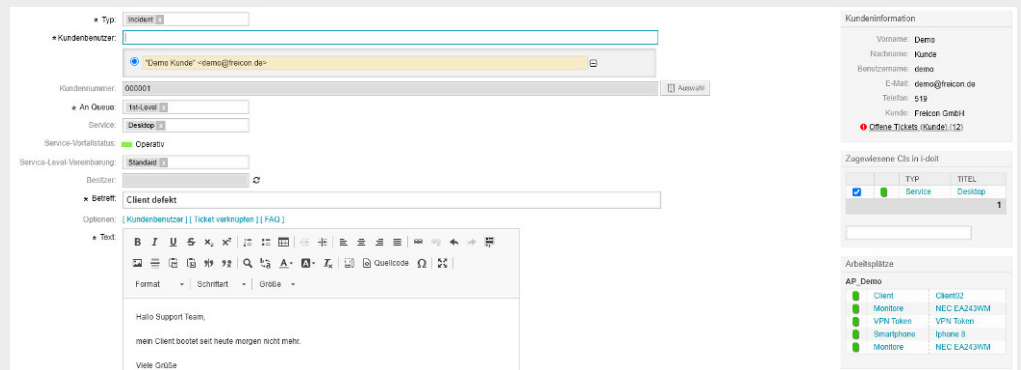
Service Desk <> i-doit CMDB

Dieses OTRS 6 CE Add-on unterstützt den Service Desk im Zusammenspiel mit der i-doit CMDB. Es können frei definierte Abfragen konfiguriert werden.

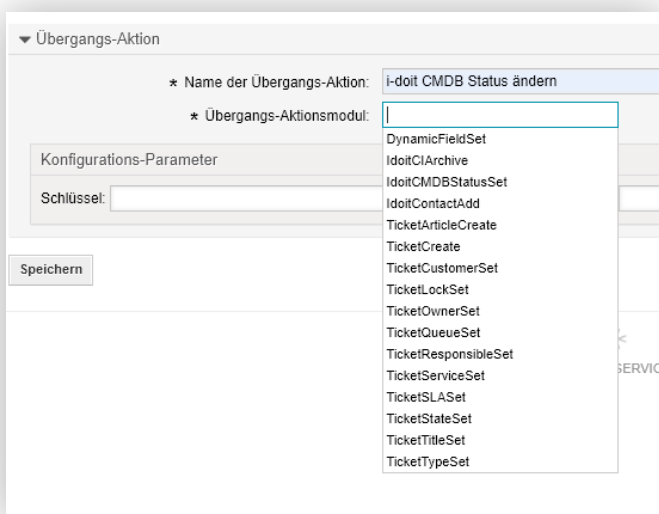
Die Konfiguration erfolgt über die Administrationsoberfläche.

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

Mit einer einmaligen Einrichtungspauschale können Sie dieses Add-on sofort nutzen! Software-Wartung und Support sind obligatorisch.



Prozessmanagement <> i-doit CMDB + i-doit Query Daemon



Dieses OTRS 6 CE Add-on unterstützt die in OTRS abgebildeten Workflows im Zusammenspiel 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!

Mit einer einmaligen Einrichtungspauschale können Sie dieses Add-on sofort nutzen! Software-Wartung und Support sind obligatorisch.



Prozessmanagement

Mit dem OTRS Prozessmanagement-Paket der FREICON wird ein updatekonformes OPM-Paket installiert und eingerichtet. So können Sie auf einfachste Art und Weise alle Workflows Ihres Unternehmen abbilden. Klassische Beispiele sind Mitarbeiter On-/OffBoarding, Urlaubsanträge, Procurement-Management und Gutschriftenkontrolle, um nur einige zu nennen.

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 OTRS CE. Gegen eine geringe Einrichtungspauschale implementieren wir Ihnen dieses sehr umfangreiche Prozess-Paket, das keine Wünsche offen lässt. 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!

Sollte in Ihrem Unternehmen einmal ein Ressourcenmangel vorherrschen, können wir gegen einen geringen Dienstleistungsaufwand auch die komplette Einrichtung Ihrer IT-Services für Sie übernehmen. Fordern Sie uns!

Bitte beachten Sie, dass dieses OPM-Paket für einige unserer FREICON OTRS CE Add-ons zwingend erforderlich ist! Unterstützt werden die OTRS-Versionen 4, 5 und 6 CE.



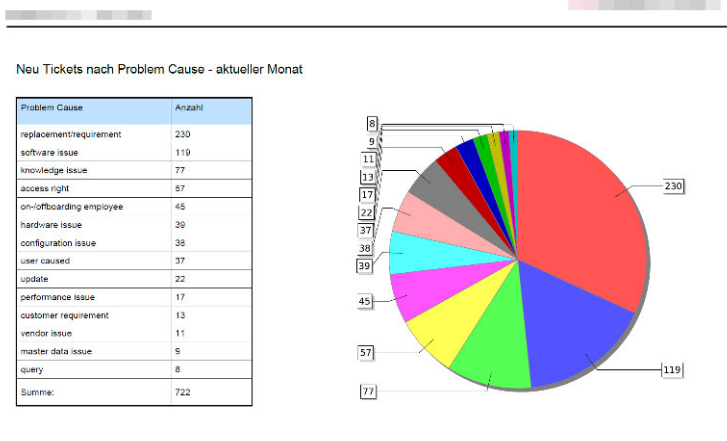
Professionelle Reports

Wer kennt es nicht, seitens der Geschäftsleitung wird ein Report aller Tickets nach aktuellem Status gewünscht und das OTRS-System erzeugt einen tabellarischen, unübersichtlichen und nichtssagenden Bericht.

Hier bietet FREICON einen eigenständigen Reporting-Server an, mit dem Sie aussagekräftige, grafisch hervorragende und auch zeitgesteuerte Reports erzeugen können. Wir stellen dafür einen JasperReporting Server zur Verfügung, den wir bereits seit Jahren in unserer Eigenentwicklung monitos, i-doit pro und auch OTRS 6 CE für Auswertungen nutzen. Gegen eine Einrichtungspauschale implementieren wir 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. Sie erhalten diese professionelle FREICON Reporting Engine mit einer einmaligen Einrichtungspauschale. Software-Wartung und Support sind dabei obligatorisch.

Ticket Übersicht nach Queue / ProblemCause





ITSM OTRS Bundle (Best Practice)

LinkAppointmentToTicket

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

Dieses Add-on ist auch Bestandteil des ITSM OTRS Bundle (Best Practise).

ProcessShowCustomerInfo

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

Dieses Add-on ist auch Bestandteil des ITSM OTRS Bundle (Best Practise).

DynamicFieldNotice

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

Dieses Add-on ist auch Bestandteil des ITSM OTRS Bundle (Best Practise).

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.

Dieses Add-on ist auch Bestandteil des ITSM OTRS Bundle (Best Practise).

FAQLiveSearch

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.

Dieses Add-on ist auch Bestandteil des ITSM OTRS Bundle (Best Practise).

The screenshot shows the OTRS ticket creation form. On the left, there are fields for 'Typ', 'Kundenbenutzer', 'Kundennummer', 'An Queue', 'Service', 'Service-Level-Vereinbarung', 'Besitzer', and 'Betreff'. The 'Betreff' field contains the text 'Drucker'. Below these fields is a rich text editor for the ticket description. On the right side, there is a 'Kundeninformation' section showing 'keine' and a 'FAQ Live Suche' section. The 'FAQ Live Suche' section displays a table of search results:

Titel	Schlüsselwörter	Bewertung
Drucker für Gas-X Billing einrichten	Drucker für Gas-X Billing einrichten KVS Abrechnung Printer	
Es ist kein Drucker installiert. (Office 2010 / PDF Reader)	Office 2010, drucken, drucker, PDF, Reader	
Drucker 4. Stock im A-Flur funktioniert nicht	Drucker 4. Stock im A-Flur funktioniert nicht	

At the bottom of the search results, there is a 'search' button.