

## Interface Bus

### Externe Systeme einfach anbinden

Eine IT-Landschaft aus einem Guss – das wünschen sich die meisten Unternehmen. In der Regel werden jedoch in unterschiedlichen Unternehmensbereichen unterschiedliche Softwaresysteme eingesetzt. Mit OMNITRACKER Interface Bus können Sie externe Systeme in wenigen Schritten an OMNITRACKER anbinden und nahtlos integrieren. Durch diesen Datenaustausch können Sie gemeinsam genutzte Daten effizient und redundanzfrei in einer einzigen Applikation verwalten. Das reduziert den Aufwand und vermeidet Dateninkonsistenzen.

#### Ihre Vorteile

- Einfache und schnelle Integration von Drittsystemen
- Kostenersparnis durch vordefinierte Schnittstellen
- Schnellere Implementierung von Projekten

#### Unterstützung von Produkten mit hoher Marktrelevanz

- Microsoft® Exchange Server
- Microsoft® Windows® SharePoint® Services
- SAP® Solution Manager Service Desk
- baramundi Management Suite
- Webservices

#### Zuverlässiger Datenaustausch mit Drittsystemen

- Synchronisation, Import, Export
- Datenbearbeitung beim Export möglich
- Stabile Performance während Export und Import
- Ausführung automatisierter, zeitgesteuerter Aktionen mittels OMNITRACKER Scheduler

#### Passgenaue Lösungen

- Variable Kombination der Komponenten
- Lizenzierung der Komponenten nach Bedarf
- Flexibles Upgrade von Systemkomponenten
- Einfache Erweiterung und Anpassung

#### Herausforderungen

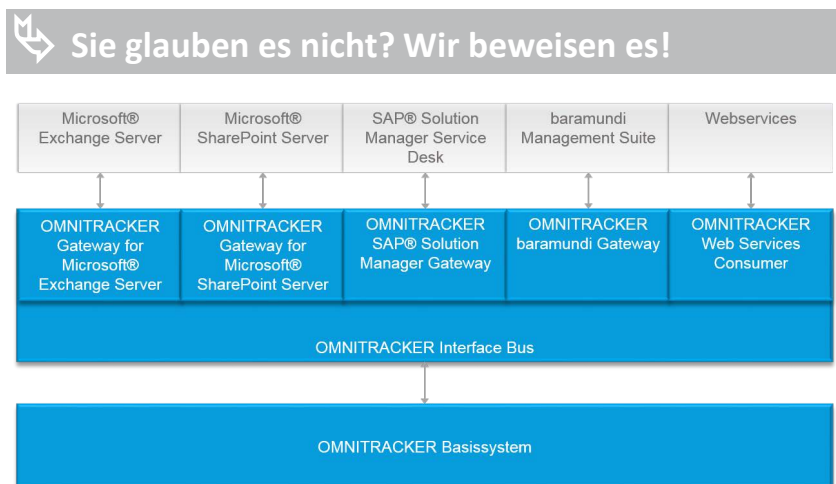
In den meisten Unternehmen haben sich für einzelne Geschäftsbereiche eigene Softwaresysteme etabliert. Ihre IT muss jedoch alle Geschäftsprozesse nahtlos unterstützen. Dabei müssen bestimmte Daten für unterschiedliche Prozesse immer aktuell verfügbar sein.

#### Leistungsfähige Schnittstellen

In heterogenen IT-Landschaften helfen Ihnen leistungsfähige Schnittstellen, Informationen zwischen den eingesetzten Systemen auszutauschen. So müssen Sie keine Daten doppelt erfassen und greifen immer auf den aktuellen Stand zu.

#### Wie kann OMNITRACKER Ihnen helfen?

Mit OMNITRACKER Interface Bus können Sie externe Systeme einfach an OMNITRACKER anbinden und Daten verlässlich austauschen. Die Integration von Produkten mit hoher Marktrelevanz ist durch die vorkonfigurierten Schnittstellen sehr einfach. Sie legen in wenigen Schritten per Konfiguration fest, welche Daten aus welchen anderen Anwendungen mit OMNITRACKER ausgetauscht werden sollen.



## Interface Bus

Mit OMNITRACKER Interface Bus können Sie durch vorkonfigurierte Schnittstellen Ihren Aufwand bei der Integration externer Systeme erheblich reduzieren.

- Microsoft® Exchange Server
- Microsoft® Windows® SharePoint® Services
- SAP® Solution Manager Service Desk
- baramundi Management Suite
- Webservices

Daten werden synchronisiert oder über Importe und Exporte ausgetauscht und können dabei geändert werden. Für den Import und Export unterstützt OMNITRACKER gängige Datenformate wie MDB-, XLS- oder CSV-Dateien.

Mit der Importfunktion können Sie Daten aus allen unterstützten Systemen integrieren. Hierbei können Sie die Daten direkt in das Live-System importieren.

Der Datenabgleich erfolgt protokolliert und nachvollziehbar. Beim Import und Export werden Bestätigungsmeldungen oder Fehlermeldungen generiert.

## OMNITRACKER Gateway for Microsoft® Exchange Server

Mit dem OMNITRACKER Gateway for Microsoft® Exchange Server haben Sie Zugang zu Postfächern und öffentlichen Ordnern in Microsoft® Exchange Server. Durch den einfachen Datenaustausch zwischen beiden Systemen vermeiden Sie Datenredundanz und machen Ihre Abläufe erheblich effizienter.

- Synchronisation für Aufgaben, Kalendereinträge, Termine und Kontakte
- Verwaltung der Daten mit einem einzigen Werkzeug
- Filterung von Daten während des Imports
- Export von OMNITRACKER-Anhängen
- Basierend auf Webservice-Technologie
- Mailbox-Personifikation

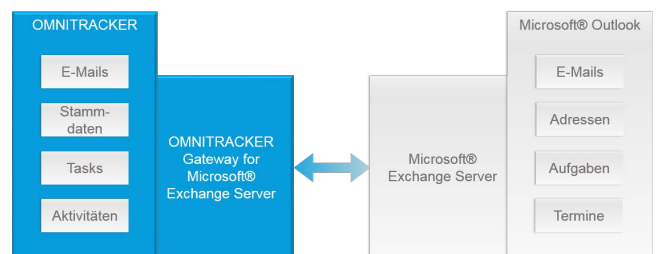
## Import, Export und Synchronisation

Sie können Daten zwischen OMNITRACKER und Microsoft® Outlook® entweder über Importe und Exporte oder durch Synchronisation austauschen.

**Import und Export:** Importe und Exporte eignen sich besonders, wenn Sie größere Datenmengen einmalig oder regelmäßig in eine definierte Richtung übertragen möchten. Typische Anwendungsgebiete:

- Nächtliche Spiegelung von Stammdaten aus OMNITRACKER in ein öffentliches Adressbuch in Microsoft® Exchange Server.
- Veröffentlichung wichtiger Termine aus OMNITRACKER Project Management in einem öffentlichen Kalender in Microsoft® Exchange Server.

**Synchronisation:** Wenn Sie Daten sowohl in OMNITRACKER als auch in Microsoft® Exchange Server bearbeiten und regelmäßig abgleichen möchten, können Sie sie synchronisieren. In Synchronisationsprofilen legen Sie fest, ob die Daten unidirektional von einem in das andere System synchronisiert werden sollen oder in beide Richtungen. Die Daten werden serverseitig synchronisiert, sodass Benutzer nicht an OMNITRACKER oder Outlook angemeldet sein müssen.



Einfacher Datenaustausch zwischen OMNITRACKER und Microsoft Exchange Server

Sie legen selbst fest, welche Daten wie ausgetauscht oder regelmäßig synchronisiert werden sollen.

Beispiele für oft verwendete Einsatzzwecke:

- **Kontaktdaten:** Sie können die in OMNITRACKER verwalteten Kontakt Daten Ihrer Kunden und Lieferanten mit einem öffentlichen Adressbuch in Microsoft® Exchange Server abgleichen.
- **Aufgaben:** Tasks aus OMNITRACKER Task Management können Sie mit Aufgaben in Microsoft® Exchange Server synchronisieren. Der Verantwortliche für den Task kann die Daten dann auch in Outlook® bearbeiten. Daten- und Statusänderungen werden auch im jeweils anderen System übernommen. Das spart Zeit und sorgt für konsistente Daten.
- **Termine:** Aktivitäten aus OMNITRACKER, beispielsweise aus OMNITRACKER Project Management Center, können Sie in Outlook® als Termine nutzen. So erhalten beispielsweise Außendienstmitarbeiter die ihnen zugeordneten Aktivitäten direkt als Outlook®-Termine.

Den Datenaustausch können Sie sehr individuell konfigurieren und mit allen OMNITRACKER-Workflows kombinieren. Sie können dabei Daten aus OMNITRACKER IT Service Management Center, Project Management Center und Stock and Order Management, aber auch aus individuell erstellten oder angepassten Workflows dynamisch synchronisieren.

Für den Austausch mit Microsoft® Exchange Server können Sie alle OMNITRACKER-Daten verwenden und folgende Daten des Microsoft® Exchange Servers:

- Öffentliche Ordner
- Benutzer-Postfächer
- Kalendereinträge
- Kontakte
- Aufgaben
- Notizen

Sie können die Daten auf beiden Seiten filtern, so dass Sie nur Informationen austauschen, die Sie wirklich brauchen. Die Synchronisation ist sowohl mit öffentlichen Ordnern als auch mit Benutzer-Postfächern in Microsoft® Exchange Server möglich. Das Postfach in Microsoft® Exchange können Sie dynamisch bestimmen, beispielsweise entsprechend der Verantwortlichkeit für einen OMNITRACKER-Eintrag.

## OMNITRACKER Gateway for Microsoft® Windows SharePoint Services

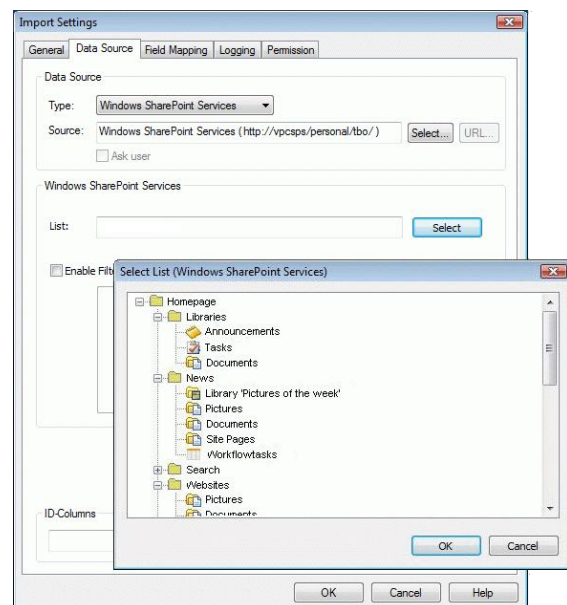
Mit dem OMNITRACKER Gateway for Microsoft® Windows® SharePoint® Services können Sie Daten zwischen OMNITRACKER und Microsoft® Windows® SharePoint® Services austauschen. Dabei können Sie auf Aufgaben, Dokumente, Kontakte, Ankündigungen und benutzerdefinierte Listen zugreifen.

- Import aus benutzerdefinierten SharePoint-Listen in OMNITRACKER
- Export aus OMNITRACKER in benutzerdefinierte SharePoint-Listen.
- Export von Dokumenten aus OMNITRACKER in SharePoint-Dokumentbibliotheken
- Filterung von Daten während des Imports
- Export von OMNITRACKER-Anhängen
- Basierend auf Webservice-Technologie

Durch den Datenaustausch zwischen OMNITRACKER und Microsoft® SharePoint® Services können Sie Ihre Informationsprozesse noch enger mit Ihren Geschäftsprozessen verzahnen. So

vermeiden Sie doppelte Datenpflege und können beispielsweise Dokumente, die Sie in OMNITRACKER als Anhänge oder im OMNITRACKER Document Management verwalten, sehr einfach als SharePoint®-Listen im Intranet oder Internet zur Verfügung stellen.

In Import- und Exporteinstellungen legen Sie fest, welche Daten ausgetauscht werden sollen. Dabei können Sie sehr detaillierte Filter verwenden, die Sie in OMNITRACKER definieren, und so beispielsweise bestimmte Kategorien ausschließen. Einen Import, den Sie einmal definiert haben, können Sie jederzeit für den Datenimport verwenden. Importe und Exporte können Sie manuell oder automatisch starten, beispielsweise zeitgesteuert.



Einstellungen für das OMNITRACKER Gateway for Microsoft Windows SharePoint Services

## OMNITRACKER SAP® Solution Manager Gateway

Um SAP-Anwendungen zu überwachen und zu steuern, verwenden IT-Service-Organisationen meist die Service-Desk-Komponente des SAP Solution Managers. OMNITRACKER bietet effektive Service-Management-Funktionalitäten für die gesamte Infrastruktur und alle Applikationen eines Unternehmens. Mit OMNITRACKER SAP Solution Manager Gateway können Sie Störungen aus SAP und Störungen, die nicht aus SAP stammen, in OMNITRACKER IT Service Management Center verwalten und steuern. OMNITRACKER IT Service Management Center ist eine Applikation, die alle Aufgaben des IT-Service-Managements unterstützt.



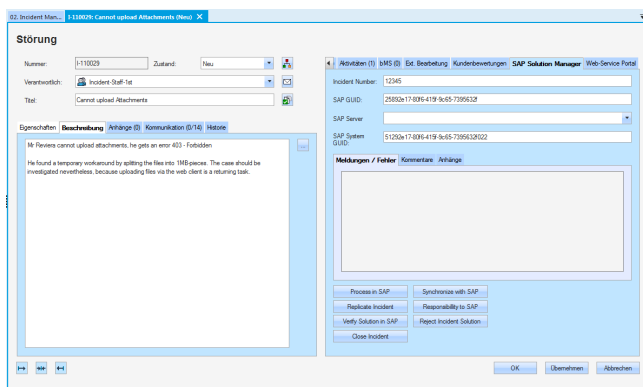


- Ein einziges leistungsstarkes Service Desk Tool für das Service-Management
- Ein gemeinsames Werkzeug, um SAP®-Störungen und Abläufe anderer Applikationen und Infrastrukturen zu bearbeiten
- Automatisierter, bidirektionaler Datenaustausch

Durch den effektiven Datenaustausch zwischen OMNITRACKER und SAP Solution Manager haben Sie besseren Zugang zu SAP-Lösungen und unternehmenskritischen Arbeitsprozessen. Sie können Fehler schneller beheben und erhöhen die IT-Servicequalität und damit die Kundenzufriedenheit erheblich. So verfügen Sie über ein leistungsstarkes Tool für Ihren Service Desk und vermeiden doppelte Bearbeitung oder den Verlust von Störungsmeldungen. Während des gesamten Prozesses ist die Verantwortlichkeit für das Ticket eindeutig.

Sie können Daten zwischen OMNITRACKER und SAP Solution Manager bidirektional austauschen. So können Sie beispielsweise alle Störungen zentral in OMNITRACKER bearbeiten, verfügen aber auch in SAP immer über die aktuellen Informationen zu einzelnen SAP-Störungen, die in OMNITRACKER weiter bearbeitet wurden. Importe und Exporte zwischen OMNITRACKER und SAP Solution Manager können Sie manuell oder automatisch starten. Auch zeitgesteuerte Importe und Exporte sind möglich.

Der Datenaustausch mit SAP Solution Manager ist in beliebigen OMNITRACKER-Workflows einsetzbar. OMNITRACKER IT Service Management Center enthält bereits eine Referenzintegration. So können Sie die wesentlichen Informationen zu Störungsmeldungen zwischen SAP Solution Manager und OMNITRACKER austauschen und in beiden Anwendungen bearbeiten.



Informationen des SAP Solution Managers werden auf einer eigenen Registerkarte im OMNITRACKER ITSM Center verwaltet.

## OMNITRACKER baramundi Gateway

Die Administration der Unternehmens-IT wird zunehmend komplexer. Mit OMNITRACKER baramundi Gateway können Sie die baramundi Management Suite in OMNITRACKER IT Service Management Center integrieren. Dadurch vereinfachen Sie das Client-Management erheblich und bieten dem Service Desk optimale Unterstützung durch den schnellen und einfachen Zugriff auf aktuelle Informationen über Clients.

- Steuerung und Verwaltung der Kernprozesse der baramundi Management Suite direkt in OMNITRACKER IT Service Management Center
- Aktuelle Informationen über installierte Hardware und Software
- Überblick über Softwarelizenzen direkt in der ITSM CMDB
- Initiierung von Softwareverteilung aus OMNITRACKER ITSM Problem und Change Management

Ihnen stehen Funktionen der folgenden Module der baramundi Management Suite in OMNITRACKER IT Service Management Center zur Verfügung:

- baramundi OS-Install
- baramundi Deploy
- baramundi Inventory
- baramundi Patch Management

OMNITRACKER baramundi Gateway lässt sich einfach in bestehende OMNITRACKER-Applikationen integrieren. OMNITRACKER verfolgt den Status der baramundi-Jobs automatisch und startet im Fehlerfall Eskalationen. Alle Installationen und Deinstallationen von Software werden dokumentiert, sodass Sie in der Configuration Management Database (CMDB) immer einen schnellen Überblick über installierte Hardware und Software sowie Ihre Softwarelizenzen bekommen.

Durch den Einsatz des OMNITRACKER baramundi Gateways in Kombination mit OMNITRACKER Stock and Order Management können Sie den gesamten Prozess von der Beantragung und Genehmigung über die Beschaffung bis zum Deployment von Software abdecken.

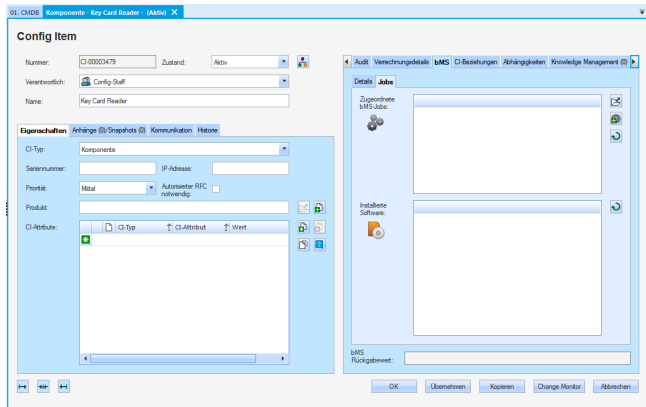
Beschleunigen Sie Ihre Service-Management-Prozesse durch die Integration von baramundi Management Suite in OMNITRACKER IT Service Management Center.

- **Störungsmeldungen:** Service-Desk-Mitarbeiter können Störungen, die eine Softwareverteilung

notwendig machen, in wenigen Schritten beheben und die benötigte Software auf Knopfdruck verteilen.

- **Change Requests:** Change-Vorlagen können auf baramundi-Jobs verweisen. Wenn ein Standard-Change auf Grundlage der Vorlage angelegt wird, werden die vorgesehenen baramundi-Jobs automatisch auf den zugewiesenen Clients ausgeführt.
- **Configuration Management Database (CMDB):** Software- und Hardwarekomponenten werden mit baramundi Inventory inventarisiert und als Configuration Items (CI) in die OMNITRACKER-CMDB importiert. So finden Mitarbeiter des Service Desks schnell Details zu Clients, beispielsweise freie Festplattenkapazitäten oder angemeldete Benutzer.

Alle aus OMNITRACKER gestarteten baramundi-Jobs werden auch in OMNITRACKER dokumentiert, sodass Sie jederzeit den Überblick über Status und Ergebnis behalten.

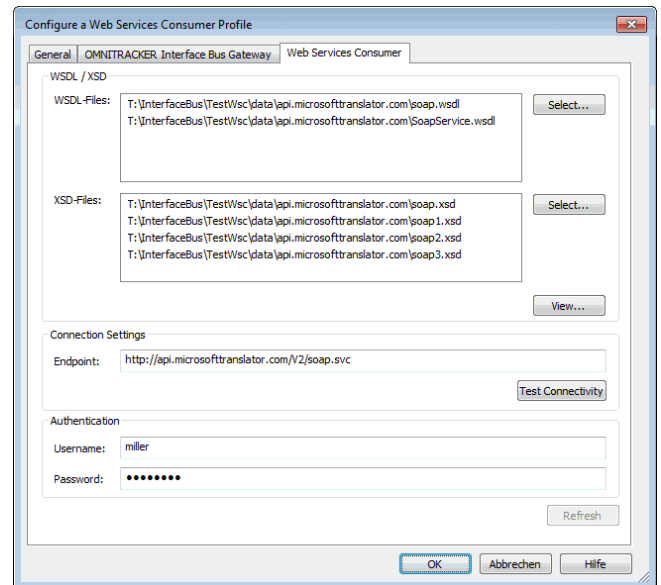


Informationen der baramundi Management Suite werden direkt im Configuration Item im OMNITRACKER ITSM Center angezeigt.

## OMNITRACKER Web Services Consumer Gateway

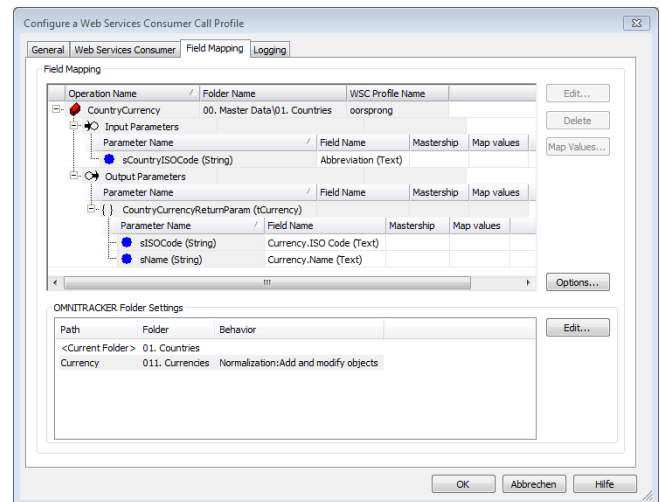
In fast allen größeren OMNITRACKER-Installationen werden Daten, die durch externe Webservices bereitgestellt werden, integriert. Webservices bieten die Möglichkeit, Daten zwischen unterschiedlichen Softwaresystemen über das Internet plattform- und programmiersprachenunabhängig auszutauschen. Um Webservices zu nutzen, ist in der Regel aufwendige Programmierung notwendig. Deshalb bietet OMNITRACKER Konfigurationsdialoge, die die Integration von Webservices erheblich vereinfachen. Mit dem OMNITRACKER Web Services Consumer können Sie die meisten externen SOAP-Webservices

in wenigen Schritten in OMNITRACKER integrieren. Sie legen über die Konfiguration, für die Ihnen eine einfach bedienbare Benutzeroberfläche zur Verfügung steht, fest, welche Daten des Webservices in welchen OMNITRACKER-Feldern verwendet werden sollen.



Mit dem Web Services Consumer können Sie Webservices durch einfache Konfiguration integrieren.

OMNITRACKER Web Services Consumer verringert den Konfigurationsaufwand bei der Verwendung externer Webservices erheblich. Alle notwendigen Daten für die Kommunikation mit dem Webservice legen Sie in Profilen fest. Beim Datenaustausch können Sie diese Profile einfach aufrufen.



Operationsaufrufe können Sie in Profilen konfigurieren.

## Was ist OMNITRACKER?

OMNITRACKER ist eine universelle Geschäftsprozess-Plattform, auf der alle OMNITRACKER-Applikationen basieren. OMNITRACKER ist ein leistungsfähiges Werkzeug, um die Prozesse an Ihre Bedürfnisse anzupassen:

-  **Zeit sparen** OMNITRACKER bietet Lösungen, die Sie schnell implementieren und einfach anpassen können.
-  **Kosten sparen** Schon nach wenigen Trainingstagen können Sie OMNITRACKER-Applikationen selbst implementieren und konfigurieren.
-  **Flexibilität** Sie können alle OMNITRACKER-Applikationen out of the box verwenden und einfach an Ihre Bedürfnisse anpassen – ohne Programmierung.
-  **Wartbarkeit** Sie können Ihre OMNITRACKER-Applikationen einfach selbst warten.
-  **Releasekompatibilität** Garantierte Releasekompatibilität mit zukünftigen Versionen der OMNITRACKER-Plattform.
-  **Kundenzentrierte Entwicklung** Die Weiterentwicklung ist auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet.



OMNITRACKER macht Ihr Unternehmen fit für die Zukunft – auch wenn sich Ihre Prozesse im Laufe der Zeit ändern.

## OMNINET Software Solutions

Als eigentümergeführtes Unternehmen sind wir nur unseren Kunden verpflichtet. Unser oberstes Ziel ist es, unseren Kunden qualitativ höchstwertige Produkte und Dienstleistungen sowie erstklassigen Service zu bieten. Dazu setzen wir Ihre Wünsche und Anforderungen bezüglich Produktinhalten, Qualität und Terminen konsequent um. Unser Einsatz für unsere Kunden endet nicht mit dem Vertragsabschluss, sondern er beginnt damit.



Sie möchten mehr über OMNINET und die OMNITRACKER-Lösungen wissen? Kontaktieren Sie uns!



**OMNINET Technologies NV/SA**  
Belgien  
B-3018 Leuven  
E-Mail: [sales@omninet.be](mailto:sales@omninet.be)  
Web: <http://www.omninet.be>

**OMNINET USA**  
USA  
US-New York, NY 10011  
E-Mail: [sales@omninet.biz](mailto:sales@omninet.biz)  
Web: <http://www.omninet.biz>

**OMNINET GmbH**  
Deutschland  
D-90542 Eckental  
E-Mail: [sales@omninet.de](mailto:sales@omninet.de)  
Web: <http://www.omninet.de>

**OMNINET OOO**  
Russland  
RUS-Moscow 107045  
E-Mail: [sales@omninet.ru](mailto:sales@omninet.ru)  
Web: <http://www.omninet.ru>

**OMNINET Nederland**  
Niederlande  
NL-2517 JK Den Haag  
E-Mail: [sales@omninet.nl](mailto:sales@omninet.nl)  
Web: <http://www.omninet.nl>

**OMNINET Austria GmbH**  
Österreich  
A-1010 Wien  
E-Mail: [sales@omninet.at](mailto:sales@omninet.at)  
Web: <http://www.omninet.at>

**OMNINET GmbH**  
Schweiz  
CH-8808 Pfäffikon  
E-Mail: [sales@omninet.ch](mailto:sales@omninet.ch)  
Web: <http://www.omninet.ch>

Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsmarken oder eingetragene Marken der jeweiligen Hersteller.  
©OMNINET. Änderungen vorbehalten. Dieses Dokument ersetzt alle vorherigen Beschreibungen. OT 10.3, 07/2014