

## Externe Systeme integrieren

OMNITRACKER-Schnittstellen

# Zusammenarbeit von mehreren Systemen

## Systeme verbinden

In den meisten Unternehmen haben sich für einzelne Geschäftsbereiche eigene Softwaresysteme etabliert. Ihre IT muss jedoch alle Geschäftsprozesse nahtlos unterstützen.

In homogenen 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.



## Leistungsfähige Schnittstellen

OMNITRACKER bietet vielfältige Möglichkeiten, externe Systeme oder Datenquellen zu integrieren – sowohl online als auch offline. So verfügen Sie über ein führendes System, um alle Informationen und Daten zu strukturieren, und können Ihre Geschäftsprozesse konsistent umsetzen.

Die OMNITRACKER-Schnittstellen erweitern das leistungsfähige Basissystem, um externe Systeme und Daten effizient in Ihre Prozesse zu integrieren. Beispielsweise erhalten Sie mit dem Automation Interface eine umfassende Programmierschnittstelle, mit der Sie andere Systeme einfach anbinden können.

Zusätzlich hat der OMNITRACKER flexible Import- und Exportmechanismen sowie die Möglichkeit Datenbank-Views zu erstellen. Unterschiedliche Basiskomponenten erweitern die Funktionalität des OMNITRACKER und bieten vorkonfigurierte Schnittstellen zu verbreiteten Systemen von Drittanbietern.

### Ihre Vorteile

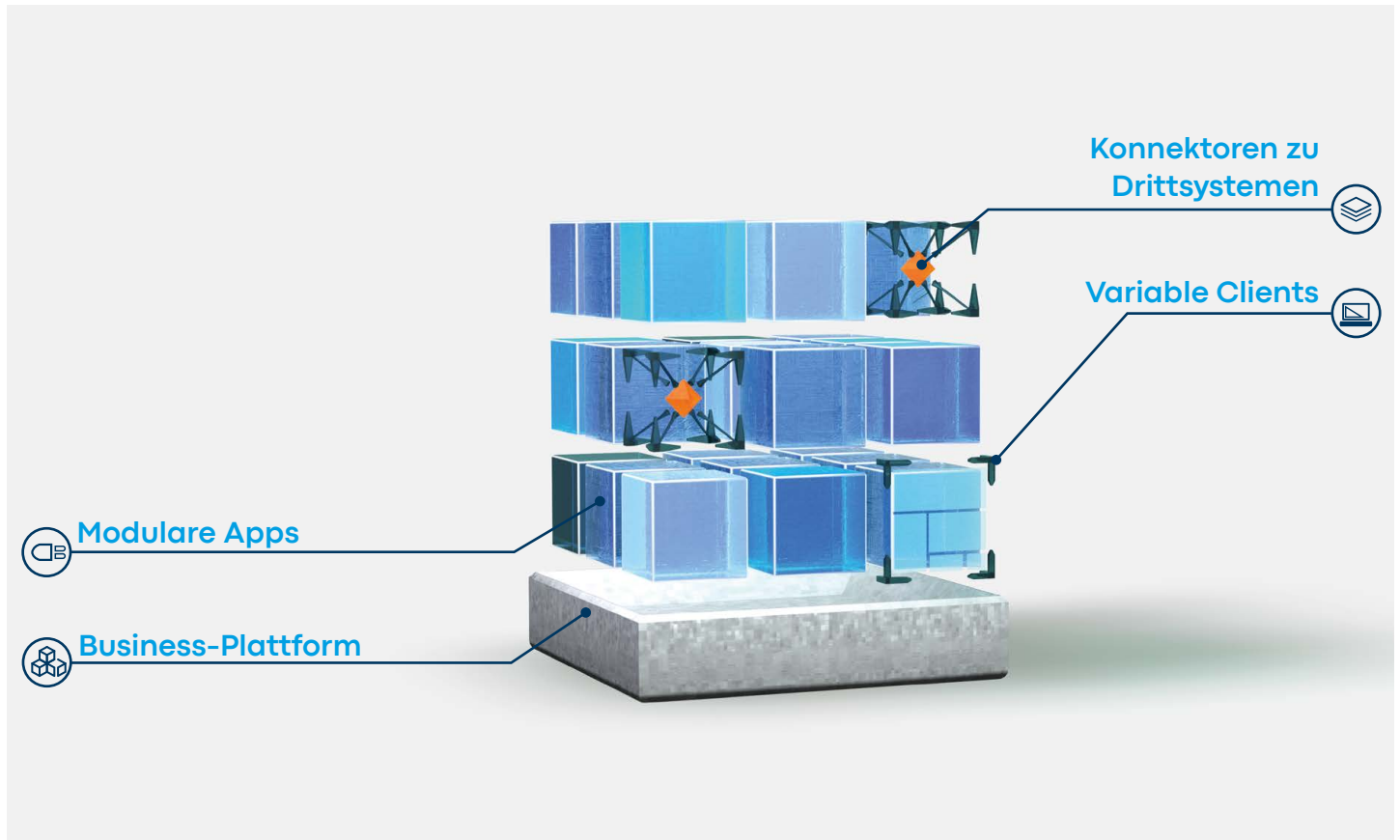
- ✓ Einfache Integration externer Daten
- ✓ Basisfunktionalität der OMNITRACKER-Plattform
- ✓ Vorkonfigurierte Schnittstellen
- ✓ Optionale Zusatzmodule

### Was wir unter Schnittstellen verstehen

Eine Schnittstelle oder anders gesagt eine API ist eine Übergangsstelle von einem System zu anderen Systemen. Die Schnittstellen ermöglichen eine Anbindung von verschiedenen Systemen und Diensten von Drittanbietern.

Über Schnittstellen findet der Datenaustausch, die Datenverarbeitung oder der Zugriff auf das System statt.

# Die Plattform



OMNITRACKER schafft eine einheitliche sowie abteilungs- und standortübergreifende Dateninfrastruktur. Die flexibel konfigurierbare Software-Komplettlösung für Geschäftsprozesse besteht aus dem Basissystem, umfassenden Schnittstellen und Applikationen, mit denen Sie die Abläufe in Ihrem Unternehmen digital abbilden.

Alle Applikationen greifen innerhalb eines Tools auf dieselben Daten zu. Damit sparen Sie im Alltag bei jedem Ihrer Prozesse Aufwände bei der Bedienung, Wartung und Datenpflege. Gleichzeitig profitieren Sie von einer besseren System-Performance und einer höheren Qualität Ihrer Services.

## Highlight-Module

- ✓ **IT Service Management Center**  
ITIL®-4-zertifizierte, leistungsstarke Servicedesk-Software
- ✓ **Project Management Center**  
Projektmanagement mit effizienter Aufgaben- und Ressourcenplanung
- ✓ **Sales Management Center**  
Vertriebsmanagement mit Vertrags-, Produkt- und Dokumentenverwaltung
- ✓ **Governance, Risk and Compliance Center**  
Multi-Norm-Lösung für eine erfolgreiche Unternehmensführung



# Drittsysteme anbinden

Mit OMNITRACKER-Schnittstellen können Sie verschiedene (Dritt-)Systeme und Dienste in den OMNITRACKER integrieren. Die Schnittstellen bauen auf dem leistungsfähigen OMNITRACKER-Basissystem auf. Sie können jede Schnittstelle einzeln oder kombiniert mit anderen einsetzen.

Der große Vorteil umfassender Schnittstellen besteht darin, dass all Ihre Dienste, Lösungen, Systeme auf eine zentrale Datenbasis zugreifen. Das spart erhebliche Aufwände bei der Pflege und Sicherung Ihrer Datensätze und verhindert unnötige Datenabgleiche und mögliche Dateninkonsistenzen.



## Datenimport, Datenexport, Synchronisation und Datentransformation in einem Tool

In den OMNITRACKER-Schnittstellen finden alle relevanten Schritte des Datenaustauschs statt: Import, Export, Synchronisation und bei Bedarf auch Datentransformationen. Mit der Importfunktion können Sie Daten aus allen unterstützten Systemen integrieren. Der Datenabgleich erfolgt protokolliert und nachvollziehbar. Es werden Bestätigungs- oder Statusmeldungen generiert. OMNITRACKER bietet Ihnen eine stabile Performance und die Aktionen funktionieren automatisiert und zeitgesteuert.

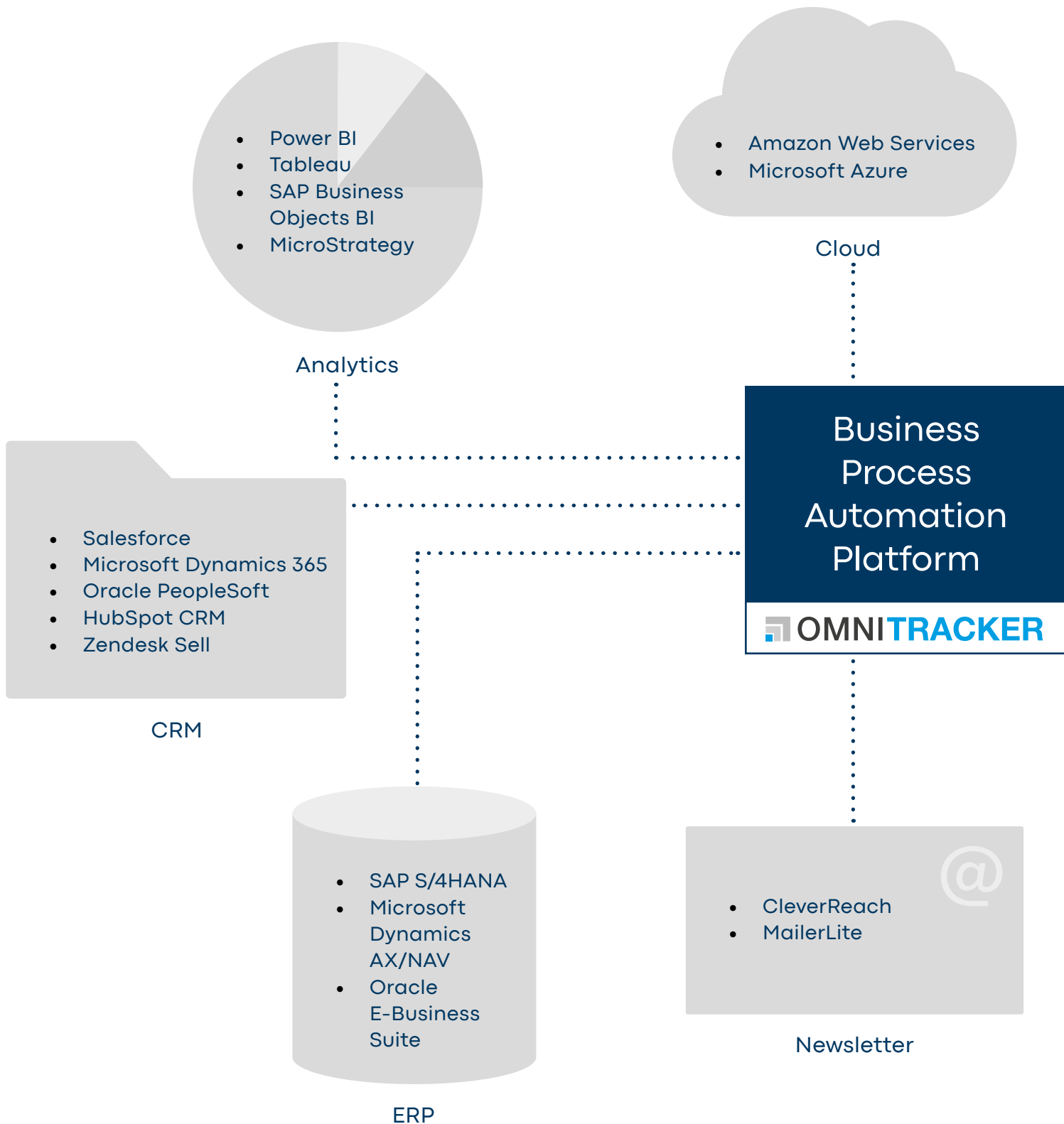
## Individuell mit erfahrenen Consultants

Damit Ihre Projekte mit OMNITRACKER gut gelingen, unterstützen unsere geschulten und erfahrenen Consultants Sie gerne in jeder Projektphase. Bereits bei der Auswahl der benötigten Schnittstellen für Ihr Vorhaben unterstützen wir Sie bei Bedarf. Wir ermöglichen Ihnen einen schnellen, effizienten und langfristig flexiblen Einsatz unserer Software-Komplettlösung für all Ihre Geschäftsprozesse. Bei Fragen zu möglichen Einsatzgebieten und technischen Umsetzungen mit OMNITRACKER können Sie auf unsere Erfahrung und das Praxis-Knowhow zählen.



# Schnittstellenreferenzen

Entdecken Sie unsere bereits integrierten Schnittstellen und erleben Sie, wie wir Ihre digitale Welt verbinden. Und das ist erst der Anfang – weitere Möglichkeiten warten darauf, entdeckt zu werden.



- Microsoft Teams
- Slack
- WhatsApp
- CISCO
- X ehemals Twitter
- Microsoft Viva Engage
- ehemals YAMMER

Communication



< / >

- Jira
- GitHub
- Microsoft Projects

Project

- Baramundi Management Suite
- SolarWinds ITSM
- Freshdesk
- Ivanti Service & Asset Management
- ServiceNow IT Asset Management
- TOPDesk Asset Management
- HP Service Manager
- Microsoft VMware
- Microsoft Intune
- Microsoft Orchestrator

Asset and Configuration Management

- Nagios
- Zabbix
- Zennos
- Prometheus

A small bar chart icon with five vertical bars of varying heights.

Monitoring



### Integrieren Sie alle E-Mails automatisch in Ihr System

Die Anzahl an Nachrichten steigt stetig, was Kosten verursacht und wertvolle Ressourcen bindet. Daher ist bei E-Mail-Postfächern eine automatische Verarbeitung mit voller Integration von eingehenden E-Mails in Unternehmensprozesse sinnvoll. Durch diese einheitliche Kommunikationsplattform zwischen Serviceanfragenden und der Organisation steigen Produktivität und Effizienz.

#### Vorteile:

- Eine Kommunikationsbasis für alle Abteilungen
- Schnellere Antwortgeschwindigkeiten von internen und externen Anfragen
- Mehr Übersicht und Transparenz bei der Nachrichtenbearbeitung
- Zeitsparende und zuverlässige Archivierung

#### Funktionsweise:

Das Email Gateway erfasst alle E-Mail-Nachrichten automatisch und ist die Basis für eine einheitliche Nachrichtenverarbeitung im OMNITRACKER und für einen umfangreichen Einsatz Ihrer Applikationen.

Es werden E-Mails von Mailservern über die Protokolle POP3, IMAP4, MAPI oder MS-Graph empfangen. Diese Nachrichten werden in OMNITRACKER-Objekte konvertiert, aufbereitet und analysiert.



### Einfache Außendienstdisposition mit Daten aus Geoinformationssystemen

Das Ziel bei der Planung von Außendienstmitarbeitern ist es, Kunden schnell und einfach die richtige Fachkraft, die sich in der Nähe befindet, zuzuweisen. Mit dem GIS Gateway nutzen Sie Daten aus Geoinformationssystemen (GIS) direkt im OMNITRACKER. Dies ermöglicht eine automatisierte, kartenbasierte Geocodierung und Routenoptimierung mit Google Maps.

#### Vorteile:

- Intuitive Bedienung von gewohntem Kartenmaterial
- Erledigen Sie die Routenplanung schnell und ohne unnötige Fahrten
- Priorisieren Sie Ihre offenen Aufträge bei Ihrer Routenplanung
- Detaillierte Routenplananzeige für mehr Übersicht

#### Funktionsweise:

Das OMNITRACKER GIS Gateway stellt die Verbindung zu einem Geoinformationssystem her. Für die Routenplanung gibt es im OMNITRACKER eine eigene Dispositionsansicht.

Hier können Sie die Einsätze und Routen Ihrer Außendienstmitarbeiter planen und sich zeitliche, geografische und weitere Informationen auf einer Karte anzeigen lassen.





CTI Gateway

## IT-basierte Protokollierung und Steuerung von Telefonaten

Computer Telephony Integration (CTI) bringt viele Annehmlichkeiten und Zeitersparnis mit sich. Besonders hervorzuheben sind der automatische Verbindungsaufbau und eine Protokollierung aller Telefonate. Mit dem OMNITRACKER CTI Gateway integrieren Sie Telefonanlagen unmittelbar in Ihre Geschäftsprozesse. Sie erhalten eine lückenlose Dokumentation und Nachweise.

### Vorteile:

- Kürzere Wartezeiten dank automatischer Informationsübermittlung
- Anruf per Mausklick ohne manuelles Tippen
- Protokollierung des Zeitpunkts von Anrufen
- Administration von Telefoniestandorten
- Zuverlässige Rückrufoption

### Funktionsweise:

Mit dem OMNITRACKER CTI Gateway schaffen Sie eine Verbindung von Ihrem Server zu Ihrer Telefonanlage. Nutzen Sie einen TAPI-Treiber oder die Skripting-Möglichkeiten am Client zur Anbindung.

Sie erhalten beispielsweise von Ihrem Stammkunden einen Anruf – dieser Kunde wird anhand der Telefonnummer erkannt und es öffnet sich automatisch der richtige Datensatz.



Scanning Gateway

## Inventarisieren Sie Ihre Netzwerkgeräte automatisch

Mit dem Scanning Gateway integrieren Sie Windows-basierte Netzwerkgeräte in Ihr OMNITRACKER-System. Die Informationen werden automatisch in der OMNITRACKER-Datenbank abgelegt. So kennen Sie Ihren aktuellen Netzwerkgerätestand und können individuelle Informationen zu Benutzern und Hardwarekomponenten einsehen und verwalten.

### Vorteile:

- Kostenersparnis bei der Administration
- Echtzeitinformationen der gesamten IT-Landschaft
- Immer bestens informiert dank der Inventarliste aller IT-Geräte
- Basis für eine effiziente CMDB-Nutzung in anderen Applikationen

### Funktionsweise:

Mit dem OMNITRACKER-Inventarscanner erfassen Sie automatisch alle Windows-Geräte und -Server mithilfe von WMI und Remote-Registrierungsdiensten ohne zusätzlicher Software.

Der Datenabgleich kann sowohl manuell als auch automatisiert durchgeführt werden. Dieses Gateway ist die Basis für Applikationen, die mit Inventarisierungs-Workflows arbeiten (z. B. das ITSM Center).

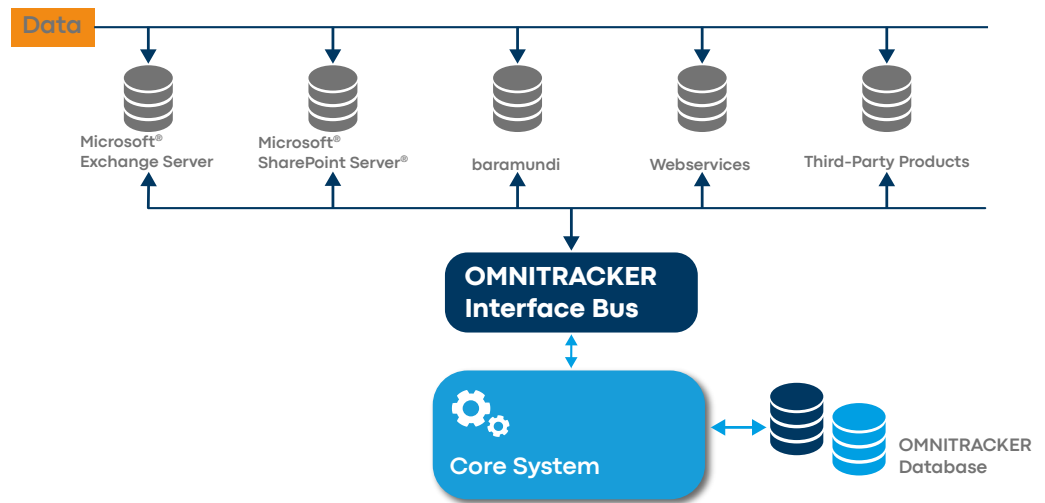
# Anbindung von Drittsystemen

Mit dem OMNITRACKER Interface Bus können Sie externe Systeme einfach an die OMNITRACKER-Plattform anbinden und Daten verlässlich austauschen. Die Integration von Produkten mit hoher Marktrelevanz (z. B. Microsoft-Dienste sowie Webservices) ist durch die vorkonfigurierten Schnittstellen sehr einfach.

Sie legen in wenigen Schritten fest, welche Informationen aus welchem Ihrer Drittsysteme mit OMNITRACKER ausgetauscht werden sollen.

## Ihre Vorteile

- ✓ Zuverlässiger Datenaustausch mit Drittsystemen
- ✓ Anbindung von Microsoft-Diensten
- ✓ Reduzierung Ihrer Aufwände durch vordefinierte Schnittstellen
- ✓ Passgenaue Lösungen

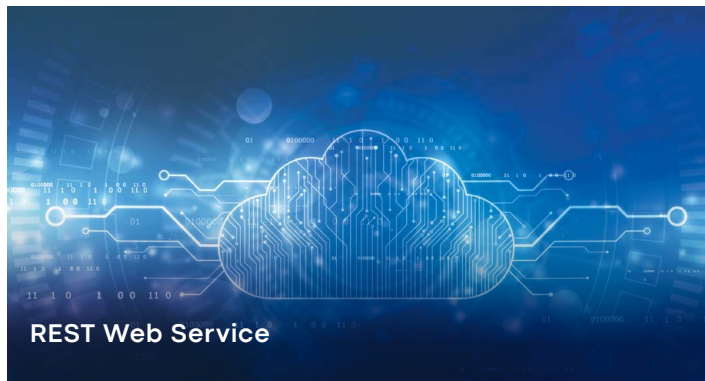


## Interface Bus for baramundi

Mit OMNITRACKER Interface Bus for baramundi können Sie die baramundi Management Suite in das OMNITRACKER ITSM Center integrieren. Dadurch vereinfachen Sie das Client-Management erheblich und bieten Ihrem Service-Desk optimale Unterstützung.

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 CMDB immer einen schnellen Überblick über Hardware und Software sowie Ihre Lizenzen erhalten.





## Datenaustausch über REST-Schnittstelle

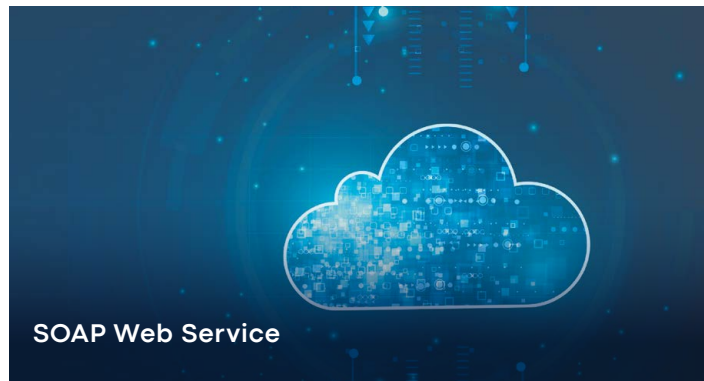
Die OMNITRACKER REST Web Services ermöglichen eine individuelle Anbindung von Webservices in verschiedenen Formaten. Die REST-API ist eine universelle Schnittstelle, die dem Datenaustausch und der Synchronisation mit verteilten Systemen in Echtzeit dient und alle Bedingungen einer einheitlichen Schnittstelle erfüllt. Die Programmierschnittstelle REST ermöglicht eine ständige M2M-Kommunikation und schafft einen flexiblen Architekturstil.

### Vorteile:

- Zuverlässige Live-Schnittstelle
- State-of-the-art-Kommunikation
- Mobile Anwendungen anbinden
- REST-konforme Online-Dienste sprachunabhängig nutzen

### Funktionsweise:

Die OMNITRACKER REST Web Services enthalten zum einen den REST Web Service Consumer und zum anderen den REST Web Service Provider. Damit können Sie Informationen von externen Systemen abrufen (Consumer) und im OMNITRACKER weiterverarbeiten, aber auch Informationen für Drittsysteme bereitstellen (Provider).



## Datenaustausch über SOAP-Anbindung

Konkret dienen OMNITRACKER SOAP Web Services dem Austausch von Informationen über ein Netzwerk. SOAP bietet neben einer standardisierten Datenintegrität auch einen Remote-Procedure-Call-Mechanismus für verschiedene Anfragen an Webservices. Dieser internationale Industriestandard bietet integrierte Regeln (Compliance), die SOAP für bestimmte Unternehmensszenarien attraktiv macht.

### Vorteile:

- SOAP ist unabhängig von Betriebssystemen, Programmiersprachen und Objektmodellen
- Kontrollierte Datenbereitstellung
- Internationaler Industriestandard nach W3C
- Integrierte Sicherheit und Transaktions-Compliance

### Funktionsweise:

OMNITRACKER SOAP Web Services bestehen zum einen aus dem Consumer und zum anderem aus dem Provider. Damit können Sie Informationen von externen Systemen importieren aber auch Informationen für eine externe Weiterverarbeitung exportieren. Die Hauptaufgabe von SOAP-Webservices ist jedoch die Durchführung von Aktionen bzw. Anfragen.

# OMNITRACKER durch eigene Skripte automatisieren

Das OMNITRACKER Automation Interface ist eine umfassende Programmierschnittstelle für die Umsetzung von Prozessen mit beliebiger Komplexität. Sie können externe Anwendungen integrieren und somit von außen auf den OMNITRACKER zugreifen oder interne Aufgaben automatisieren. Mit eigenen Skripten setzen Sie auch komplexeste Anforderungen um, ohne dass Änderungen am Basissystem notwendig sind.

## Ihre Vorteile

- ✓ Umfangreiches Werkzeug für Programmierer
- ✓ Maximale Individualisierung von internen OMNITRACKER-Abläufen
- ✓ Komplexeste Anforderungen automatisiert umsetzen

### Was wir unter Skript verstehen

Skripte können im OMNITRACKER an vielen Stellen mit bestimmten auslösenden Ereignissen verknüpft werden. Sie können Teil von Aktionen sein, auf Events in Formularen reagieren oder bei der Bestimmung von E-Mail-Empfängerlisten und Ausgangskonten im Rahmen des automatischen E-Mail-Versands helfen. Skripte unterstützen Sie auch bei der Neuerstellung oder Änderung von Requests.

## Funktionsweise

Clientseitige Skripte setzen einen Client voraus, um überhaupt ausgeführt werden zu können. Beispiele hierfür sind Extra-Menü-Skripte oder Formular-Skripte. Andere Skripte werden vom Server ausgeführt. Mit komplexen Formular-Skripten haben Sie nicht nur Zugriff auf das serverseitige Datenmodell, sondern auch auf alle Elemente des Formulars.

## Zugriff von außen

Drittanwendungen oder externe Skripte kommunizieren über das Automation Interface direkt mit dem OMNITRACKER-Server oder auch mit verschiedenen Clients. Durch den Einsatz von „ActiveX-Objekten“ ist auf unterschiedliche Art und Weise ein Zugriff möglich.

Sie können mit Programmiersprachen (wie Java, C++ oder C#) oder mit Stand-alone-Skripten z. B. als „Windows Scripting File“, mit skriptfähigen Applikationen (Word oder Excel) oder mit der internen VB-Skript-Engine auf Ihr OMNITRACKER-System zugreifen.

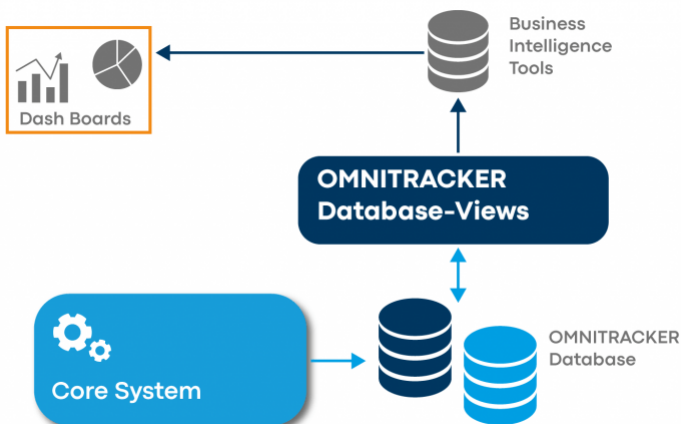


# Bereitstellung von Daten für Business Intelligence

Mit den OMNITRACKER Database Views konfigurieren Sie mit wenigen Klicks Sichten (Views), um mit externen Anwendungen direkt auf Ihre Daten lesend zuzugreifen. So können Sie beispielsweise durch Business-Intelligence-Tools Ihre aktuellen Daten ohne Umwege und Verzögerungen auswerten. Damit gewinnen Sie Performance und haben aktuelle Datensätze schneller parat.

## Ihre Vorteile

- ✓ Profitieren Sie von der hohen Performance
- ✓ Einfacher Zugriff auf Datenbanken
- ✓ Geschützte Zugriffe



## Funktionsweise

OMNITRACKER Database Views ermöglichen einen direkten Zugriff mit externen Tools auf die OMNITRACKER-Datenbank. Alle angefragten Daten werden mit Leseberechtigung in Views, also in Tabellen, bereitgestellt.

Dadurch wird der OMNITRACKER-Server nicht beansprucht und Sie müssen keine Berechtigungen, Sicherheitseinstellungen oder Filter beachten. Die voreingestellten Sicherheitseinstellungen werden über die Datenbank- und/oder Netzwerkadministration sichergestellt.

## Dashboards mit Business Intelligence

Die als Tabellen erstellten Views können Sie mit BI-Tools aufbereiten und sich anschließend als Dashboard anzeigen lassen.

Bei OMNILYTICS nutzen Sie die BI-Technologie von Microsoft. Gezielte Auswertungen und Reports helfen Ihnen dabei, datenbasierte Entscheidungen zu treffen und Optimierungspotenziale zu erkennen.

Die Zahlen sind immer aktuell, ohne dass manuelle Pflegeaufwände notwendig sind. Ihre Ergebnisse können Sie individuell anpassen und in Ihrem CI darstellen.





## 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-Standards 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](mailto:sales@omninet.de)  
[www.omnitracker.com](http://www.omnitracker.com)