# PUG Konferenz 2014

## 27. – 28.03.2014, Schliffkopfhotel Baiersbronn

**Wendia World Café: Future of ITSM / POB**

|  |
| --- |
| **Leitfragen** |
| * Wie stellen Sie sich die Weiterentwicklung von POB vor?
* Wohin wird sich das ITSM insgesamt entwickeln ?
* Mit welchen Herausforderungen ist künftig zu rechnen?
 |
| **Ergebnisse**  |
| ***Usability Review POB G6*** |
| * bessere Navigation, weniger Tabs im Client, weniger Klicks, Übersichtliche Darstellung, wo ich mich befinde
* Usability Anlehnung an MS Produkte, z.b. Formatierung Memofelder über rechten Mausklick, Outlook like Calendar
* Controls dort einblenden, wo sie benötigt werden (z.B. Memoformatierung)
* Menüleiste nicht intuitiv
* Listen: Formatierung mit Filtern speichern. Nur die Spalten anzeigen, die vom User benötigt werden, Rest je nach Filter ausblenden
* leichtere Filtermöglichkeit in Listen und Dashboards - im Listenheader Suchbegriff eingeben oder auswählen.
* Momentane Filterung zu SQL-lästig und komplex.
* mehr Bilder in Listen und Formularen zur besseren, intuitiven Erklärung
* Pflichtfelder besser hervorheben
* Tabs auf Formularen über Icon markieren, wenn Daten eingetragen. Z.B. Aufgaben Tab markieren, wenn Aufgaben vorhanden
 |
| ***Knowledge Base***  |
| * besserer KB Prozess: Genehmigung, Versionierung, Benotung, Ranking nach Benutzung)
* Verschlagwortung, Key Words
* Suche in POB und über andere Quellen (Internet, Sharepointsuche, externe WiKis)
* Enge Anbindung an Sharepoint
* Out of Box Schnittstellen
* Anzeige ähnlicher KB Artikel
* "KB als Comic" für Enduser im SSP, viele Bilder zur Erklärung, wenig Text
* Anzeige ähnlicher Artikel
 |
| ***Social Media (Lotus Notes, Lync)***  |
| * Tickets aus Social Media erstellen
* Warnung bei Neueintrag/-eingang
* FB weniger relevant
 |
| ***Workflow in PCM***  |
| * Runbook Automation
* oob Aktivitäten mit verlinkten Skripts anbieten zur Automatisierung, z.B. Anlegen neuer Mitarbeiter im AD
* WF Standards verwenden BPM
* Import-, Exportfunktionalität
 |
| ***Anzeige auf unterschiedlichen Bildschirmen*** |
| * Loslösen von Dasboards/KPIs und Anzeige auf 2ten Bildschirm
* Loslösen von Tabs auf Formular und Anzeige auf 2ten Bildschirm
* Loslösen von Case Mgmt
 |
| ***Analytics*** |
| * vordefinierte Standard KPIs
* mehr Konfigurations Möglichkeit (andere Farben, Charttyp on the Fly vom User ändern, etc).
* vordefinierte Dimensionen definieren und on the Fly vom User ändern
 |