# 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 |