

Best Practice OTRS – IT Service Management ganz praktisch mit OTRS

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

Abstract:

Der Vortrag betrachtet die Vorfallsbearbeitung im IT Service Management (ITSM) sowie die Unterstützung dieser Prozesse durch die eingesetzten IT-Systeme. Der Fokus liegt dabei auf der Darstellung der Projektpraxis bei der Einführung von ITSM-Prozessen auf Basis von OTRS.

Ausgehend von der Erläuterung wichtiger Aspekte vor dem Projekt wird auf die Toolauswahl vor der Realisierung und die Umsetzungsmöglichkeiten mit dem Open Source Service Management System OTRS eingegangen. Basierend auf Projekterfahrungen beleuchtet der Vortrag in realistischer – teils amüsant-plakativer – Weise die praktischen Herausforderungen während solcher Einführungsprojekte. Dem Publikum werden mit dem Vortrag Hinweise und Ratschläge für eigene ITSM-Projekte in die Hand gegeben. Ziel ist es im Anschluss die Umsetzung eines eigenen Service Desk als zentralen Kontaktpunkt für Anfragen und Vorfälle zum IT-Service auf Basis von OTRS/KIX4OTRS sowie die Integration anderer Open Source Systeme realistisch betrachten zu können.

Vorkenntnisse:

es sind keine Vorkenntnisse erforderlich

Praktische Vorführung:

Während des Beitrages ist keine praktische Vorführung geplant
Die Software OTRS / KIX4OTRS kann sich live am Stand der c.a.p.e. IT angeschaut werden.

Dauer:

ca. 45min + 5-10min Fragen

Webseiten/Literaturquellen:

Informationen zu OTRS, KIX4OTRS unter <http://www.cape-it.de>, <http://www.otrs.org/> und <http://www.otterhub.org/>

Referenten:

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. Ebenso engagiert sich Herr Barth im Vorstand der Open Source Business Alliance.

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

Die c.a.p.e. IT GmbH hat sich auf die Optimierung der Geschäftsprozesse im Service spezialisiert. Das Chemnitzer Unternehmen ist in Mitteldeutschland wichtigster Dienstleister und Anbieter von OTRS-basierten Service-Management-Produkten sowie Integrationsmodulen und Ihr Lösungspartner für OTRS-Projekte. Die Mitarbeiter haben teilweise über 10 Jahre Projekterfahrung im IT Service Management. Neben der Integration des Client Management Systems opsi in OTRS entwickelt die c.a.p.e. IT das OTRS-basierte Service-Modul KIX4OTRS und die Service Management Komplettlösung KIXbox.
Das Unternehmen ist u.a. Partner von IBM, Univention, uib, Zarafa, OMQ sowie tarent.