



## IT und Enterprise Service Management



### Unternehmensprozesse schnell & einfach digitalisieren

- Leistungsfähigeres Service Management mit Apps und Integrationen
- Hochspezialisierte Lösungen im Field Service Management
- ESM-Spezialerweiterungen für Service Management Tools

## Microsoft Teams in USU Service Management

Spielend einfach mit Chat2Teams verwenden

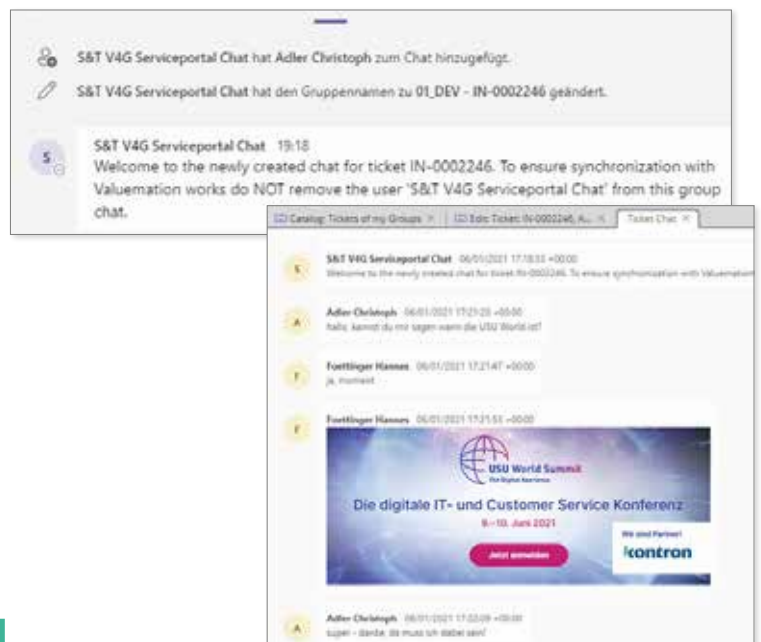
### Mit nur einem Mausklick

innerhalb der USU Ticket-Lösung mit beliebigen Personen über Microsoft Teams chatten

- › Chateröffnung im Kontext eines Tickets – mit nur einem Klick
- › Chatten mit beliebigen Personen
- › Nutzen der Microsoft Teams Standardfunktionalitäten



- › Ablage der Chats offline im USU ITSM-/ESM-Tool
- › Nutzen der Standard-Suchfunktionalitäten für den Chatverlauf
- › Offline-Zugriff auf ausgetauschte Dateien innerhalb des Chats direkt im USU ITSM-/ESM-Tool



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032

[hannes.foettinger@kontron.com](mailto:hannes.foettinger@kontron.com)

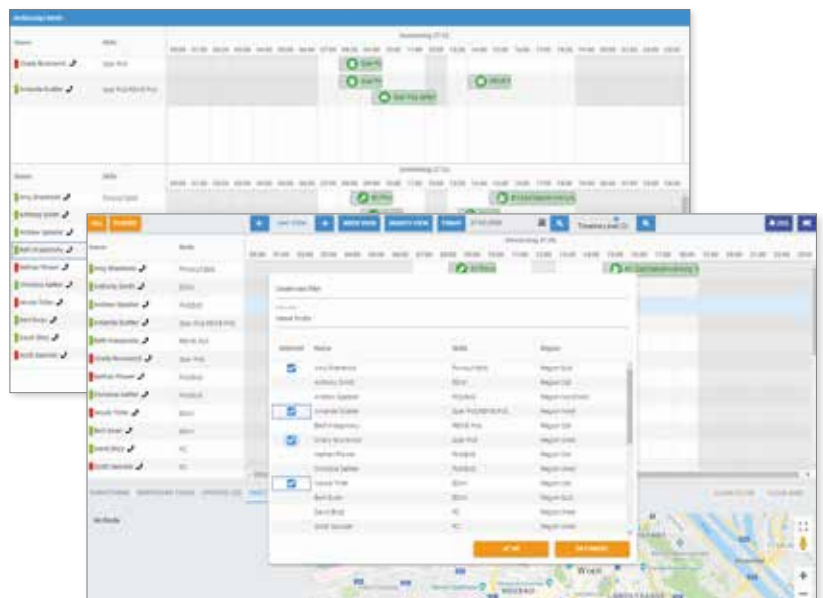
## Effiziente Einsatzplanung rund um Service-Tickets

Mit Dispomanager Aufträge Ihrer mobilen Servicetechniker planen und steuern

- Multiple Ressourcen auf ein Ticket planbar
- Unterschiedliche Typen von Ressourcen verwalten
- Gruppierung der Ressourcen
- Anzeige von Bereitschaften, Arbeitszeiten und Öffnungszeiten des Einsatzortes
- Darstellung der Anfahrtszeit – separat veränderbar
- Planung von Projekten und Entstörungen
- Live-Status des Servicetechniker-Auftrags inkl. Anzeige der Anwesenheit der Servicetechniker
- News Feed der Änderungen der Servicetechniker



- Skillbasiertes Disponieren
- Berechnen von Routen (Techniker-Base, Home-Base) inkl. Vorschläge für Anfahrtszeit
- Anzeige aller Lokationen in einer Karte
- Unterstützung unterschiedlicher SLA-Zeitpunkte
- Anzeige der SLA-Grenzen
- Prioritäten-Anzeige der Aktivitäten
- Beliebige Termin-Blocker möglich
- Absprung zum Ticket verfügbar
- Beliebige Filter (Views) für die verfügbaren Ressourcen
- Beliebige Sortier- und Suchmöglichkeiten
- Dispatching per Drag & Drop
- Informatives Mouse Over auf Tasks und Ressourcen



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

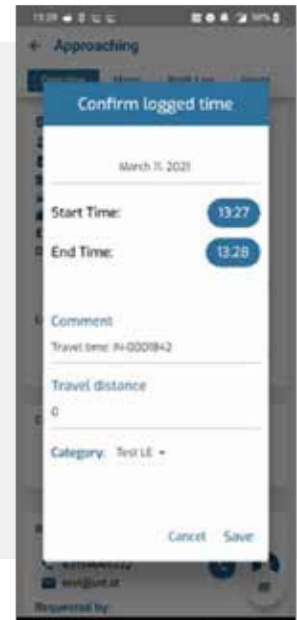
+43 664 60191 1032

[hannes.foettinger@kontron.com](mailto:hannes.foettinger@kontron.com)

## Mobile Field Service App

Field Force App verbessert die Effizienz Ihrer mobilen Servicetechniker

- › Effiziente Erledigung von Field-Service-Einsätzen inkl. Navigationsunterstützung
- › Standortverfolgung und automatische Zeiterfassung während des Einsatzes
- › Mobile Datenerfassung mit Foto- und Dokumentenfunktion
- › Tracking von Ersatzteilen – vom Einladen über den Verbau bis hin zum Ausladen
- › Übergabe-Dokumentation von Ersatzteilen
- › Elektronische Unterschrift Ihres Kunden



- › Scannen von Ersatzteilen per Bar-/QR-Code
- › Status-Rückmeldung an den Disponenten
- › Implementierung nach dem Offline-first Paradigma

Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032

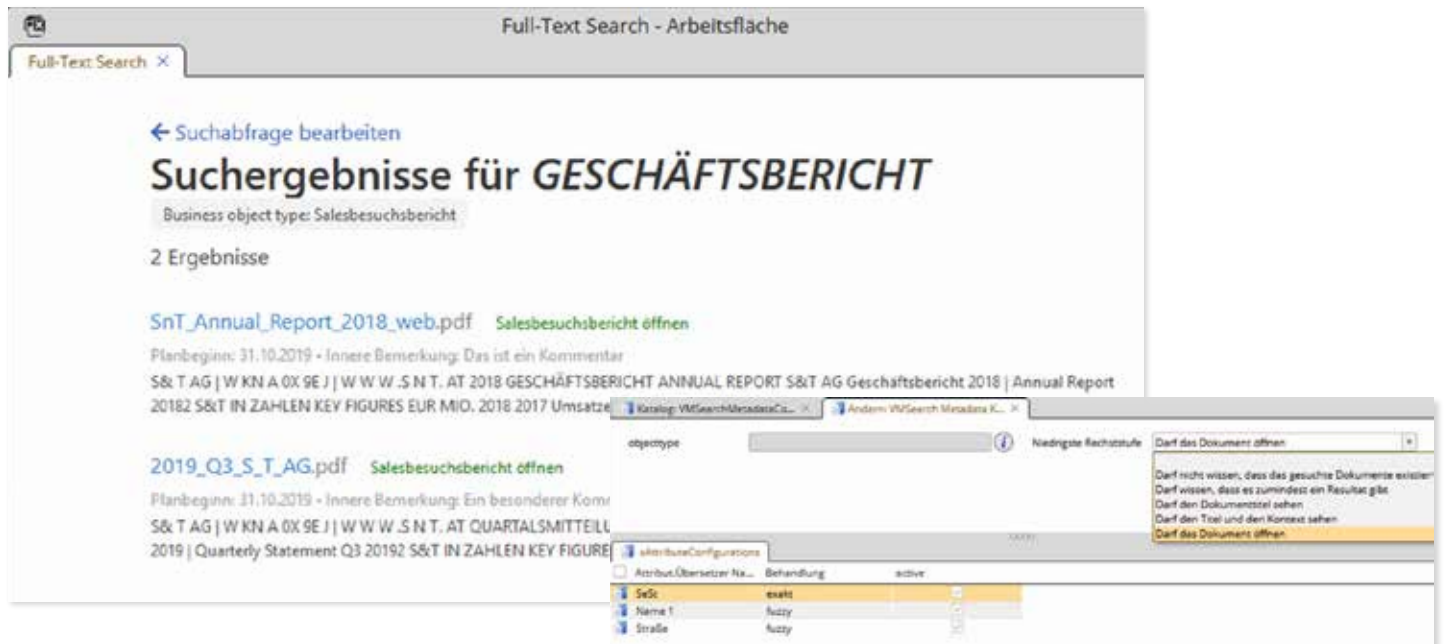
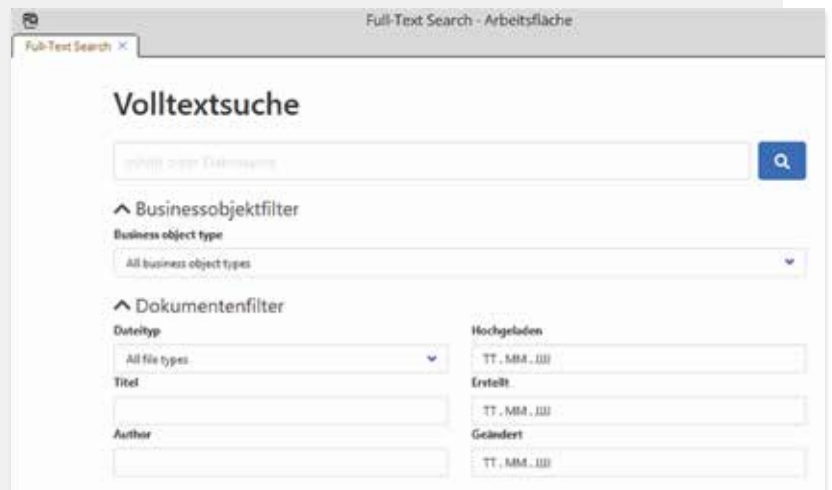
hannes.foettinger@kontron.com



## Suchen und Finden so einfach wie im Web

Volltextrecherche in Dokumenten und Daten mit Full Text Search

- › Google-ähnliche Suche über alle Attachments & Objekthinhalte im USU ITSM-/ESM-Tool
- › Durchsuchen von Dateieigenschaften von USU ITSM-/ESM-Objekten – basierend auf eigens definierten Kriterien & unter Berücksichtigung der Berechtigungen
- › Unterstützung von Meta-Daten-Suche (Erstellungsdatum, Autor etc.) für Dateien
- › Absprung direkt auf das Objekt oder die Datei aus der Ergebnisliste



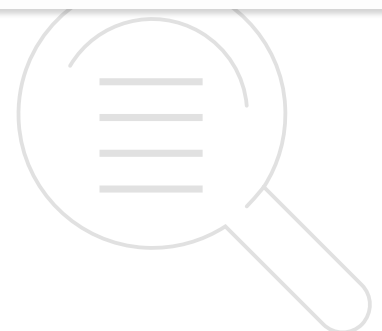
Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032

hannes.foettinger@kontron.com



## Microsoft Teams im Service Management

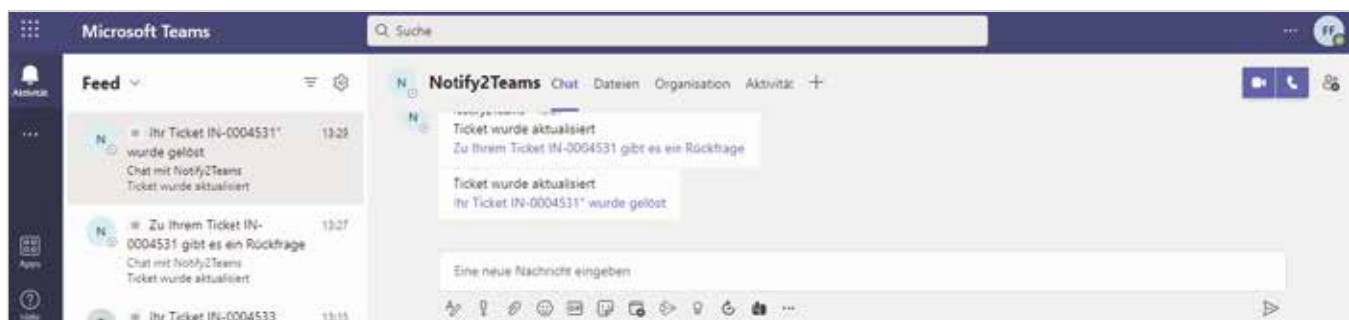
### End-User-Benachrichtigung mit Notify2Teams

Endbenutzer direkt aus einer Ticket-Lösung bei Ticket-Updates, Rückfragen zum Ticket etc. über Microsoft Teams benachrichtigen.

- › Microsoft Teams-Benachrichtigung an den Benutzer direkt aus dem ITSM-Tool, z.B. bei
  - › Änderungen im Ticket
  - › Rückfragen an den Benutzer
  - › Updates durch den Agenten
  - › Anfragen zu Genehmigungen etc.
- › Nutzbar auch für Unternehmensanwendungen außerhalb der ITSM-/ESM-Domäne
- › Sichtbar im persönlichen Feed für jeden Anwender
- › Einfache Integration mittels REST-Aufruf
- › Zentralisiertes Service zur Ansteuerung aller Benutzer
- › Benutzeridentifikation über E-Mail-Adresse



Zu Ihrem Ticket IN-0004531  
gibt es ein Rückfrage  
Chat mit Teams4Helpdesk



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032

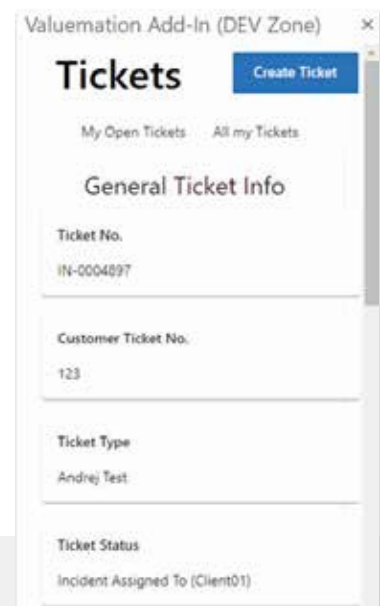
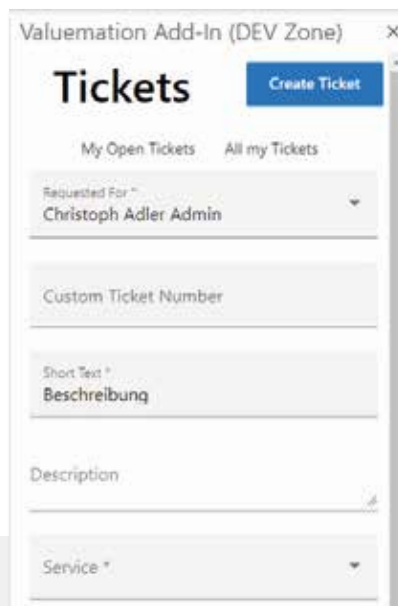
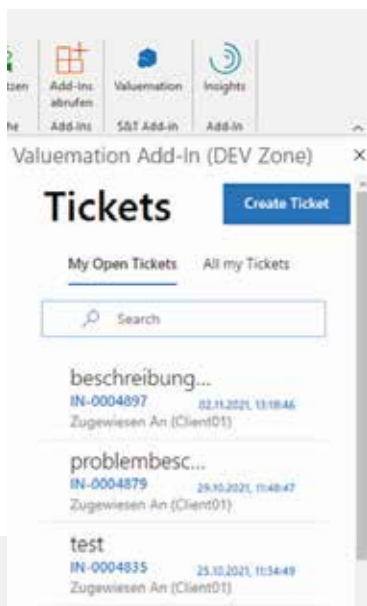
[hannes.foettinger@kontron.com](mailto:hannes.foettinger@kontron.com)



## Tickets direkt aus Microsoft Outlook heraus erstellen

Einfache Ticket-Verwaltung mit Outlook App

Support-Tickets können mit dem Add-in „Outlook App“ direkt aus dem E-Mail-Programm heraus erstellt und einfach verwaltet werden:

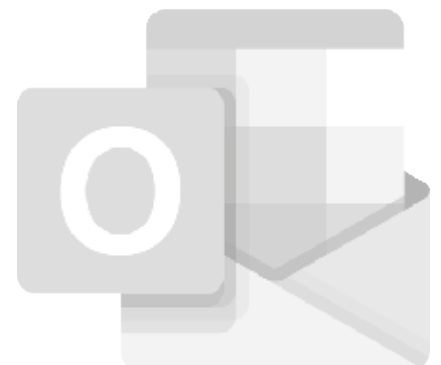


- › Ticketeröffnung aus Microsoft Outlook
  - › Formularbasiert neue Tickets erstellen
- › Überblick bei vielen Tickets bewahren
  - › Zugriff auf wichtige Ticket-Details
  - › Ticket-Status und -Fortschritt einsehen

Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**  
Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032  
hannes.foettinger@kontron.com

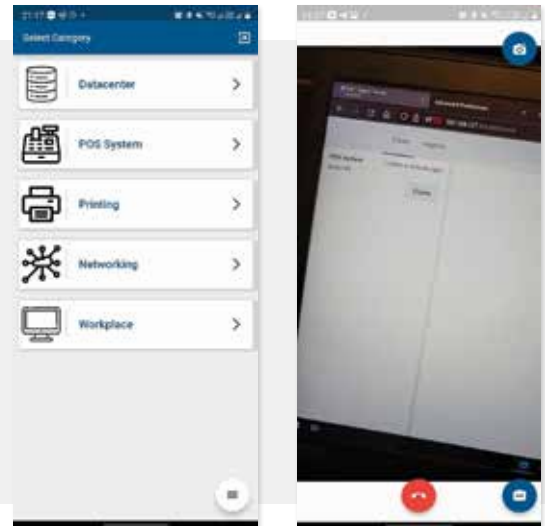


## Remote-Unterstützung beim Vor-Ort-Einsatz Ihrer Techniker

durch Video, Audio und Fernsteuerung eines Devices mit USB-Anschluss

### Vorbereitung

- › Techniker verbindet ComBox mit dem USB-Port des Hardware Devices
- › Verbinden mit der ComBox: Scannen des QR-Codes auf der ComBox in der Remote Hands App am Handy



### Ablauf

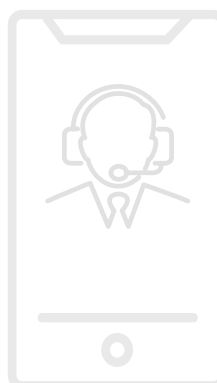
- › Techniker fordert Hilfe zu einem Thema durch Drücken einer Category/eines Services in der Remote Hands App an
- › Helpdesk Agent sieht Call im Remote Hands Portal und übernimmt den Support für seine Zuständigkeit
- › Der Agent sieht das Handy-Video und hört das Handy-Audio
- › Um den Techniker direkt bei der Analyse und Konfiguration unterstützen zu können, übernimmt der Agent Tastatur und Maus des Hardware Devices vor Ort und bedient damit remote das Hardware Device



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**  
Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032  
hannes.foettinger@kontron.com



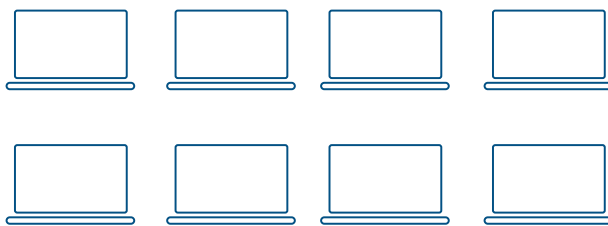


# Remote-Unterstützung beim Vor-Ort-Einsatz Ihrer Techniker

durch Video, Audio und Fernsteuerung eines Devices mit USB-Anschluss

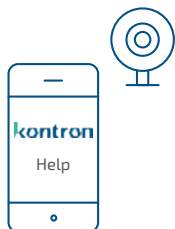
## Helpdesk mit Remote Hands Portal

Remote-Unterstützung über Video/Audio/Tastatur/Maus



## vor Ort beim Kunden

Keine Internetverbindung  
vorhanden oder erlaubt



Handy des Technikers



Remote Hands  
ComBox



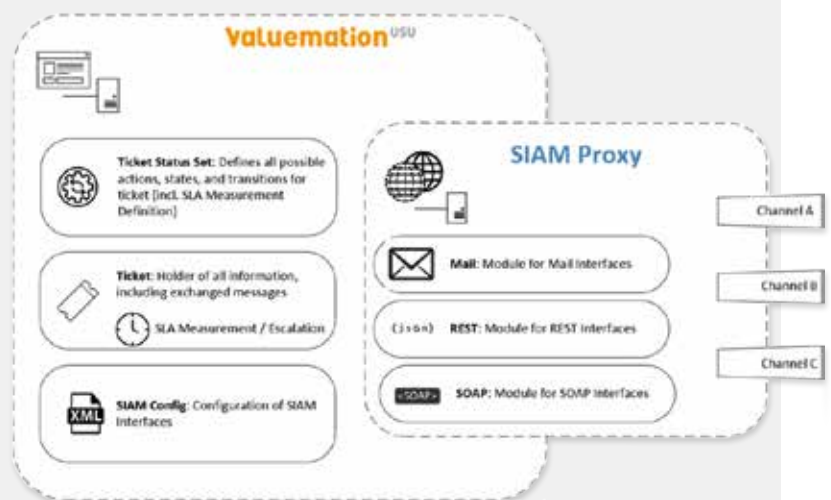
Hardware Device mit USB-  
Anschluss für Tastatur/Maus oder  
Serial Interface

PC, Notebook, Maschinensteuerung,  
Anlagen, Server, POS Kassa, IoT-Geräte etc.

# Mit Fremdsystemen Tickets & Nachrichten austauschen

Mit SIAM Proxy: eine regelbasierte Routing- und Mediations-Engine

- Implementierung von Schnittstellen – ausschließlich über Konfiguration in USU ITSM-/ESM-Lösung
- Verarbeitung beliebiger Nachrichtenformate & Transformation mittels XSLT in das USU ITSM-Format
- Verwendung von unterschiedlichen Protokollen wie etwa E-Mail, REST, SOAP etc. als Transportmedium für Nachrichten
- Unterstützung verschiedener Authentifizierungsverfahren (von Basic über Header-basiert) inkl. Login-APIs mit Cookies
- Eventbasierter Versand von Nachrichten über einfache Zuweisung innerhalb von SIAM Ticket Flow
- Alle Nachrichten sind direkt mit dem Ticket verbunden



The screenshot shows the configuration interface for an Outbound Web No. (SOA-00000010) named 'Sample: Web OUT - Test Basic'. It includes fields for Request (HTTP Method: POST, Style Sheet, User, Media Type: XML), Login (HTTP Method, Style Sheet, Media Type), and Logout (HTTP Method, Style Sheet, Media Type). A 'Ticket Target Status' table is also visible, showing columns for Type No., Status, Target Status, Service Parameters, Dynamic Fields, SIAM Transformations, and SIAM Activity Transformations.

Type No.	Status	Target Status	Service Parameters	Dynamic Fields	SIAM Transformations	SIAM Activity Transformations
0000000001	Open	Resolved	Sample: Web OUT - Test Basic	None	None	Escalation Test Channel

Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

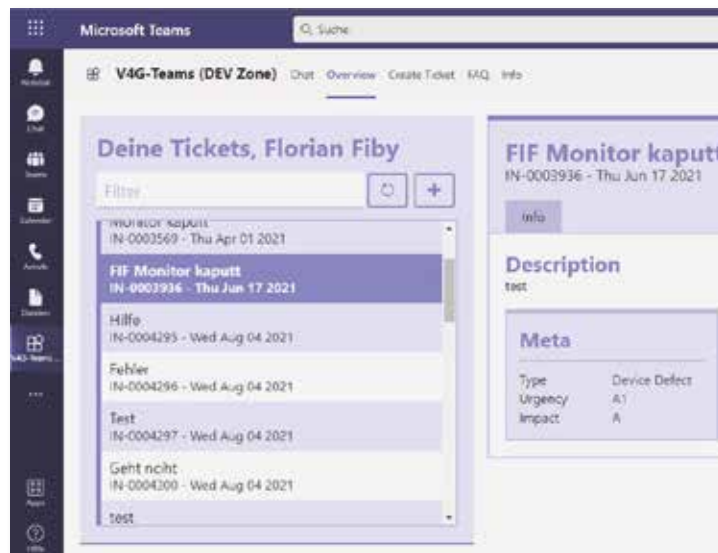
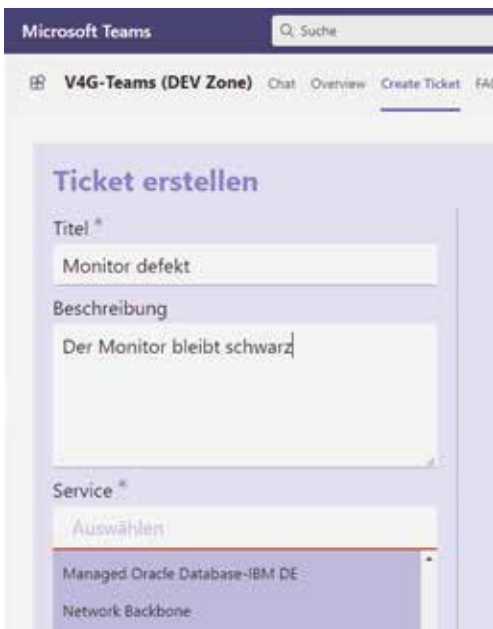
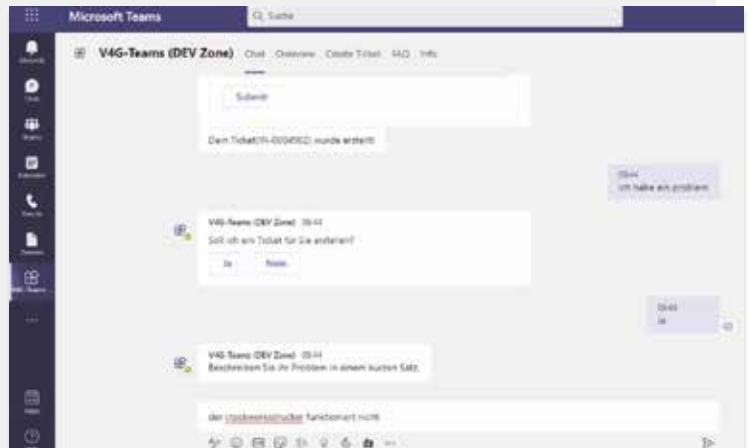
**Hannes Föttinger**  
Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032  
hannes.foettinger@kontron.com

## Tickets direkt aus Microsoft Teams eröffnen

Ticketerstellung und Statusabfrage mit Teams App

- › Ticketeröffnung aus Microsoft Teams
  - › Formularbasiert
  - › Chatbasiert
  - › Interaktiv mittels Bot und NLP
- › Zugriff auf aktuelle Tickets mit Ihrem Status
- › Push Notifications
  - › Ticket-Änderungen
  - › Major Incidents



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

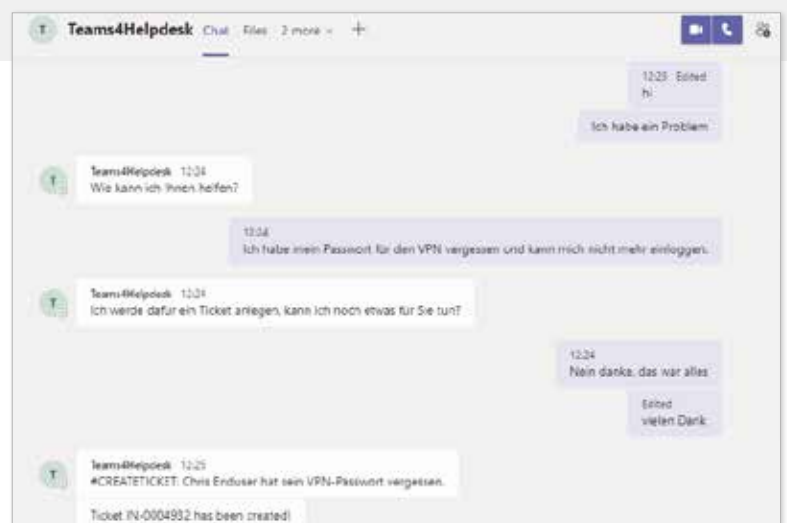
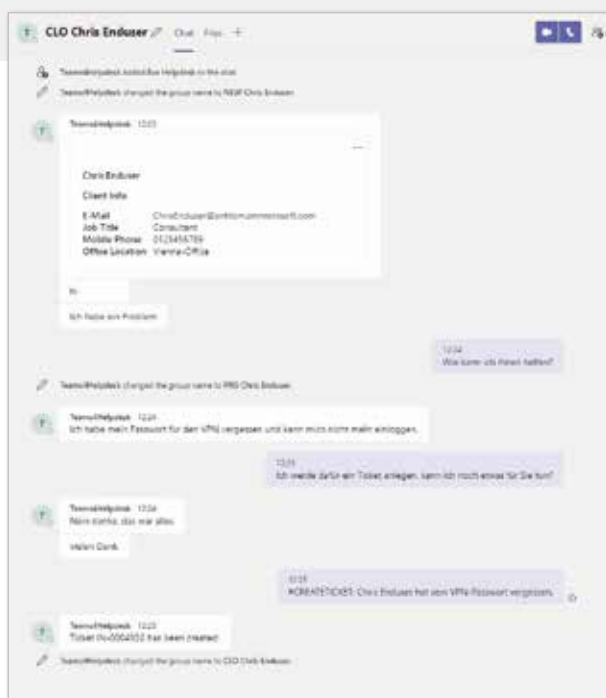
+43 664 60191 1032

[hannes.foettinger@kontron.com](mailto:hannes.foettinger@kontron.com)

## Schneller End-User-Support direkt in Microsoft Teams

### Service Desk Chat mit Teams4Helpdesk

- › Benutzersupport direkt in Microsoft Teams integriert über bekannte Chat-Funktionalität
- › Anonymisierung der dahinterstehenden Personen im Service Desk
- › Informationen zum betroffenen Anwender (Name, Position, E-Mail etc.) direkt im Chat ersichtlich
- › Chat-Routing nach Bedürfnissen der eigenen Organisation anpassbar
- › Automatisiertes Weitergeben von Chats bei Nichtverfügbarkeit eines Agenten
- › Hand-Over von Chats bei Dienstende / Schichtwechsel
- › Automatisches Eröffnen eines Tickets für den Second oder Third Level Support direkt aus dem Chat
- › Protokollierte Erstlösung durch den Service Desk direkt im Chat möglich



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**  
Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

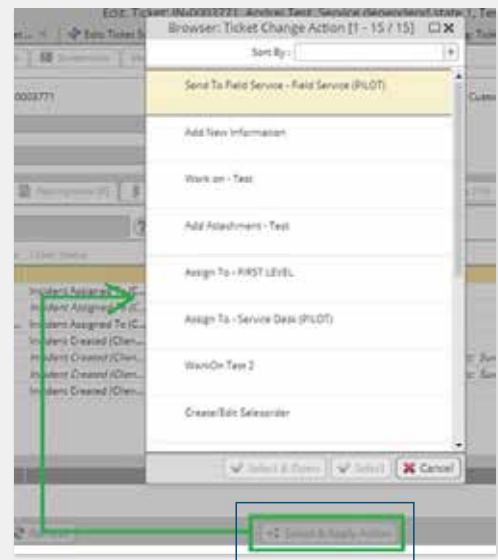
+43 664 60191 1032  
hannes.foettinger@kontron.com



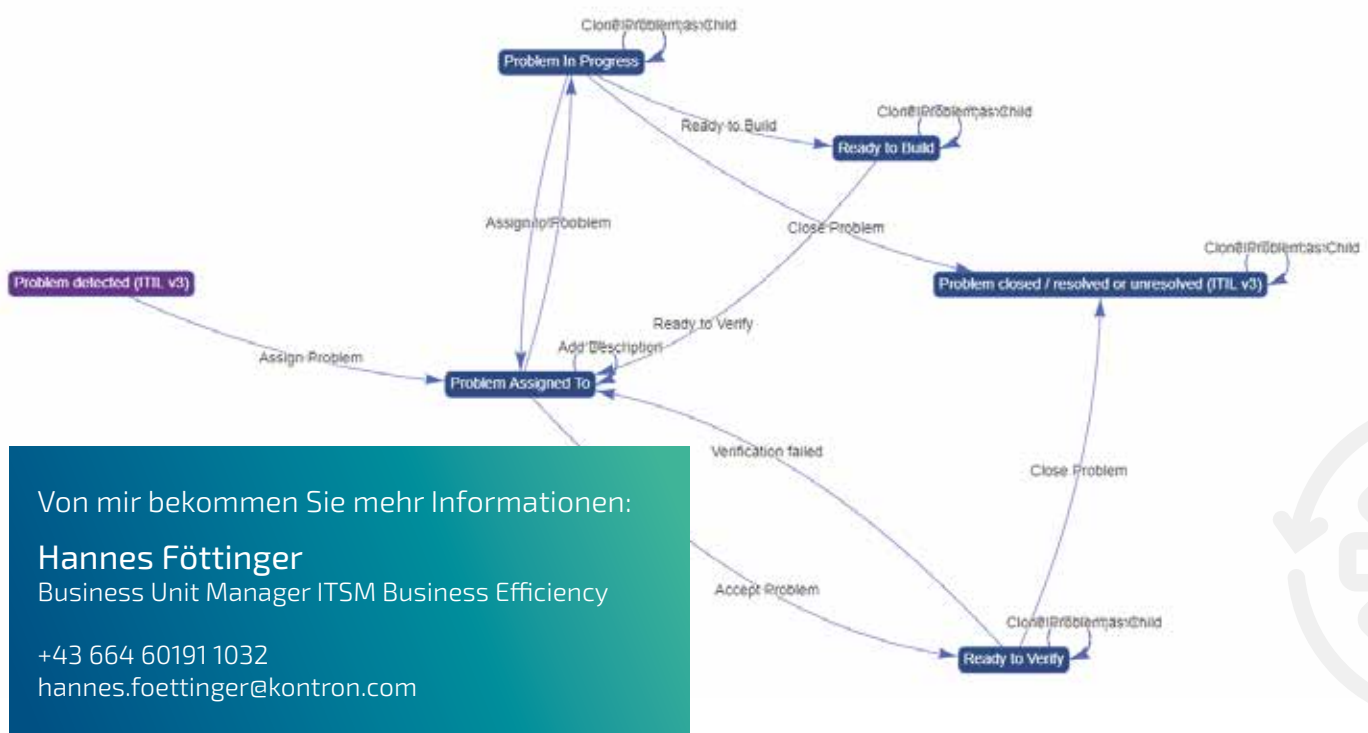
## Verbessern Sie Ihr IT-Ticket-Management

Ticketabläufe einfach steuern mit Ticket Flow

- › Definition von Ticketprozessen direkt im Frontend – ohne Rich-Client, Neustart oder Customizing – nur mittels Konfiguration im Web-Client
- › Verwendung von unterschiedlichen Ticketprozessen für verschiedene Services möglich
- › Integrierte SLA-Messung über Start-, Stopp-, Pause-Checkboxen
- › Definition von Ad-Hoc-Aktivitäten und vordefinierten Aktivitäten bei jedem möglichen Status
- › Zentralisierung aller Ticketaktionen auf einen Button
- › Anzeige der erlaubten Ticketaktionen auf Basis des Workflows
- › Erlaubt das automatische Ticket-Routing auf Basis von Kompetenzen oder allgemeinen Regeln
- › Grafische Anzeige des Ticket-Workflows



Accessing Permission	Ticket Description Behaviour *	Add Analyst	Business Type *	Analyst
Create Description <input checked="" type="checkbox"/>	Add Attachment <input type="checkbox"/>		Default visibility To Customer *	
Work On <input type="checkbox"/>	Create or Update Selector <input type="checkbox"/>		Clone Ticket <input type="checkbox"/>	
Send Email <input type="checkbox"/>	Set Reserved Material on Ticket as Used *		Create Time Recording <input type="checkbox"/>	
Save Current Person as Technician *	Reset Date Closed <input type="checkbox"/>		Assign Vector Ticket <input type="checkbox"/>	
Reset Solution Group <input type="checkbox"/>	Set Done Closed <input type="checkbox"/>		Reset Current Person <input type="checkbox"/>	
Set Solution Group <input type="checkbox"/>				



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032

[hannes.foettinger@kontron.com](mailto:hannes.foettinger@kontron.com)