

IT Service Management ganz praktisch

OTRS und mehr

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



... wir leben für besseren Service.
Software :: Prozesse :: Integration

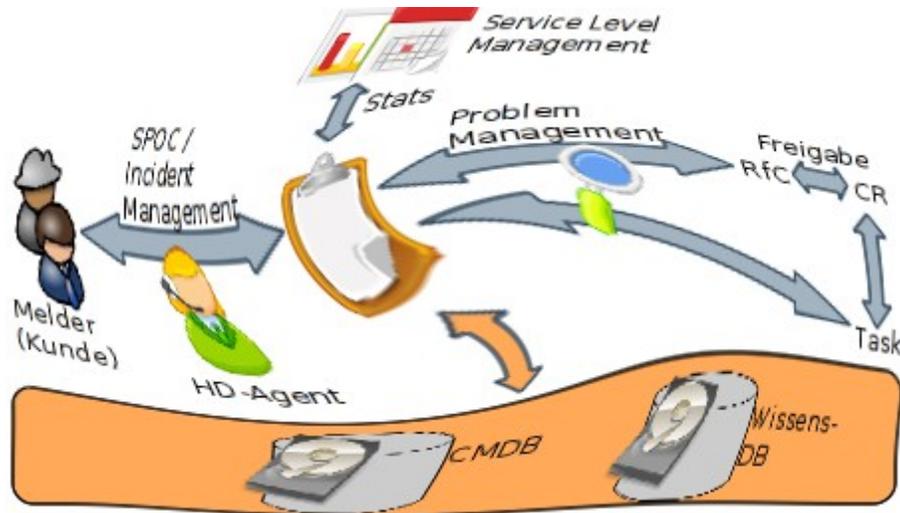
Kunden- / IT Service Management (**OTRS**)

mehr als 10 Jahre Projekterfahrung
zertifizierte Berater / Entwickler (ITIL, IPMA)



- UCS-Basis
- OTRS/KIX4OTRS
- SystemMonitoring
- Inventarisierung
- CTI
- Wissens-Datenbank
- ITSM-Prozesse
- Schulungen





Festlegung der umzusetzenden Prozesse

Definition der fachlichen und technischen Projektteilnehmer

Zeit- und Anforderungsplan

Hände weg von der eierlegenden Wollmilchsau ;-)

prozessuale Anforderungen

fachliche / funktionale Anforderungen

CMDB / Inventarisierung

Skalierung

technische Anforderungen

integrative Anforderungen

Verzeichnisdienst, CRM, ERP

Client Management / Inventory

System Management / Monitoring

zeitliche Anforderungen

finanzielle Anforderungen

Ganz wichtig: Priorisierung!



Bugzilla (Bugtracking)



Mantis (Bugtracking)

Release Mgt., SW-Projekte

eticket (Support, Helpdesk)



is dead (...10/2008)

 RT (Request Tracker)

IM, PM, EventM, KM

 ITOP (IT Operational Portal)

SCM, SLM, CMDB, ConfM, CM

IM, PM, EventM

 OTRS::ITSM (Open Ticket Request System)

SCM, SLM, CMDB, ConfM, CM,

IM, PM, EventM, KM



ITSM

CSM

Open Source

Enterprise

Integration

Offen

skalierbar



Service Design

Service Level Mgt.

Supplier Management

Availability Management

Service Catalogue Mgt.

Service Operation

Incident Management

Problem Management

Event Management

Service Transition

Change Management

Configuration Management

Service Testing & Val.

Knowledge Management

Release & Depl. Management

T#201105259000234

Status
(neu, offen, warten, geschlossen)

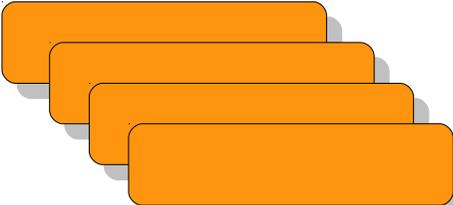
Bearbeiter

Verantwortlicher

Bearbeitungszeit

Historie

Service-Vorgang
(„Ticket“/„Call“)



Strukturiert in Warteschlangen

ERP Debitor/Kreditor

Wiki Dokumente

Wissens-DB / FAQ

Konfigurationsobjekt

Service-Vorgang



Automatische Antworten

Antworten je Fachthema
Automatischer Versand entspr. Workflow
Einheitliche Außenwirkung (Kopf, Aufbau, Signatur)

Textvorlagen

Textbausteine je Fachthema
Gesprächsleitfäden entspr. Workflow
Quick-Tickets für Standard-Anfragen

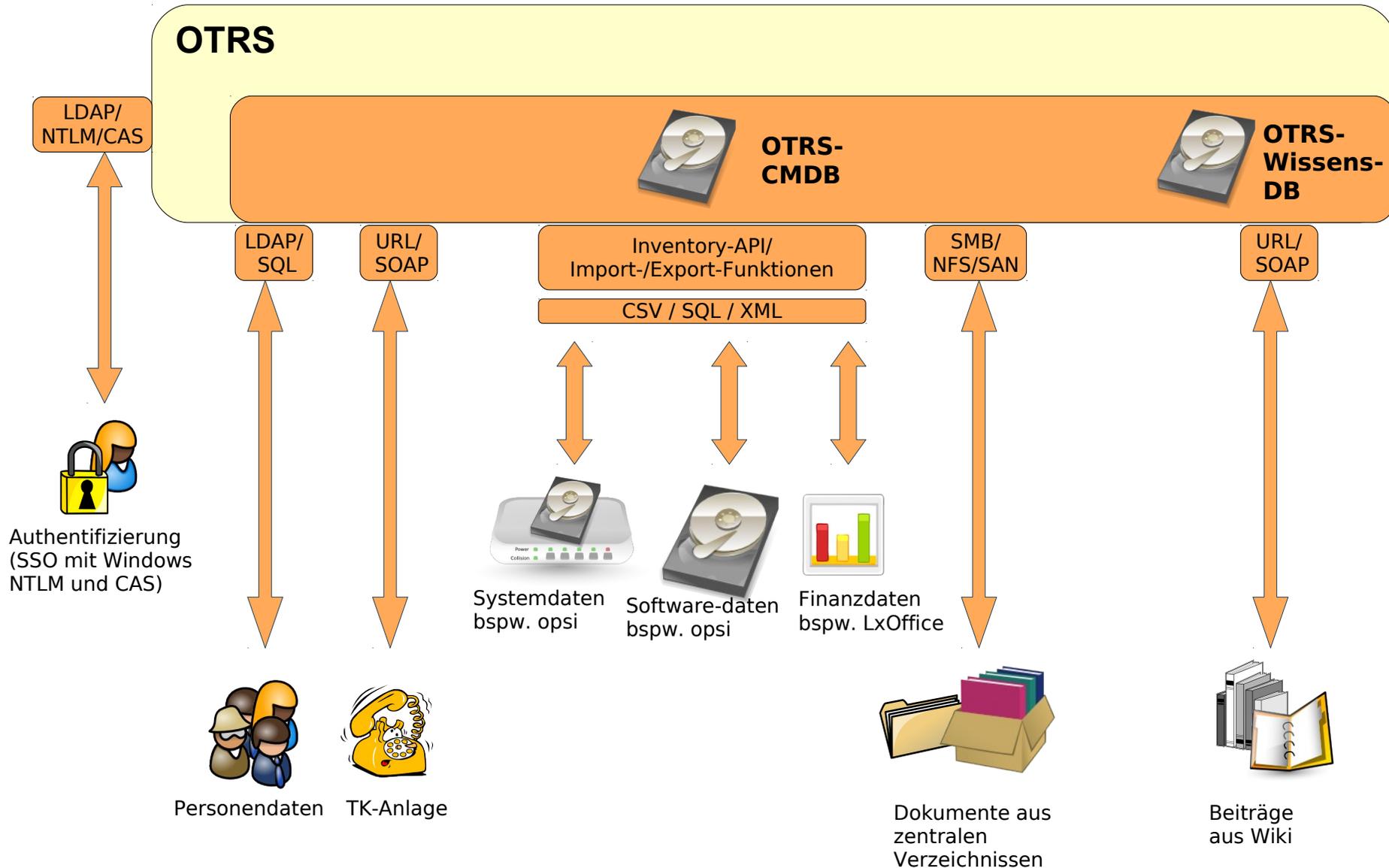
Kunden Self Service

Wissensdatenbank mit Kategorisierung
Nachvollziehen eigener Anfragen
Vorklassifikation der Anfragen

Konfigurationsobjekte

Struktur je Objektklasse
Abbildung von Infrastruktur, Anlagen, Inventar
Verknüpfung im Service-Baum mit Serviceverträgen

OTRS :: Integration



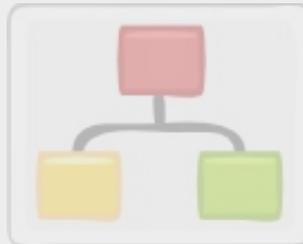


Meta-CMDB

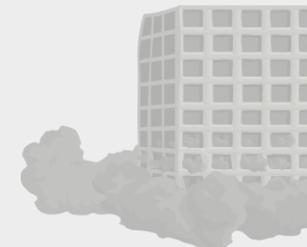
Personen



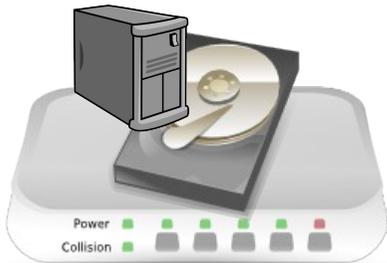
Organisationen



Infrastruktur



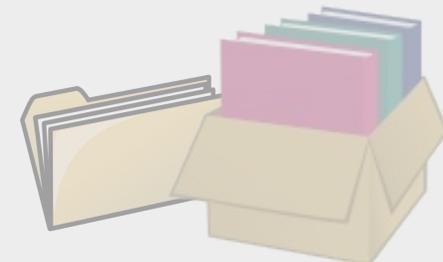
Hardware



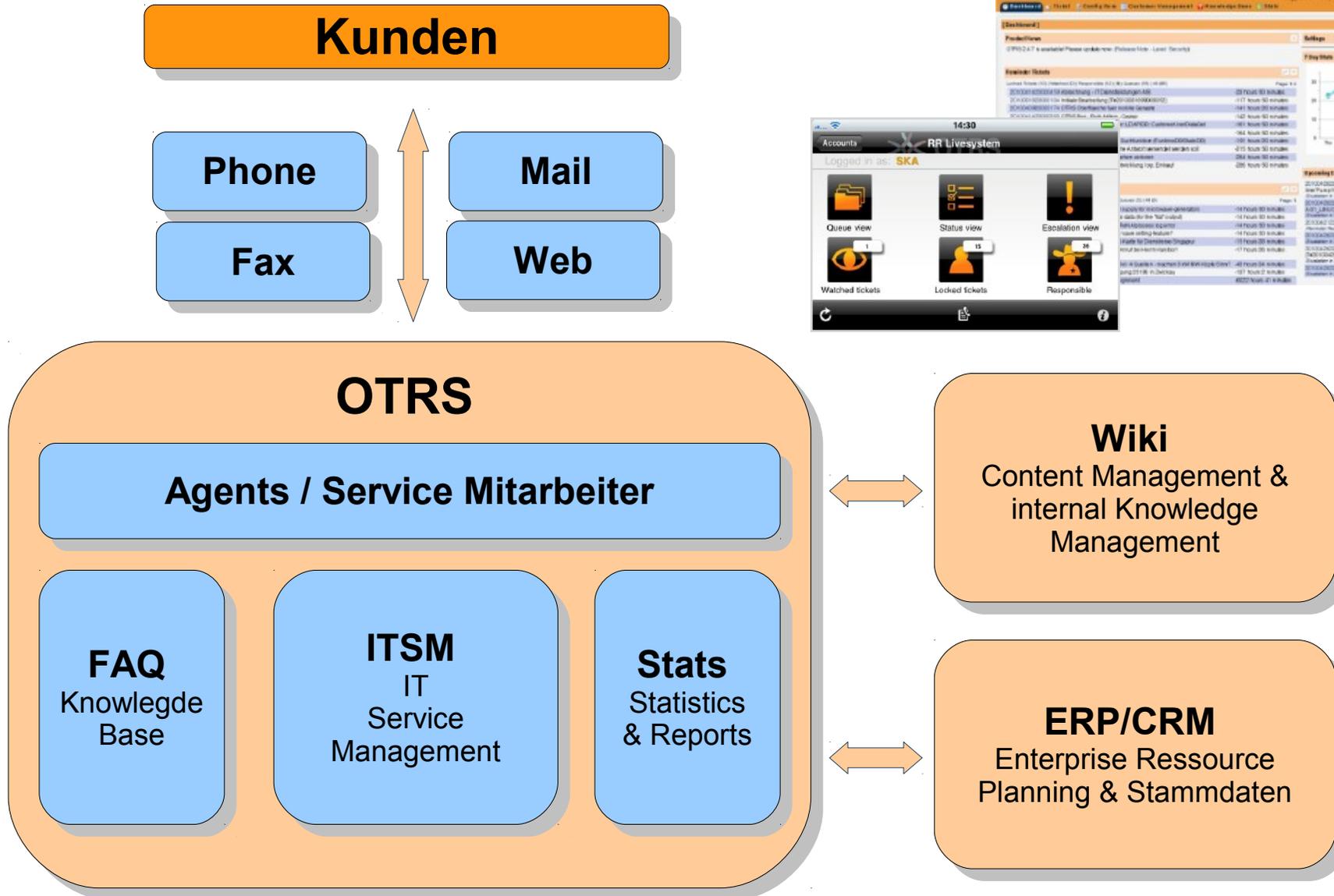
Software



Dokumente



OTRS :: Zusammenfassung



Event Management



Config Management

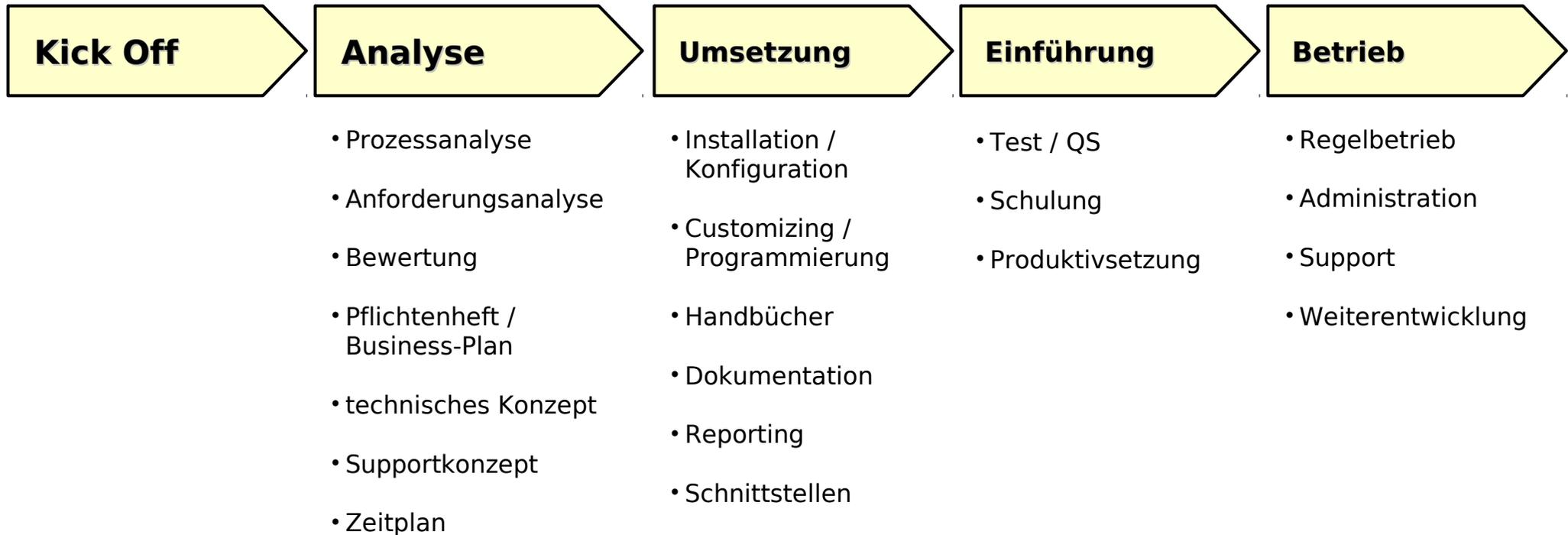


Self Service



Change/Release Mgt.





Enterprise Umgebungen

**CMDB-Design und Objektklassen
Lastprofil, Anfrageprofil
Synchrone/Asynchrone Schnittstellen und Daten**

die Mitspieler im Projekt / Verfügbarkeit

dynamisches Ziel

Abgleich / Integration gelebter Prozesse

Qualität der Datenbasis

Verzeichnisdienst, Inventardaten,
Kundendaten, Service Katalog, Verträge / SLA

ITSM-Projekt – Beispiel Stadt Freiburg i.Br.

Übersicht

Eskalierete Tickets

Gesperrte Tickets (0) | Verantwortlich

| | | |
|---------|---------------------------------|-----------|
| 5900833 | Auftrag an KIVBF | 1 d 23 h |
| 5900511 | Auftrag / Störung an badenIT | 13 d 4 h |
| 5900826 | Auftrag aus Störung an FRWLAN | 2 d 1 h |
| 5900790 | HW-Defekt: Auftrag an ASUS | 2 d 5 h |
| 5900755 | HW-Defekt: Auftrag an Bechtle | 3 d 2 h |
| 5900750 | HW-Defekt: Auftrag an Eizo | 3 d 3 h |
| 5900723 | HW-Defekt: Auftrag an FSC | 6 d 4 h |
| 5900226 | HW-Defekt: Auftrag an JAKA | 22 d 22 h |
| | HW-Defekt: Auftrag an Resin | |
| | HW-Defekt: Auftrag an T-Systems | |

Neue Tickets

Gesperrte Tickets (0) | Verantwortlich

| | | | | |
|---------|-------------------------------|-------------|----------|-------------|
| 5900905 | IT-Beschaffung: Drucker | Störung | 16 m | 97 h 44 m |
| 5900904 | IT-Beschaffung: PC | Störung | 36 m | 97 h 24 m |
| 5900903 | IT-Beschaffung: Smartphone | Auftrag | 43 m | 1942 h 51 m |
| 5900902 | IT-Beschaffung: TFT | Information | 1 h 0 m | 96 h 59 m |
| 5900901 | IT-Beschaffung: USB-Stick | Auftrag | 1 h 39 m | 668 h 19 m |
| 5900900 | Lokales Wartungsfenster | Auftrag | 1 h 43 m | 332 h 16 m |
| 5900899 | PC Austausch | Störung | 1 h 50 m | 96 h 9 m |
| 5900898 | PC Veräußerung | | | |
| 5900897 | Störung mit Open Office | | | |
| 5900896 | Passwort - Neuvergabe | | | |
| 5900895 | Passwort - Aufhebung Sperrung | | | |

7 Tage-Statistik

Akzeptanz beim IT-Anwender

zentrale Rufnummer, zentrale Mailadresse

Self Service

Quick-Wins

Reports

Dokumentation !? ;-)

Out-of-the-Box ITSM

Komplett integriert / anpassbar

Quelltext vorhanden / Nachnutzung
von Community-Ressourcen

Lizenzkostenfrei / individuell
zugeschnittene Wartungskosten

Danke. Ihre Fragen.

Fragen / Informationen

✉ rico.barth@cape-it.de
anna.brakoniecka@cape-it.de

🌐 <http://www.cape-it.de>

demo-otrs.cape-it.de

[chemnitzer.linux-tage.de/
2012/vortraege/1000](http://chemnitzer.linux-tage.de/2012/vortraege/1000)

