

IT-Service-Optimierung und Projektsteuerung mit OSS

Referent

Frederik Kramer, Otto-v.-Guericke Universität Magdeburg ([frederik.kramer\[at\]ovgu.de](mailto:frederik.kramer@ovgu.de))

Themenbeschreibung

Angesichts steigender Zahlen betrieblicher Anwendungssysteme nimmt die Komplexität der Steuerung von Dienstleistungsprozessen mit den Serviceanbietern ebenfalls zu. Bei IT-Dienstleistern - vor allem im KMU-Segment - werden dabei immer noch häufig die klassischen Informationsaustauschmedien Telefon und E-Mail genutzt. Diese genügen weder der Forderung, Leistungsprozesse nachvollziehbar zu dokumentieren, noch ermöglichen sie das gezielte Monitoring und die darauf basierende Steuerung der Dienstleistungsprozesse im Rahmen der IT-Leistungserbringung. Die Folge sind unter anderem Effizienzverluste durch unklare Verantwortlichkeiten und intransparente Verrichtungsschritte. Der Tasktracker Mantis mit seiner flexiblen Architektur ermöglicht eine Vielzahl von Konfigurationsoptionen, um die Prozesse nachhaltig zu dokumentieren und zu steuern.

Anhand verschiedener Praxisbeispielen wird gezeigt, wie das Informationssystem Dienstleistungsprozesse verbessern kann - und weshalb dafür Open-Source-Software besonders geeignet ist. Dabei wird insbesondere auf die Möglichkeiten eingegangen die Mantis bereits im Standard beinhaltet um Workflows und das Nutzerinterface Projekt- bzw. Nutzer-spezifisch anzupassen. Mantis verfügt seit kurzem über ein Pluginsystem das ein noch breiteres Einsatzspektrum ermöglicht. Im Vortrag wird zudem ein Blick auf die mitgelieferte SOA-Schnittstelle geworfen, die eine Integration in andere Anwendungssoftware zulässt. Letzteres wird am Beispiel der Verbindung von Mantis mit dem Open Source Content Management System Joomla gezeigt.

Der Vortrag bietet Raum für Rückfragen und soll die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch bei der Steuerung von Dienstleistungsprozessen im IT-Umfeld bieten.

Links zum Beitrag

- <http://www.mantisbt.org/>
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Mantisbt>
- http://docs.mantisbt.org/master/en/administration_guide.html
- <http://labs.compserve24.de/tag/j2Mantis/>

Vorwissen

Kein besonderes technisches Vorwissen nötig. Grundwissen über Projektmanagement und Prozessmanagement sowie Erfahrung beim Steuern räumlich verteilter Projektteams sind von Vorteil.