

Best Practice OTRS – Serviceverträge mit OTRS planen, verwalten und überwachen

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)
Chemnitz / Berlin

140 Kunden / alle Branchen / DACH-Region





ITSM

CSM

Open Source

Enterprise

Integration

Offen

skalierbar



Service Design

Service Level Mgt.

Supplier Management

Availability Management

Service Catalogue Mgt.

Service Transition

Change Management

Configuration Management

Service Testing & Val.

Knowledge Management

Release & Depl. Management

Service Operation

Incident Management

Problem Management

Event Management

Eskalationen

fachlich → Queues

vertraglich

→ Servicekatalog + SLA

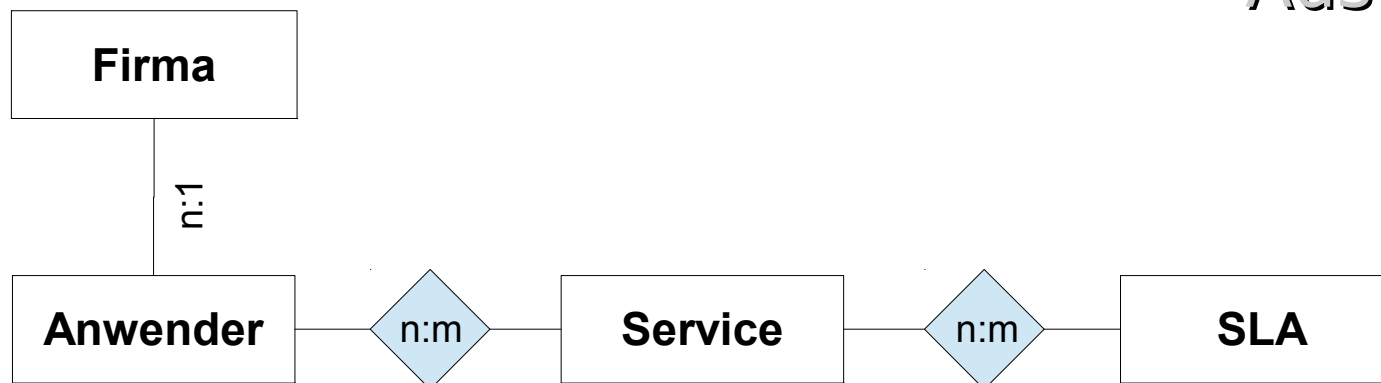
Dringlichkeit

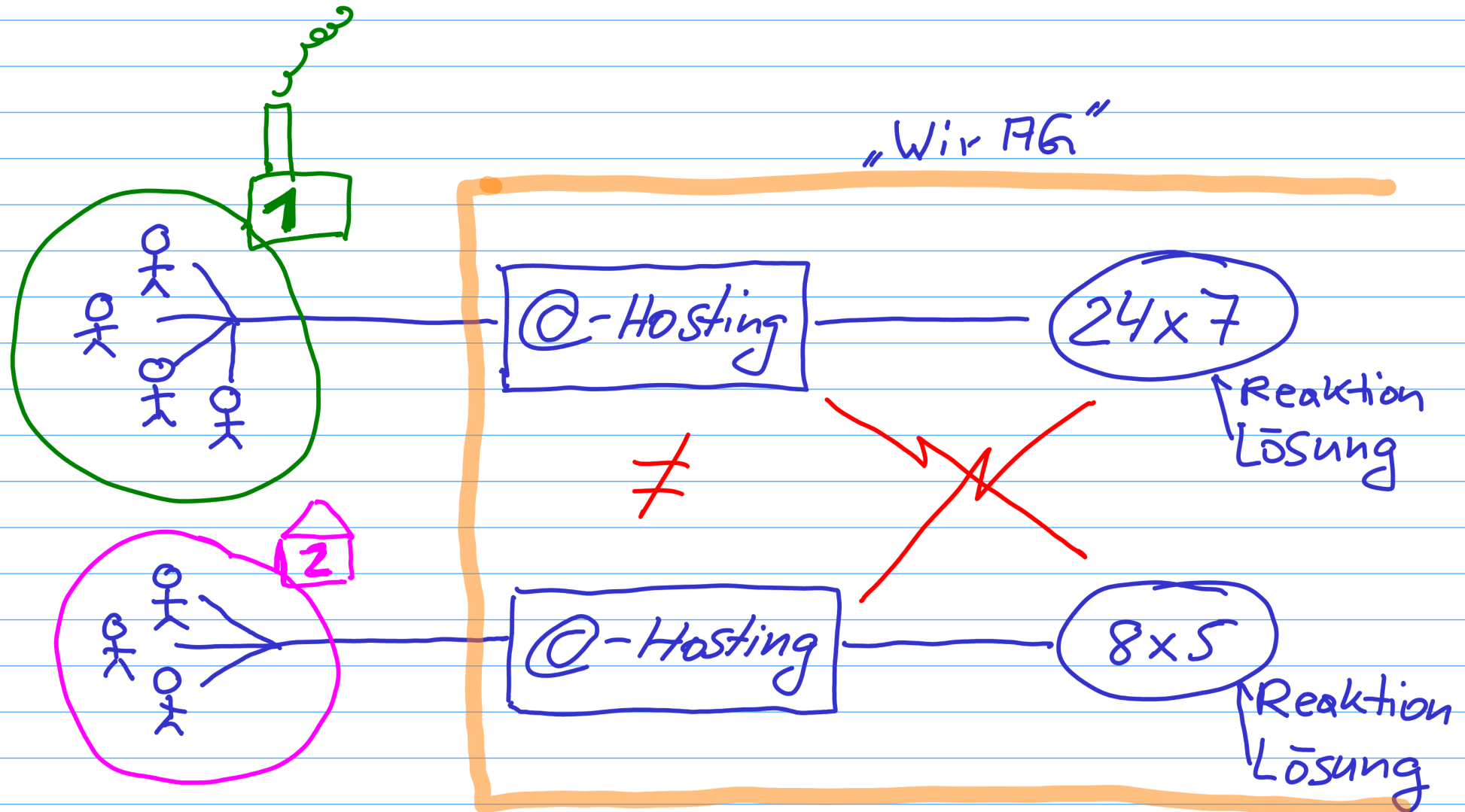
Reaktionszeit

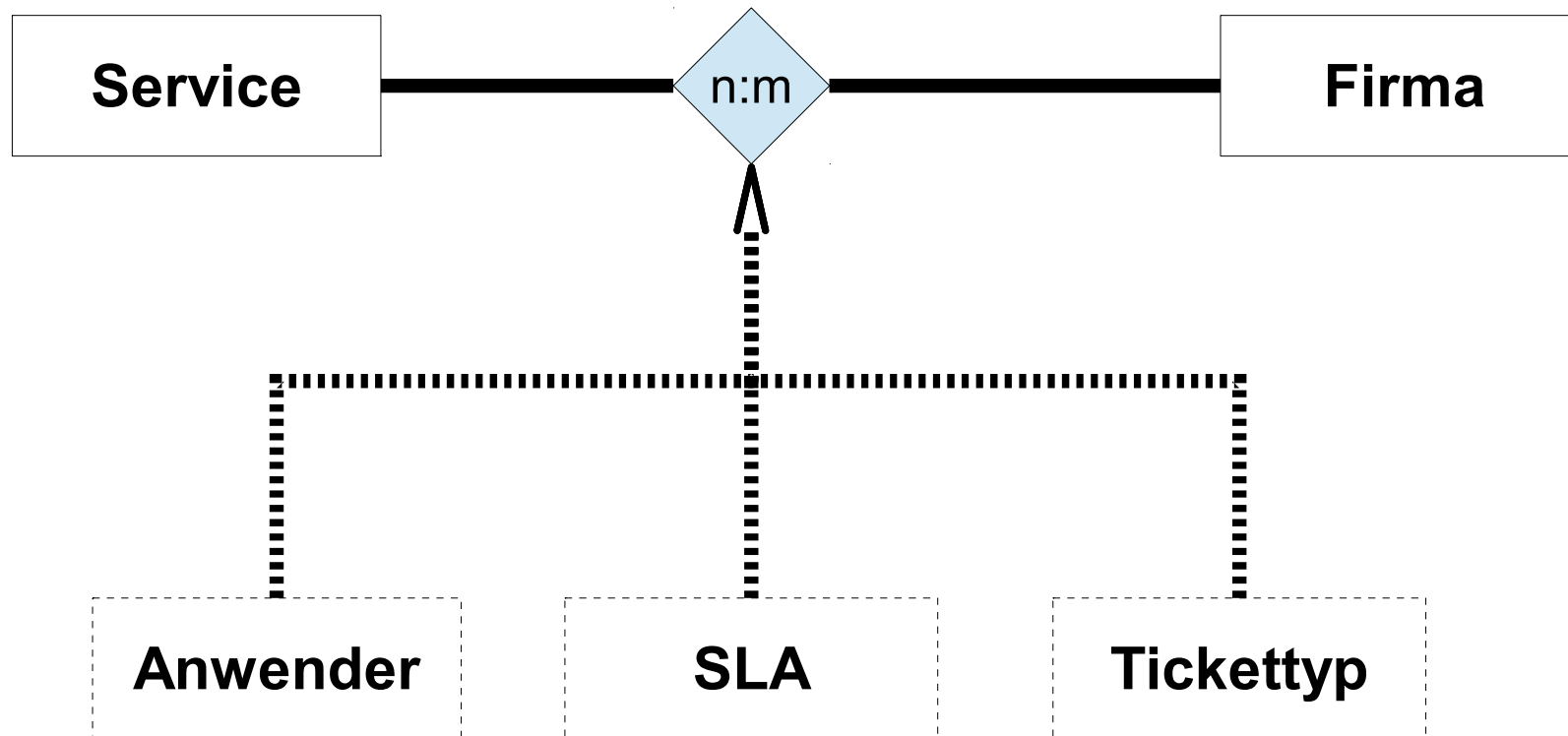
Info-Intervall

Lösungszeit

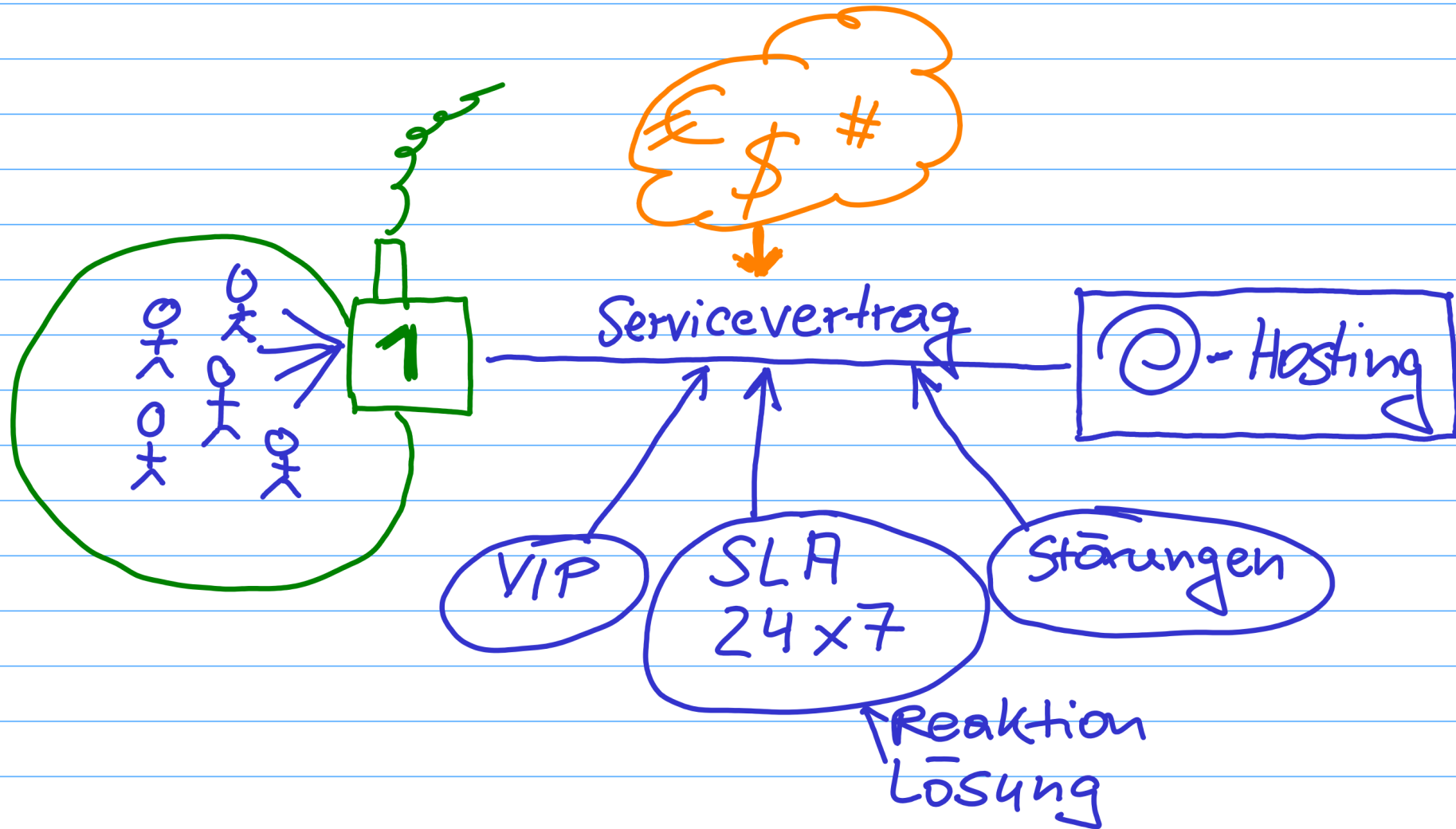
Auswirkung







SLA, Anwender und Tickettyp definieren die Beziehung zwischen Service und Anwender/Firma



Workflows und SLA

Tickettyp, Queue

Service, SLA

Modul KIXServiceKatalog

Auswirkung, Priorität

Modul ITSM Standard Workflows

CMDB

Klasse „Serviceverträge“

Automatismen für „Serviceverträge“

*Typ: CR

Service: -

Service-Level-Vereinbarung: -

Neuer Besitzer: ☒ Böhm Ralf (rabo)

Vorheriger Besitzer: ☐ 1: Böhm René (rbo)

Verantwortlicher: Thau Torsten (tto)

Nächster Status: Umsetzung/Test

Warten bis: -

Priorität:

- Umsetzung/Test
- abgebrochen
- bereit zur Auslieferung**
- umgesetzt
- warten auf Dritte
- warten auf Kunde
- warten zur Erinnerung

Anzahl Tickets

Je Fachbereich

Je CI-Klasse

Je Typ und Service,...

Erstlösungsquote

Bearbeitungszeiten (Dauer, Bereich)

Out-of-SLA

Dringlichkeit

Reaktionszeit

Info-Intervall

Lösungszeit

Auswirkung

Störungen bei Dienstleistern

Übersicht Tickets FAQ Services Zeiterfassung **Berichtswesen** Config Item Kunden-Verwaltung Admin Angemeldet als Rico Barth

392 151 566 30 36 90 3

Fulltext search

KIX 4 OTRS

Bearbeiten: Statistik Nr.

Schritt 1
Allgemeine Angaben

Schritt 2
Auswahl des Elements für die X-Achse

Schritt 3
Auswahl der Elemente für die Wertereihen

Schritt 4
Auswahl der Beschränkungen für diese Statistik

Aktionen

[Zurück zur Übersicht](#)

Allgemeine Angaben (1/4)

* Titel:

* Beschreibung:

* ☐ Dynamisches Objekt: Ticket-Aufkommen

* ☐ Statische Datei: StateAction

* Rechtevergabe:

- faq_admin
- faq_editorial
- itsm-configitem
- itsm-service
- stats**
- time_accounting

Sie können eine oder mehrere Gruppen definieren, um Zugriffsrechte für verschiedene Agenten zu vergeben.

* Format der Ergebnisse: Balkendiagramm

IT-Management für Ostsächs. Sparkasse Dresden (OSD)
Service und Support für ca. 2000 OSD-Angestellte



ITM

Gesellschaft für
IT-Management mbH

„Dieses Werkzeug erweckt sozusagen tote Daten zum Leben.“

„Unsere Kunden können viel schneller nachvollziehen, ... wo wir für Verbesserungen ansetzen sollten...“

Dr. Ralf Cordes, Geschäftsführer

KPI-Dashboard

Jahr

2010 2011 2012

Monat

01 Januar 02 Februar
03 März 04 April
05 Mai 06 Juni
07 Juli 08 August
09 September 10 Oktober
11 November 12 Dezember

Priorität

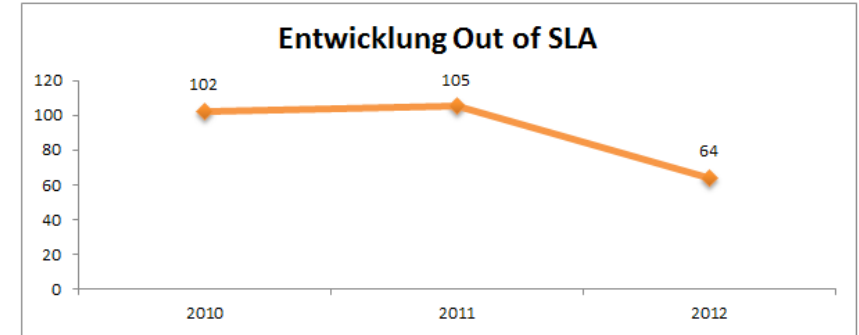
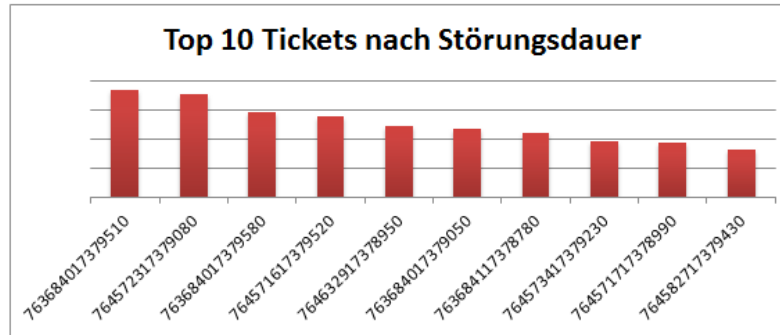
hoch mittel niedrig
normal

sofort gelöst

nein ja

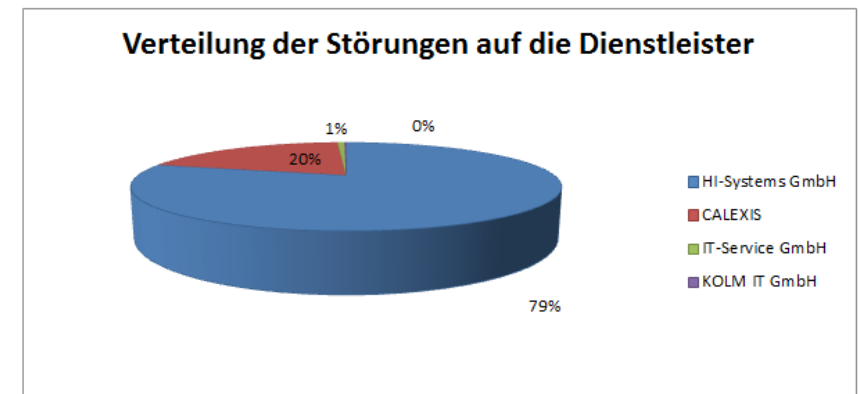
Bereich

Anwendungen
Arbeitsplatzsysteme
SB-Bereich
Zentrale Dienste
Benutzerservice
Sonstiges



Überblick Störungen	Anzahl Störungen	Anzahl Out of SLA
Cashrecycler	135	18
Gerät verschmutzt	5	0
Hardwarefehler/Gerätedefekt	130	18
Geldausgabeautomat	95	27
GAA-Funktion gestört	8	3
Geldkassette gesperrt	2	1
Hardwarefehler/Gerätedefekt	72	20
Kein Fehler - normales Verhalten	3	0
SWI-Störung	1	0
Vandalismus	7	3
WAN Störung	2	0
Geldausgabeautomat mit KAD-Funktion	82	12
Hardwarefehler/Gerätedefekt	36	6
KAD-Funktion gestört	40	6
Störung storniert	2	0
Vandalismus	4	0
Kontoauszugsdrucker	159	21
Kontoserviceterminal mit KAD	68	4
Münzeinzahlgeräte	179	20
Bedienerfehler	3	0
Gerät verschmutzt	5	0
Hardwarefehler/Gerätedefekt	171	20
Gesamtergebnis	718	102

Entwicklung Störungen	Jahre	2010	2011	2012	Gesamtergebnis
Bereich					
Anwendungen		2	4	3	9
Arbeitsplatzsysteme		127	131	118	376
Benutzerservice			1		1
SB-Bereich		718	692	582	1992
Sonstiges		16	17	14	47
Zentrale Dienste		34	25	22	81
Gesamtergebnis		897	870	739	2506



Fragen / Informationen

✉ rico.barth@cape-it.de
info@cape-it.de

💻 <http://www.cape-it.de>

demo-otrs.cape-it.de

