

Datenintegration im Service - Mit OTRS die passenden Daten für den Service-Prozess liefern!

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

Abstract:

Der Vortrag betrachtet das Kunden- und IT Service Management (ITSM) sowie die Unterstützung dieser Prozesse durch die gezielte Integration zusätzlicher Datenquellen. Der Fokus liegt dabei auf der Erläuterung praktischer Projektbeispiele, die zeigen wie flexibel mit der Open Source Applikation OTRS die Service-Abteilung mit den passenden Daten in mittelgroßen und großen Umgebungen unterstützt werden kann.

Der Vortrag startet mit der Erläuterung der praktischen Anforderungen an die Datenintegration für Service-Organisationen. Dabei wird auf entsprechende Projekterfahrungen gespiegelt, die in Kundenservice- wie auch in IT Service-Abteilungen vorhanden sind.

Darauf aufbauend wird auf die im OTRS vorhandenen offenen Schnittstellen bspw. zur Anbindung von Stammdaten, ERP, externen Datenbanken, Inventarisierungssystemen, Software Management Systemen oder auch anderen Service-Tools eingegangen. Ein Fokus liegt dabei auch auf dem im OTRS vorhandenen Generic Interface als Framework für individuelle Webservice-Schnittstellen. Jedes Beispiel wird mit einem entsprechenden Anwenderszenario aus der Projektpraxis unterlegt, um die Integrationen greifbar zu machen.

Viele Projekterfahrungen ergänzen den Vortrag, um einerseits zu beleuchten warum mittlere und große Organisationen auf OTRS als Service System gesetzt haben. Andererseits beantwortet dieser Blick zur Seite auch, warum die Applikation durch die flexible Integration häufig über die eigentlichen Grenzen der Service-Prozesse und der Service-Organisation hinausgewachsen ist.

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 Rico Barth Geschäftsführer der c.a.p.e. IT GmbH, die er gemeinsam mit drei Kollegen gründete. Das Unternehmen ist auf Service Management Lösungen und OTRS spezialisiert und in diesem Zusammenhang aktiver Teil der OTRS.org-Community sowie wichtigster OTRS-Dienstleister und -Integrator der DACH-Region. Ebenso engagiert sich Rico 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.

Die c.a.p.e. IT entwickelt das OTRS-basierte Service-Modul KIX4OTRS und ist auf OTRS-Integrationsmodule z.B. zur Anbindung von Inventarisierungslösungen, Wissensdatenbanken und Telefonanlagen spezialisiert.

Das Unternehmen ist u.a. Partner von IBM, Univention, uib, Zarafa, tarent sowie OMQ.