

lmbit <>

**Spieglein, Spieglein an der
Wand,
was machen die Kunden so
allerhand?**



- Christoph Heesch
- Enterprise Service Management Consultant
- Schwerpunkte: Dialoge und Workflows



- Christopher Brandt
- Teamleiter Service Management

- Split-Ticket
- QR-Codes per Powershell erstellen
- Automatischer Export
- Dialoge per Aktion öffnen
- Anhänge kopieren
- Softwareportfolio

- Teilen Sie ein Ticket in mehrere auf
 - Besser Aufgabenverteilung
- Anwendungsbeispiel
 - Komplexes Ticket
 - Aufgaben für unterschiedliche Abteilungen

Split Ticket für [TCK00007 - Viele Probleme](#)

Original Ticket

Zusammenfassung
Viele Probleme

Kategorie
[Service Desk](#) ▶ [Serviceanfragen](#) ▶ [Software](#)

Beschreibung

Ich empfangе keine Emails mehr,
mein Drucker druckt nicht mehr
und meine Kollegen nerven

Zu erstellende Tickets

+ Ticket hinzufügen

Split-Ticket

QR-Codes

Autom. Export

Dialoge

Anhänge

SW Portfolio

- QR-Codes generieren
 - Automatisch / per Knopfdruck
 - Weiterverarbeitung
 - Ablage in Dateiverzeichnis
 - E-Mail-Versand
 - Anheften an Objekte
- Anwendungsbeispiel
 - vCard
 - Asset Daten
 - Link zur Support Seite des Herstellers
 - Ticket zu Asset erstellen



Split-Ticket

QR-Codes

Autom. Export

Dialoge

Anhänge

SW Portfolio

- Exportieren Sie regelmäßige Abfragen automatisiert
 - Export als CSV, XML, XLSX, JSON, ...
 - Weiterverarbeitung
 - Ablage in Dateiverzeichnis
 - E-Mail-Versand
 - Anheften an Tickets
- Anwendungsbeispiele
 - Regelmäßiger Bericht
 - Weitergabe an andere Systeme

	A	B	C	D
1	ObjectID ▾	Name ▾	Serialnumber ▾	InventoryNumber ▾
2	PRT00001	Lanier0001	LanierSer0001	LanierInv0001
3	CMP00001		TestSer01	TestInv01
4	CMP00004		TestSer02	TestInv02
5	CMP00005		TestSer03	TestInv03
6	MON00001	TestMon01	TestMonSer01	
7	PST00001	TestPortable01	TestPortableSer01	

Split-Ticket

QR-Codes

Autom. Export

Dialoge

Anhänge

SW Portfolio

- Einschränkung der editierbaren und/oder sichtbaren Felder
- Berechtigung der Aktionen für unterschiedliche Bearbeiterrollen
- Erfassung der Daten nur bei bestimmten Statuswerten
- Leichtere Anpassung, da Workflows nicht benötigt werden

Split-Ticket

QR-Codes

Autom. Export

Dialoge

Anhänge

SW Portfolio

- Unkompliziertes Übertragen von Dateien auf andere Objekte
- Ziel und Ausgangsobjekt können unterschiedliche Objekttypen sein
- Seit der 11.0.2 werden die Dateien nicht mehr dupliziert, sondern Referenzen auf die Datei erstellt

Split-Ticket

QR-Codes

Autom. Export

Dialoge

Anhänge

SW Portfolio

- Dokumentation des Softwareprozess
- Prüfen, ob eine Software bereits evaluiert wurde
- Verknüpfung mit dem Lizenzmanagement und/oder Service Katalog möglich
- Freigabeprozesse möglich

Split-Ticket

QR-Codes

Autom. Export

Dialoge

Anhänge

SW Portfolio

Fragen?

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!

