

# **baramundi Ticketing System: Mehr Komfort, mehr Sicherheit, mehr Überblick**

Oliver Below | Partner Manager OMNINET

Oliver Routschka | Head of Application Development OMNINET

# Agenda

- Was ist das baramundi Ticketing System
- Was bisher geschah
- Was jetzt geschieht
- Was geschehen wird



# Was ist das baramundi Ticketing System?



Wie können wir Ihnen helfen?

Automatisierte Bearbeitung

ITIL4-zertifizierte  
Prozesse

Reporting

Cloud Technologie



baramundi  
**Ticketing System**  
powered by OMNINET

Jobbasierte Lösung

Service Level  
Management

Out-of-the-Box  
einsatzbereit

Bis zu 8 Prozesse

bTS+bMS –  
gemeinsam für Ihre IT

# Das baramundi Ticketing System | Einsatzbereiche

**INCIDENT MANAGEMENT**

**PROBLEM MANAGEMENT**

**TASK MANAGEMENT**



baramundi  
**Ticketing System**  
powered by OMNINET

**REQUEST FULFILMENT**

**KNOWLEDGE MANAGEMENT**

**CHANGE MANAGEMENT**

# Übersicht Features baramundi Ticketing System 2024



Multi-Faktor-  
Authentifizierung  
gegen MS Azure  
(Entra ID)



bConnect Cloud-  
Schnittstelle



Grundlagen  
für künftige  
Updates und  
Verbesserungen

# Übersicht Inhalt bTS Version 2.4

- Replantes Release Q1 2025
- Verbesserungen UX/UI
- Überarbeitetes Formular Design

Hinweis: Alle hier gezeigten Screenshots beziehen sich auf den aktuellen Entwicklungsstand und können sich noch ändern!



# Service Request – 2.4

The screenshot displays a service request management interface. At the top, there are buttons for 'OK', 'Speichern', and 'Abbrechen'. A navigation bar includes 'Externe Bearbeitung', 'Kommunikation', 'Abhängigkeiten', and 'Ticket Aktionen'. The main header shows the ticket title 'Neuer Laptop' (REQ-00000018) and a star icon. Below this is a progress bar with stages: 'Neu', 'Klassifizierung', 'Bearbeitung', 'Erledigung', and 'Abgeschlossen'. The 'Neu' stage is currently active. A dropdown menu is open over the 'Ticket Aktionen' button, listing actions such as 'KB durchsuchen', 'Ticket abweisen', 'Ticket kopieren', 'Erinnerung erstellen', 'Zeiteintrag erstellen', 'Vor-Ort Zeitziel stoppen', 'Fragebogen ausfüllen', and 'Fragebogen versenden'. Below the progress bar, there are input fields for 'Externe Ticketnummer' and 'Externer Verantwortlicher', along with an 'E-Mail an Extern' button. The main content area is divided into two columns. The left column contains a red box with a clock icon and the text 'Erledigung bis: 28.01.2021 16:01', a grey box with 'Genehmigung: erforderlich' and 'Wissens-Artikel: KB-00000017', a blue box with 'Ticket wartet', and a 'Wiederanfrage:' section with a date-time input field. The right column has tabs for 'Nachrichten (0/1)', 'Allgemein', 'Assets (0)', 'Planung', 'Aufgaben (0/0)', 'Lösung', 'Zeitenbuchung (0)', 'SLA-Zeiten', and 'Historie'. The 'Nachrichten' tab is active, showing a message list with columns for 'Erstellt' and 'Betreff'. Below the message list, there is a section titled 'Keine automatische Nachrichten senden' with several checkboxes for disabling automatic notifications to different roles like 'An Betroffene Person', 'An Verantwortlich', etc.

# Ticket Self-Service-Portal - aktuell

 **baramundi**  
Empower your IT

Adam Administr... abmelden  
Automatisches Abmelden in 3 h 59 min

**Ticket anlegen** Abbrechen

## Neues Ticket

Bitte beschreiben Sie das Problem oder Anliegen aussagekräftig in dem folgenden Feld. Sie können bei Bedarf direkt Bilder im Textfeld hinterlegen oder zusätzlich einen Anhang hinzufügen

**Titel:**

**Text:**

Schriftgröße  Schriftart

**B** *I* U ~~S~~                                

Hier eingeben

Füge Anhang hinzu

**Ihre Daten / Abweichende betroffene Person**

Meldende Person: **Adam Administrator (Aktiv)**

Betroffene Person abweichend:

 **Herr Adam Administrator (de)**  
Muster-Firma  
Tel.: 888 765 200 Mobil

Für die sichtbare offene Tickets der betroffenen Person:

<input type="checkbox"/> Titel	Nummer	Zustand	Erstellt
Keine Elemente			

# Ticket Self-Service-Portal – 2.4

The screenshot displays the Baramundi Ticket Self-Service Portal. At the top left, the Baramundi logo is accompanied by the tagline "Empower your IT". To the right, the user "Adam Administrator (Aktiv)" is logged in, with a notification for automatic logout in 3 hours and 59 minutes. Below the logo, three buttons are visible: "OK", "Speichern", and "Zurück".

The main content area features a "Ticket" header with a magnifying glass icon. A progress bar below it shows five stages: "Neu" (highlighted), "Klassifizierung", "Bearbeitung", "Erledigung", and "Abgeschlossen".

On the left side, there is a "Kontakt Daten" section with a dropdown arrow. It contains the following information:

- Meldende Person: Adam Administrator (Aktiv)
- Betroffene Person abweichend
- Org.-Einheit: Muster-Firma
- Telefon: 888 765 200

The main editing area is titled "Allgemein" and "Tickets der betroffenen Person". It includes a "Titel:" text input field. Below it is a "Beschreibung:" section with a rich text editor toolbar containing options for font size, font type, bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, insert video, insert audio, insert table, insert code, and undo. The text area below the toolbar contains the placeholder "Hier eingeben".

# Aussicht Inhalt bTS 2025

- Bis zu 4 Feature-Updates geplant
- Verbesserungen UX/UI
- Überarbeitetes Design weiterer Formulare
- Kanban-Board
- Überarbeitung Graph-View

# Kanban-Board

01. Incident Management

Q Kanban (no filter)

New Open Delete Tasks Modify object Default view New Comments and Emails SLA-Escalations Solved Incidents Completed Incidents

New 11 < Classified 6 < In Progress 4 < Solved 0 < Closed 0 <

404 Page Not Found - error on all internet pages  
I-16000084  
Arbeitsplatz  
Medium

[Fly Berlin] Random crashes in WebGW  
I-16000077  
Arbeitsplatz  
Low

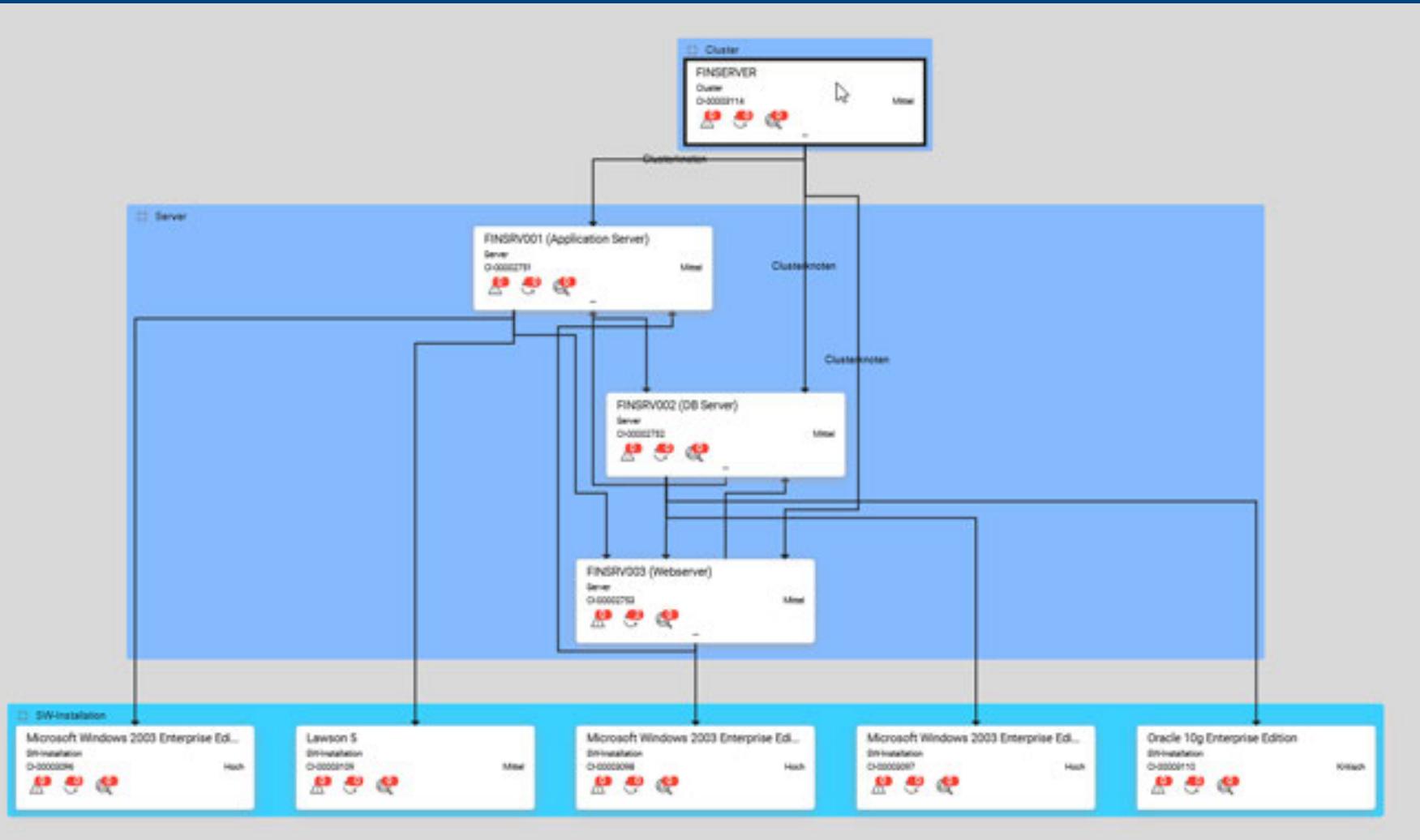
Loss of important data  
I-21000010  
Arbeitsplatz  
Medium

Data leak on laptop of Peter Boss  
I-21000017  
Arbeitsplatz  
Very high

Error message: service not available  
I-19000121  
Arbeitsplatz  
Medium

Outsourcing of Edge Server V193  
I-21000009  
Arbeitsplatz  
Medium

# Graph-View



[https://www.baramundi.com/de-de/live-erleben/  
events/come2gether/testversion/](https://www.baramundi.com/de-de/live-erleben/events/come2gether/testversion/)



Hier scannen und  
weitere **baramundi**  
**Angebote** entdecken!