

# Mit OTRS und opsi IT-Serviceprozesse optimieren

Referent: Rico Barth, c.a.p.e. IT GmbH

## Abstract:

Der Vortrag betrachtet die Vorfallsbearbeitung im Service Management sowie die Unterstützung dieser Prozesse durch die eingesetzten IT-Systeme. Eingegangen wird auf die Anforderungen an die eingesetzten IT-Systeme sowie die ausgeprägten Schnittstellen. Ein wichtiger und wesentlicher Bestandteil des Vortrages ist der Aufbau einer einheitlichen und zentralen Konfigurationsmanagement Datenbank, welche eine wichtige informelle Basis der Mitarbeiter im Service Desk ist.

Der Service Desk bildet den zentralen Kontaktpunkt der Mitarbeiter für Anfragen und Vorfälle zum technischen und IT-Service.

Die Vorfallsbearbeitung (Incident Management Prozesse) wird durch das ITIL-konforme KIX4OTRS, welches auf dem Open Source Service Management System OTRS basiert, unterstützt. Um die Prozesse zu optimieren, wurde neben dem reinen IT-System auch die Schaffung einer einheitlichen Konfigurationsmanagement Datenbasis fokussiert. Diese Datenbasis integriert das Hardware- und Software-Management, um einheitliche Sichten auf die für die Service Mitarbeiter relevanten Daten zu schaffen. Dies wird durch die Kopplung des freien Software Management Systems opsi, welches Inventarisierungsdaten liefert, realisiert. Der Vortrag geht auf diese Integrationschnittstelle ein. Durch die Integration wird der manuelle Pflegeaufwand der Konfigurationsdaten durch die Service Mitarbeiter auf ein Minimum reduziert. Den Service Mitarbeitern stehen immer im gesamten Prozess aktuelle Informationen zur Verfügung, so dass die Mitarbeiter einen qualitativ hochwertigen und schnellen Service erhalten

## Vorkenntnisse:

es sind keine Vorkenntnisse erforderlich

## Praktische Vorführung:

Während des Beitrages ist keine praktische Vorführung geplant

Die Software OTRS / KIX4OTRS und die opsi-Integration kann sich live am Stand der c.a.p.e. IT angeschaut werden.

## Webseiten/Literaturquellen:

Informationen zu KIX4OTRS und opsi unter <http://www.cape-it.de> und <http://www.opsi.org>

## Referent:

Herr Barth ist seit 1996 professionell in der IT tätig. Er hat in Freiberg Mathematik studiert und sammelte jahrelang bei T-Systems Erfahrungen im Bereich der Integration komplexer IT-Systeme. Seit 2006 ist Herr Barth Geschäftsführer der c.a.p.e. IT GmbH, die er gemeinsam mit drei Kollegen gründete. Das Unternehmen ist auf Service Management Lösungen und Open Source Produkte spezialisiert und in diesem Zusammenhang aktiver Teil der OTRS.org-Community sowie wichtigster OTRS-Dienstleister der DACH-Region. Seit 2009 ist Herr Barth 2. Vorsitzender des LIVE Linux-Verbandes.

## Das Unternehmen c.a.p.e. IT GmbH:

Die c.a.p.e. IT GmbH hat sich auf IT-Infrastruktur und Servicemanagement-Produkte spezialisiert. Das Chemnitzer Unternehmen ist in Deutschland ein wichtiger Anbieter von Open-Source-Software für Mittelstands- und Großkunden sowie öffentliche Auftraggeber.

c.a.p.e. IT ist besonders auf OTRS-basierte Servicemanagementsysteme spezialisiert und Ihr Lösungspartner für OTRS-Projekte. Dabei hat sich das eigenentwickelte Service-Modul KIX4OTRS besonders bewährt: Kunden- und Bürgerkommunikation wird damit einfacher, schneller und kosteneffizienter. Das Prozess- und technische Umsetzungswissen beziehen die IT-Fachleute aus jahrelangen Projekterfahrungen im Mittelstands-, Konzern- und Behördenumfeld. Die c.a.p.e. IT GmbH bietet neben KIX4OTRS die Service Management Komplettlösung KIXbox (bestehend aus Univention Corporate Server, KIX4OTRS, Nagios) sowie BMC Remedy ITSM und BMC Service Desk Express an.

Außerdem sind die Chemnitzer Partner von IBM, Tarent, CFI Slovakia s.r.o., Univention, uib sowie Zarafa.