

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

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

Abstract:

OTRS wird bei vielen Organisationen als das zentrale Service-System für den internen und externen Support eingesetzt. In der Regel sind die Serviceabteilungen dabei vertraglich verpflichtet, ihren Kunden ein monatliches Kennzahlenreporting zu liefern, um die wichtigsten Fragen zu beantworten: Was sind die häufigsten Störungsursachen? Wieviele Tickets waren Out of SLA? Wie lange hat im Durchschnitt die Bearbeitung gedauert? Wie hat sich die Anzahl der Störungen in den letzten Monaten entwickelt?

Der Vortrag betrachtet die Projektpraxis bei der Einführung des Servicevertragsmanagements auf Basis von OTRS. Ausgehend von der Erläuterung der Anforderungsaspekte wird auf die Möglichkeiten von OTRS zur Konfiguration von Servicekatalogen und Servicevertragsparametern (SLA) eingegangen. Vorgestellt werden auch die damit in Zusammenhang stehenden Servicekriterien und unterschiedlichen Eskalationsmechanismen des Systems.

Basierend auf Projekterfahrungen beleuchtet der Vortrag die praktischen Herausforderungen bei der Abbildung des Servicekatalogs und der SLA im OTRS sowie dessen Vereinfachung unter Ausnutzung von OTRS-Zusatzmodulen. Auf die notwendige Kommunikation mit den Vertragspartnern wird hingewiesen. Die Überwachung der SLA mittels geeigneter Indikatoren und sinnvoller Meßgrößen in Dashboards und Berichten rundet den Praxisvortrag ab. Der Fokus liegt dabei auf dem intuitiven, übersichtlichen Kennzahlen-Cockpit, das sich im Kundeneinsatz schon bewährt hat. In diesem KPI-Dashboard können mit wenigen Klicks komplexe Filter gesetzt und somit gezielte OTRS-Daten grafisch aufbereitet auf einen Blick zur Verfügung gestellt werden. Der Aufwand für die Berichtserstellung, zusätzlich zu einer erheblichen Qualitätssteigerung des Berichtswesens, sank um ca. 40%.

Vorkenntnisse:

Vorkenntnisse zu OTRS bzw. Service Management sind hilfreich

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. 40min + 15min Fragen

Webseiten/Literaturquellen:

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

Referenten:

Rico 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 basierend auf dem Open Source Produkt OTRS spezialisiert und in diesem Zusammenhang aktiver Teil der OTRS.org-Community sowie wichtigster OTRS-Dienstleister im deutschsprachigen Raum. Ebenso engagiert sich Rico 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 im deutschsprachigen Raum 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.