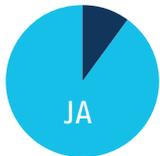




Wir haben nachgefragt

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



Monitoring



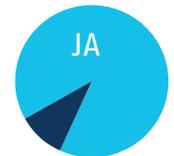
Netzwerkmanagement



Helpdesk



IT-Dokumentation



IT-Dokumentation basierend auf Word/Excel

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-Integrationsplattform die Möglichkeit, ein Single-Point-of-Control zu etablieren. Damit gehören Insellösungen der Vergangenheit an. Vertrauen Sie unseren Experten.

Seit 2001 setzen wir unsere Monitoring-Eigenentwicklung ein und beschäftigen uns mit dem Monitoring von großen IT-Infrastrukturen. Seitdem haben wir diese Eigenentwicklung zur monitos ITSM-Integrationsplattform ausgebaut und entwickeln diese permanent und zukunftssicher weiter. Vertrauen Sie auf fast 20 Jahre Know-how. Sprechen Sie mit unseren Experten.



Arbeiten Ihre Lösungen als eine Art „Appliance“ zusammen?

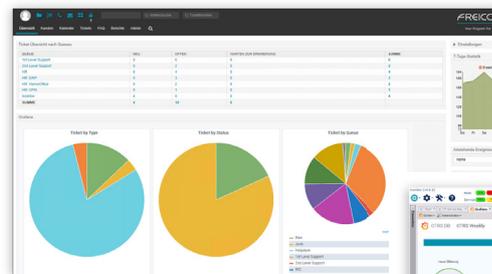
Die aktuelle Version 4.9 unserer monitos ITSM-Suite ist mit ihren geringen Systemanforderungen für KMUs genauso geeignet wie für Großunternehmen und Konzerne.

Mit der monitos ITSM-Integrationsplattform 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“.

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

Wir bieten ein faires Lizenzmodell, das aus einer Mischung aus zu kontrollierenden Hosts und der Anzahl dokumentierter config-items (CI) besteht. Die Säulen unserer Lösung sind die IT-



Inventarisierung, das Netzwerkmanagement, die IT-Dokumentation, das monitos Monitoring und der User-Helpdesk inklusive Prozessmanagement. Diese Produkte sind bidirektional miteinander gekoppelt und voll integriert. So wird unser automatisierter Ansatz optimal unterstützt.

Alle wichtigen Informationen stehen in der Gesamtlösung in jeder Ansicht zur Verfügung und können über spezielle monitos Reporting-Methoden ausgewertet werden. Aussagekräftige, mit

Grafana erzeugte Dashboards unterstützen Ihre Mitarbeiter bei der Fehleranalyse und -behebung, noch bevor die User im CSSP (Customer Self Service Portal) Probleme melden (müssen).

Mit dem monitos Single-Point-of-Control entlasten Sie Ihre Mitarbeiter von Routinetätigkeiten. Freie Kapazitäten können für die durch die Digitalisierung 4.0 anfallende Mehrarbeit oder für Projekte genutzt werden, die z. B. dafür sorgen, Ihre IT auf zukunftssichere Beine zu stellen.

Ansprechpartner

Thomas Kostmann
+49 441 205 72 305
TKostmann@freicon.de
monitos.de



Monitoring

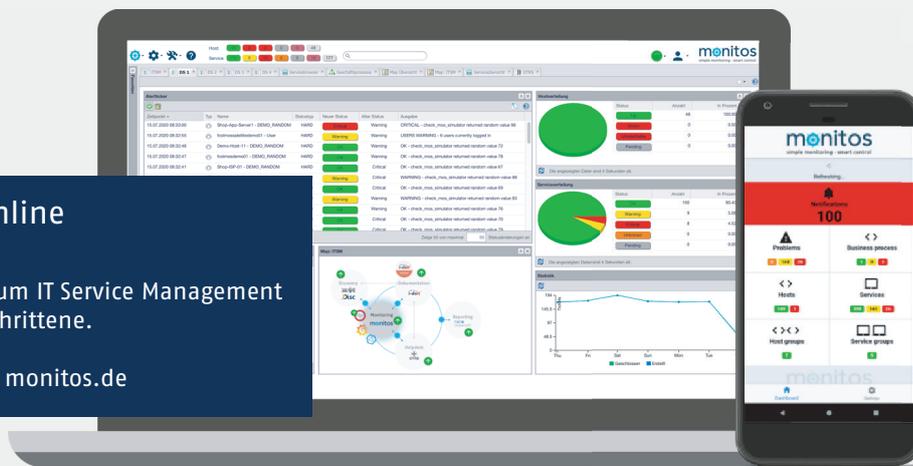
- ✓ Bidirektionale, intelligente Schnittstellen zur IT-Dokumentation und zu Helpdesk-Systemen
- ✓ Enterprise Netzwerkmanagement mit NetFlow/SFlow-Überwachung u.v.m.
- ✓ Abbildung von IT-Services/Geschäftsprozessen mit Simulation
- ✓ Unterstützung verschiedener Szenarien für verteiltes Monitoring
- ✓ Feingranulares Benutzer-, Gruppen-, Rollenkonzept (bis auf Service-Ebene)
- ✓ Überwachung der Verfügbarkeit und Performance von Cloud-Diensten
- ✓ Unterstützung einer mächtigen Public REST-API (Representational State Transfer) für Integration und Automatisierung
- ✓ Vereinfachung der Überwachung verschiedener Systemkomponenten mithilfe standardisierter Monitoring-Sets
- ✓ Visualisierungsmöglichkeiten (Grafana, Dynamic Map, GeoMAP u.v.m.)

monitos ist eine zentrale Event-Monitoring-Lösung, die zu einer ITSM-Integrationsplattform ausgebaut werden kann.

Ihre täglichen Routinarbeiten 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.

Nutzen Sie unseren seit Jahren erfolgreich etablierten Ansatz und automatisieren Sie Ihren RZ-Betrieb. Mit der Weltidee des Monitoring!

- ✓ Dynamische Host- und Serviceprofile
- ✓ Zentrale, verschlüsselte Speicherung der Passwörter im Password Safe
- ✓ Unterstützung verschiedener Szenarien zur Lastverteilung
- ✓ Zentrale, regelbasierte Konfiguration der Alarmierung unterstützt unterschiedliche Benachrichtigungswege
- ✓ Benachrichtigungen per SMS oder Voice erfolgen bidirektional
- ✓ Zentraler Syslog-/Eventlog-Server
- ✓ Umfassendes Reporting mit dem JasperReporting Server möglich
- ✓ Konfiguration von internen SLAs oder zur Providerüberwachung
- ✓ Revisionslog
- ✓ Nutzung von Icinga 2 im Core als hochperformante Check Engine
- ✓ Nutzung von Plugins möglich
- ✓ monitos ist mehrsprachig



ITSM ROUND TABLE online

16. & 17.09.2020

Spannende Vorträge rund um IT Service Management für Einsteiger und Fortgeschrittene.

Weitere Informationen auf monitos.de

monitos Basiskomponenten

- ★ Dashboard
- ★ Business Process
- ★ Dynamic Map
- ★ Grafana
- ★ Servicebrowser
- ★ Widgets
- ★ NeDi Plus Netzwerkmanagement
- ★ Notification
- ★ User, Rights, Revisionlog
- ★ SNMP / Traffic
- ★ Password Safe
- ★ monitos inventory for i-doit
- ★ Überwachung von SLAs

monitos Basis-Module

- ★ GeoMap
- ★ Organizer
- ★ Addon für Nagstamon
- ★ Voice
- ★ SMS
- ★ Mobile App

monitos Premium-Module

- ★ JasperReporting
- ★ Kopplung zu i-doit pro
- ★ Graylog
- ★ Kopplung zu OTOTO / OTRS CE
- ★ SAP Monitoring
- ★ End-2-End-Monitoring





IT-Dokumentation und CMDB i-doit

- ✓ Modularer Aufbau: Basis von i-doit pro – die technische Betriebsdokumentation in der CMDB – wird ergänzt um die Daten und Funktionen integrierter Produkte
- ✓ Add-ons für IT-Sicherheit, BSI IT-Grundschutz, ISMS (ISO 27001 ff. Zertifizierung), IT-Notfallhandbuch
- ✓ Schneller Einstieg und erhebliche Zeiteinsparung (20 %) durch Möglichkeit der Masseneingabe
- ✓ Inventarisierung mit dem monitos inventory for i-doit Add-on (agentless)
- ✓ Inventarisierung mit dem Lansweeper inventory for i-doit Add-on



- ✓ Hohe Flexibilität, skalierbar und individuell anpassbar
- ✓ Umfassende vorgefertigte Templates zur IT-Dokumentation
- ✓ Grafisches User Interface, Logbuch, Linkhinterlegung u.v.m.
- ✓ Bidirektionale Kopplung zum monitos Monitoring
- ✓ Bidirektionale Kopplung zu OTOBO / OTRS 6 CE (Ticket-Live-Status)
- ✓ Anzeige von Monitoring Live-Status
- ✓ Bidirektionale Kopplung zu Greenbone/OpenVAS

i-doit Module

Dokumente-Modul
VIVA2-Modul BSI IT-Grundschutz
ISMS-Modul
Analyse-Modul

Automatisierung der Dokumentenerstellung (auch PDF)
Aktuelle Maßnahmen-Kataloge des BSI, die Sie CIs zuordnen können
Zertifizierung nach ISO 27001 ff., zusätzlicher Katalog mit Mindestanforderungen
Daten- und Dokumentationsqualität prüfen



Inventarisierung monitos inventory for i-doit

- ✓ Vollwertiges i-doit Add-on
- ✓ Unix- / Linux-basiert
- ✓ Live-Status durch automatisierte zeitgesteuerte Discovery
- ✓ Discovery und Inventarisierung von SNMP – und WMI/SSH-Geräten
- ✓ Sehr schnelle Inventarisierung möglich
- ✓ Filtereinstellungen bei der Discovery
- ✓ Stetige Qualitätssicherung Ihrer Daten
- ✓ Einfache Bedienung über die Web-Oberfläche
- ✓ Unterstützung aller gängigen Browser
- ✓ Regelmäßige Updates
- ✓ Einfache Konfiguration
- ✓ Schneller ROI
- ✓ Entlastung der IT-Mitarbeiter
- ✓ Automatisierung von Routineaufgaben
- ✓ Einfache Integration Ihrer bestehenden Lösungen
- ✓ Lizenzierung nach zu übertragenden Hosts

Testen Sie monitos inventory for i-doit

Leser des iX-Magazins 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



Helpdesk OTOBO / ((OTRS)) Community Edition

Mit OTOBO / ((OTRS)) Community Edition erhalten Sie eine IT-Service-Software, die Serviceanfragen transparent in einem System sammelt und die Bearbeitung einfach und übersichtlich gestaltet. Bedarfsweise werden Arbeitsprozesse wie Service Asset & Configuration Management, Knowledge Management und Change Management ITIL-konform unterstützt.

OTOBO / OTRS 6 CE Add-ons

- ★ DynamicField Webservice & LDAP Query Daemon
- ★ DynamicField LiveSearch
- ★ TicketTemplate Extended
- ★ Grafana Dashboards
- ★ Layout Skin
- ★ CustomerLandingPage
- ★ Service Desk <> i-doit CMDB
- ★ Prozessmanagement <> i-doit CMDB + i-doit Query Daemon
- ★ Prozessmanagement
- ★ Professionelle Reports
- ★ ITSM OTOBO / OTRS CE Bundle
 - LinkAppointmentToTicket
 - ProcessShowCustomerInfo
 - DynamicFieldNotice
 - CustomerKontingent
 - FAQLiveSearch



Automatisierung im Rechenzentrum – Schritt-für-Schritt-Anleitung

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 werden inkl. der Softwarestände erkannt, discovered und in i-doit inventarisiert – die IT-Dokumentation ist immer auf dem aktuellen Stand, manuelle Eingriffe sind nicht notwendig.



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. Nach genehmigtem Change-Prozess 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 CIs 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 discovered Daten direkt an das i-doit pro überführen.

Schritt 2 – Konfigurationsinformationen für das monitos Monitoring

Mit dem Einsatz der Inventarisierungs-Add-ons werden die discovered Informationen analysiert und mit Zusatzinformationen für das Monitoring erweitert. So werden die zu überwachenden CIs in i-doit verwal-

tet und um die Konfigurationsinformationen für das Monitoring ergänzt. Über eine weitere bidirektionale monitos-Kopplung werden die wichtigen Informationen an monitos übertragen, sodass kein weiterer Konfigurationsaufwand besteht.

So kann z.B. die Discovery einen Windows-Server inklusive MSSQL-Datenbank in i-doit inventarisieren. 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 setzen wir seit über 10 Jahren auf die OTRS Community Variante, aktuell in der Version 6. Über unsere monitos Monitoring <> OTOBO / 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 i-doit IT-Dokumentation, als auch im monitos Monitoring den aktuellen Live-Status dieser Tickets. Somit stehen Ihnen alle Informationen auch für ein nachgelagertes JasperReporting zur Verfügung.

Sie können sich in der IT-Dokumentation oder im Monitoring eine mit Grafana erzeugte Langzeitanalyse mit unterschiedlichen Graphen anzeigen lassen. In OTOBO / OTRS 6 CE haben wir die Möglichkeit, das Incident-, Problem- und Change-Management abzubilden und mit vielen standardisierten, updatekonformen Add-ons eine enterprisefähige Lösung anzubieten. Greifen Sie aus dem User-Helpdesk auf die Informationen der IT-Dokumentation zurück und verknüpfen Sie die CIs mit den Tickets oder nutzen Sie über eine Vorauswahl CIs 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 gemeinsam mit uns designen und erstellen ein professionelles IT-Service-Management. Ein Self-Service-Portal und die Verwendung von FAQ-Einträgen runden das Gesamtsystem ab.