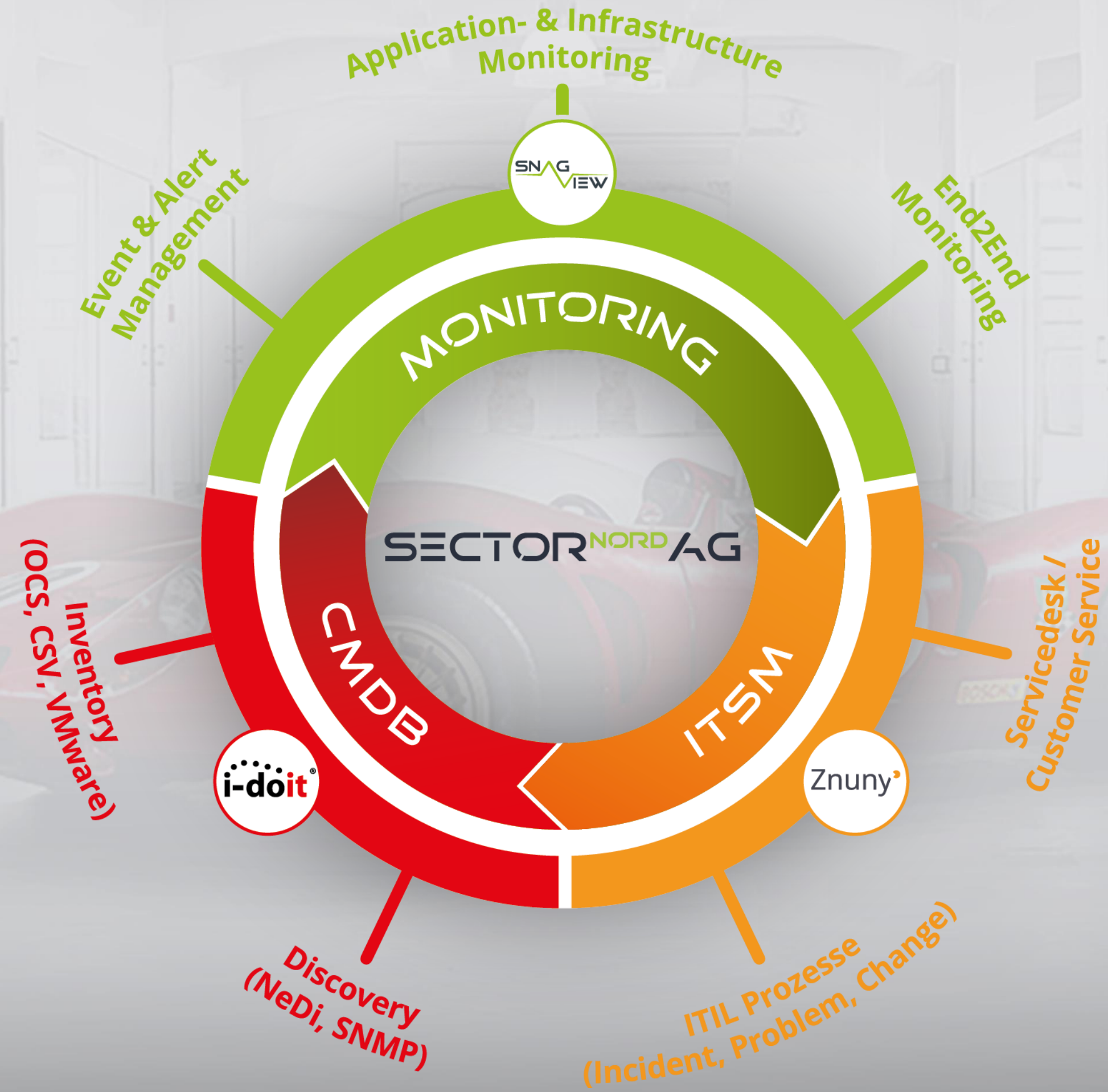


# ITSM-SUMMIT 2024

Erweiterungsmöglichkeiten durch ITSM Schnittstellen / AddOns

Matthias Bouws – Alexander Jeddelloh

# ITSM Connector im Einsatz





# ITSM Connector im Einsatz

## OCS Inventory

- Inventarisierung der Assets via Agent
- SNMP Discovery

## i-doit CMDB

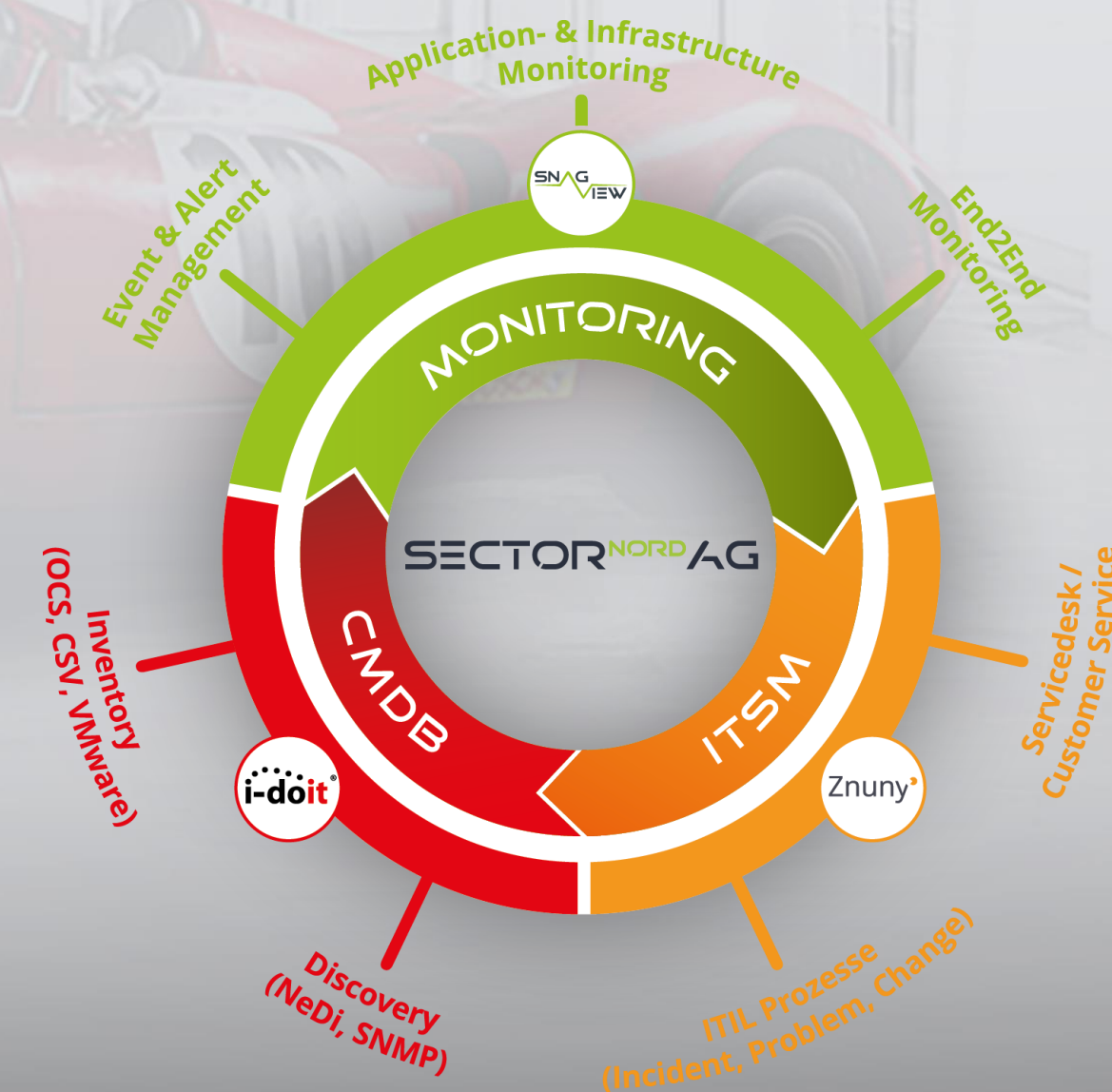
- regelmäßiger Import (Aktualisierung) aus OCS DB
- ggf. Anpassung weiterer Attribute (z.B. Vertragsdaten, Buchhaltung, ...)
- Konfiguration für Monitoring in SNAG-View 4
- Synchronisation von Änderungen ins Monitoring

## • SNAG-View 4

- Monitoring anhand gewählter Konfiguration
- Probleme führen zu Ticketerstellung in Zguny

## • Zguny

- Ticket in konfigurierter Queue
- Verknüpft mit i-doit CI
- Status aus SNAG-View



# ITSM Connector im Einsatz

## Znuny Prozessmanagement

- Eigene Formulare erstellen
  - Dynamische Felder
    - DB
    - SQL
    - AD
  - Ein- / Ausblenden von Feldern
  - Abhängige Felder und Feldinhalte
- Übergangsaktionen
  - i-doit API ansprechen
  - eigene Skripte triggern
  - Rechnen mit Dynamischen Feldern
- Erweiterte Möglichkeiten durch AddOns + Schnittstellen
  - Integration von i-doit CIs in den Workflow
    - Verknüpfen bestehender Objekte
    - Anlegen von neuen Objekten
    - Löschen von Verknüpfungen / Objekten





LIVE DEMO