

Hier unser aktueller Text für die baramundi-Seite mit den entsprechender Verlinkung

EcholoN – Service- und Geschäftsprozesse auf einer Plattform

Enterprise Service Management und individuelle Fachanwendungen

[EcholoN](#) ist eine Enterprise-Software-Plattform für digitale Service- und Geschäftsprozesse. Unternehmen können standardisierte Lösungen nutzen, bestehende Prozesse individuell anpassen und eigene Fachanwendungen auf einer gemeinsamen technischen Basis umsetzen.

Die Plattform verbindet bewährte Lösungen für [Enterprise Service Management](#) und IT Service Management mit Customer Service, Field Service Management sowie weiteren unternehmensspezifischen Prozessen. Grundlage bildet das EcholoN Enterprise Application Framework, das von visueller Konfiguration über individuelle Geschäftslogik bis zur Entwicklung eigener Anwendungen unterschiedliche Anforderungen unterstützt.

baramundi und EcholoN – Endpoint und Service Management integriert

baramundi und EcholoN verbinden zwei zentrale Bereiche des IT-Betriebs: Endpoint Management und Service Management.

Über eine **bidirektionale Schnittstelle zwischen baramundi und EcholoN** können Informationen zwischen beiden Systemen ausgetauscht und in übergreifenden Abläufen genutzt werden. Dadurch lassen sich technische Informationen aus dem Endpoint Management mit Service-, Support- und ITSM-Prozessen in EcholoN verbinden.

Unternehmen erhalten damit eine durchgängige Verbindung zwischen der technischen Verwaltung ihrer Endgeräte und den dazugehörigen Serviceprozessen. Informationen müssen nicht isoliert in unterschiedlichen Systemen betrachtet werden, sondern können dort zur Verfügung stehen, wo sie im jeweiligen Prozess benötigt werden.

Die Integration unterstützt damit transparente und effiziente Abläufe zwischen Endpoint Management, Service Desk und IT-Organisation.

IT Service Management mit EcholoN

[IT Service Management mit EcholoN](#) unterstützt Unternehmen dabei, IT-Services und ITSM-Prozesse strukturiert zu organisieren, zu automatisieren und nachvollziehbar zu dokumentieren.

Zu den typischen Einsatzbereichen gehören unter anderem:

- Service Desk und Ticketing



- Incident Management
- Problem Management
- Change-Management
- Configuration Management und CMDB
- Service Level Management
- Wissensmanagement
- Self Service
- Workflow- und Prozessautomatisierung

Durch die Verbindung mit baramundi können Informationen aus dem Endpoint Management in die Serviceprozesse einbezogen und Informationen zwischen beiden Systemen bidirektional ausgetauscht werden.

So entsteht eine integrierte Umgebung für IT-Betrieb, Support und Service Management.

Enterprise Service Management über die IT hinaus

EcholoN ist nicht auf IT Service Management beschränkt.

Mit [Enterprise Service Management](#) lassen sich bewährte Service-Management-Prinzipien auf weitere Fachbereiche übertragen. Services, Anfragen, Aufgaben, Genehmigungen, Wissen und Informationen können in gemeinsamen Strukturen und Workflows organisiert werden.

Neben der IT können beispielsweise Kundenservice, technische Services sowie weitere interne und externe Serviceprozesse auf derselben Plattform abgebildet werden.

Unternehmen können dabei mit bestehenden Lösungen und Prozessvorlagen beginnen und EcholoN schrittweise auf weitere Prozesse und Fachbereiche ausweiten.

Enterprise Application Framework für individuelle Prozesse

Ein wesentlicher Unterschied zu klassischen Einzellösungen ist das [EcholoN Enterprise Application Framework](#).

Es bildet die technologische Grundlage, um vorhandene EcholoN-Lösungen anzupassen, zusätzliche Geschäftsprozesse abzubilden und eigene Fachanwendungen zu entwickeln.

Datenstrukturen, Formulare, Ansichten, Rollen, Berechtigungen, Regeln, Workflows und Geschäftslogiken können auf einer gemeinsamen Plattform konfiguriert und erweitert werden.

Dadurch lassen sich beispielsweise individuelle Anwendungen für:

- Genehmigungs- und Freigabeprozesse
- interne Anträge und Service Requests



- Onboarding- und organisatorische Prozesse
- Case Management
- Prüf- und Maßnahmenprozesse
- Vertrags- und Dokumentationsprozesse
- unternehmensspezifische Workflows

umsetzen.

Der Vorteil: Für neue Anforderungen muss nicht zwangsläufig eine weitere isolierte Softwarelösung eingeführt werden. Vorhandene Daten, Prozesse und Plattformkomponenten können wiederverwendet und miteinander verbunden werden.

Von No-Code bis Pro-Code

EcholoN unterstützt unterschiedliche Ebenen der Prozessgestaltung und Anwendungsentwicklung.

Viele Formulare, Ansichten, Datenstrukturen, Regeln und Workflows können visuell konfiguriert werden. Weitergehende Anforderungen können durch zusätzliche Geschäftslogik erweitert werden. In der Enterprise Edition lassen sich darüber hinaus eigene Komponenten und Anwendungen auf Basis des EcholoN Enterprise Application Frameworks entwickeln.

Damit verbindet EcholoN standardisierte und kontinuierlich weiterentwickelte Softwarelösungen mit der Flexibilität einer individuellen Enterprise-Anwendungsplattform.

Weitere Einsatzbereiche

Neben Enterprise Service Management und ITSM kann EcholoN für weitere Service- und Geschäftsprozesse eingesetzt werden.

Dazu gehören unter anderem [Customer Service und Kundenservice](#), [Field Service Management](#) sowie [Qualitätsmanagement](#) und weitere unternehmensspezifische Anwendungen.

So können Unternehmen mit einem konkreten Anwendungsfall beginnen und die Plattform schrittweise um weitere Prozesse, Fachbereiche und Anwendungen erweitern.

Über mIT solutions GmbH

Die mIT solutions GmbH ist Hersteller der Enterprise-Software-Plattform EcholoN. Das inhabergeführte deutsche Softwareunternehmen entwickelt Lösungen für digitale Service- und Geschäftsprozesse und begleitet Unternehmen von der Beratung und Implementierung bis zur langfristigen Weiterentwicklung ihrer EcholoN-Plattform.

EcholoN wird von mehr als 400 Unternehmen und Organisationen unterschiedlicher Branchen eingesetzt – vom Mittelstand bis zum Großunternehmen.

Im Mittelpunkt steht die Verbindung aus bewährten Softwarelösungen und einem flexiblen Enterprise Application Framework. Kunden können bestehende EcholoN-Lösungen einsetzen, diese



individuell konfigurieren und bei Bedarf eigene Prozesse, Integrationen und Fachanwendungen auf derselben Plattform umsetzen.

EcholoN wird in Deutschland entwickelt und kann abhängig von den jeweiligen Anforderungen On-Premises, als Cloud-/SaaS-Lösung, als Managed Service oder in hybriden Szenarien betrieben werden.

Weitere Informationen: www.echolon.de