

Technischer Service mit Open Source bei der Roth & Rau AG

Referent: Stephan Kambor, Roth & Rau AG

Abstract:

Der Vortrag betrachtet die Vorfallobarbeitung im technischen Service der Roth & Rau AG sowie die Unterstützung der Service Prozesse durch das Open Source Service Management System OTRS. Neben der Integration des Systems in die Abläufe des Customer Support spricht Stephan Kambor über die Erfahrungen, die er und seine Kollegen mit der spezifischen IT-Unterstützung des technischen Kundenservice gemacht haben. Ergänzend werden die genutzten Optimierungspotentiale erläutert. Das System ist innerhalb von 2 Jahren auf 320 Benutzer auf 3 Kontinenten angestiegen. In dieser Zeit wurden über 35000 Kunden und Mitarbeiteranfragen bearbeitet. Inzwischen liegt der Durchsatz bei 900 – 1000 Anfragen pro Woche.

Vorkenntnisse:

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich

Praktische Vorführung:

Während des Beitrages ist keine praktische Vorführung geplant

Webseiten/Literaturquellen:

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

Referent:

Stephan Kambor ist bei der der Roth & Rau AG Leiter IT Service. Neben seiner Tätigkeit bei beim Anlagen- und Maschinenbauer für die Photovoltaik- und Halbleiterindustrie ist er in der Open Source und Medienkunst Szene aktiv. Unter anderem ist er gemeinsam mit Stefan Schürmans Gründer der BlinkenArea. Die BlinkenArea ist eine Gruppe die sich unter dem Motto: *Licht. Schönheit. Mehr.* der Entwicklung und dem Betrieb von Projekten widmen die sich im weitesten Sinne mit dem Thema Medienkunst beschreiben lassen. Das zur Verfügung stellen von Beratung, Open Source Software zum Betrieb und Bauplänen spielt eine wichtige Rolle. Die Gruppe hat inzwischen mehr als 60 Hard- und Softwareprojekte entwickelt, umgesetzt und auf Konferenzen, Messen, Festivals und Ausstellungen internationales Ansehen erlangt.

<http://www.blinkenarea.org/>

Das Unternehmen Roth & Rau AG:

Seit Ende der 90er Jahre entwickelt und fertigt Roth & Rau Produktionsanlagen für die Herstellung von Solarzellen und gehört damit zu den erfahrensten Zulieferern der Photovoltaik-Industrie. Roth & Rau ist weltweit der führende Anbieter von Beschichtungsanlagen für kristalline Silizium-Solarzellen. Darüber hinaus liefert die Roth&Rau schlüsselfertige Produktionslinien für die Herstellung von kristallinen Solarzellen und Dünnschichtsolarmodulen aus. Technologiesupport und Serviceangebote weltweit ergänzen das Leistungsspektrum.

<http://www.roth-rau.de/>