

Self-Service Portal

Effizienter Zugriff auf alle Services

Ihre Vorteile

- ✓ **Zentralisierte und kosteneffiziente Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen**
- ✓ **Weniger Rückfragen durch strukturierte Erfassung mit gezielter Informationsabfrage**
- ✓ **Standardisierte Prozesse für mehr Effizienz über integrierbare BPMN-Technologie**
- ✓ **Übermittlung von Supportanliegen auch außerhalb der Geschäftszeiten des Service-Desks**
- ✓ **Status-Management für erhöhte Transparenz bezüglich Ticketstatus und Auslastung**
- ✓ **Flexible Anpassungsmöglichkeiten durch gezieltes und einfaches Customizing**
- ✓ **Übersichtliche Verwaltung aller Service- und Produktkategorien**

Der „Single Point of Contact“ für alle Serviceanliegen

Ein Self-Service-Portal ermöglicht es dem eigenen Personal und Kund*innen, von jedem Gerät und an jedem Ort eigenständig auf die Services Ihres Unternehmens zuzugreifen. Über standardisierte Abläufe können Tickets mit minimalem Aufwand erstellt oder eine Wissensdatenbank unkompliziert eigenständig durchsucht werden. So werden Serviceanfragen mithilfe eines zentralen Kommunikationskanals schnell übermittelt oder Lösungen selbst gefunden.

Über rollenbasierte Berechtigungen und Budgetgrenzen wird für Anwender*innen eine individuell zugeschnittene Liste an verfügbaren Diensten definiert. Eine Webshop-Integration ergänzt den Funktionsumfang, sodass sich einfach und schnell sowohl Dienstleistungen anfragen als auch Produkte bestellen lassen.

Das OMNITRACKER Self-Service Portal ist Teil der branchenunabhängigen und modular erweiterbaren ESM-Komplettlösung OMNITRACKER.

Features des OMNITRACKER Self-Service Portals

ITIL®4

Professionelles Ticketing nach ITIL®-Standard



Rollenbasierte Freigaben, Rechte und Budgetgrenzen



Wissensdatenbank für die eigenständige Suche nach Lösungen



Automatisierung von Serviceprozessen mit BPMN



Web-Client für Zugriffe auf jedem Gerät



Webshop-Integration für Services und Produkte



Unabhängige Lösungen

Vom kleinen Mittelständler bis zum Global Player: Wir unterstützen alle Unternehmen bei der Digitalisierung und Automatisierung von IT- und Non-IT-Services. OMNITRACKER wird in sämtlichen Branchen und Unternehmensgrößen eingesetzt. Dank unserer Erfahrung und Flexibilität bedienen wir alle Wirtschaftszweige sowie Nischenbranchen mit Individuallösungen.

Wir sind für Sie da

Unser Consulting-Team berät Sie bei der Entwicklung und Durchführung Ihrer digitalen Projekte. Als erfahrener Software-Partner haben wir in über 750 in Betrieb befindlichen Produkktivsystemen bereits mehrere Tausend Kundenprojekte durchgeführt. Mit diesem umfassenden Praxis-Knowhow unterstützen wir Sie bei allen Projektphasen: von der Bedarfsanalyse über die Implementierung bis hin zur Altsystem-Migration und Workflow-Optimierung – immer begleitet von unserem technischen Support. Unser breites Trainingsangebot sowie unsere Customizingschulungen und Online-Vorträge runden das OMNINET-Dienstleistungsportfolio ab.



Über OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg und internationalen Niederlassungen ist Spezialist für ITIL®4-zertifizierte IT- und Enterprise-Service-Management-Software mit Fokus auf modellierbare Workflows und Prozessautomatisierung. Schnittstellen, BI-Reportings und modulare Applikationen erweitern den Funktionsumfang der Komplettlösung OMNITRACKER.

OMNINET ist nach ISO-Standard zertifiziert und liefert seit über 25 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für eine ITIL®4- und DSGVO-konforme Umsetzung individueller Digitalisierungsstrategien.

Kontakt

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

Dr.-Otto-Leich-Straße 3
90542 Eckental
+49 (9126) 25 979-0

sales@omninet.de
www.omnitracker.com