

## OTRS ITSM 3.0 IT Service Management

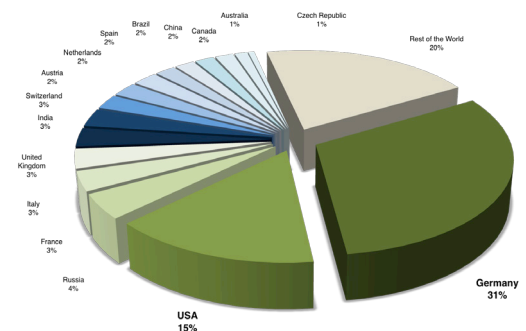
Die führende, ITIL® V3 kompatible IT Service Management Lösung, basierend auf 85.000 OTRS Help Desk Installationen in 32 Sprachen weltweit.

Setzen Sie auf Good Practices - als integrierte IT Service Management Lösung vereint OTRS ITSM die Vorteile der IT Infrastructure Library mit dem praxiserprobten Leistungsspektrum der führenden Open Source Service Management Lösung OTRS Help Desk.

OTRS ITSM erfüllt die Forderungen nach einer skalierbaren, performanten und integrativen Lösung, die in der Lage ist, komplexe Prozesse und IT Infrastrukturen komfortabel zu verwalten. OTRS ITSM ist plattformunabhängig, flexibel einsetzbar, schnell und kostengünstig einzuführen und dennoch extrem leistungsfähig.

Die lizenzkostenfreie, nach PinkVERIFY™ ITIL V3 zertifizierte IT Service Management Lösung OTRS ITSM 3.0 geht dabei weit über die Unterstützung des Service Desks hinaus, sie integriert in einer Lösung die ITIL Good Practices:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Request Fulfillment
- Service Asset & Configuration Management
- Knowledge Management
- Service Level Management



Weltweit setzen 85.000 Serviceorganisationen auf OTRS Help Desk und OTRS ITSM als Lösung für effizientes IT Service Management.

### Vorteile

- ITIL® kompatibel nach PinkVERIFY™
- Senkung der Total Cost of Ownership durch vollständige Einsparung der Lizenzkosten
- Einsparung wertvoller Ressourcen für mehrwertstiftende Tätigkeiten
- Senkung der Durchlaufzeiten von Service- & Geschäftsprozessen durch intelligente Automatisierung von Prozessen
- Unterstützung dezentraler IT Service-Organizationen
- Management komplexer IT-Infrastrukturen
- Höhere Kundenzufriedenheit durch mehr Transparenz und kürzere Reaktionszeiten
- Self Service Management
- Reduzierung von SLA-Brüchen und Vermeidung von Pönalen
- Flexible Anpassung an Änderungen der zu unterstützenden Geschäftsprozesse
- Real-Time Management Dashboard

## Effizientes IT Service Management

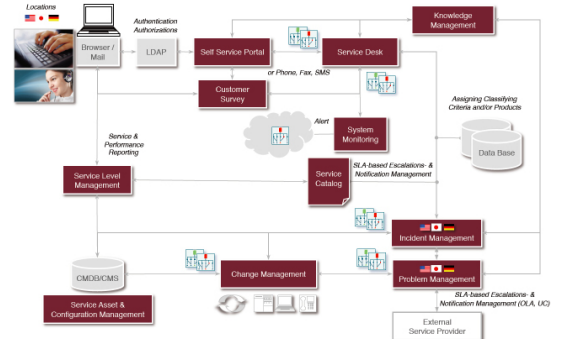
IT Service Management (ITSM) fasst alle standardisierten Maßnahmen und Best Practice-Methoden der IT-Organisation zusammen, die zur Erbringung, Kontrolle, Messung und kontinuierlichen Verbesserung der IT-Services dienen. Ihre IT-Organisation agiert dabei als Service Provider, die sich an Unternehmenszielen und -prozessen sowie gesetzlichen Richtlinien orientiert und einen messbaren Beitrag zur Wertschöpfung leisten soll.

IT-Services müssen zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort, in der erforderlichen Quantität und Qualität sowie zum richtigen Preis erbracht werden. Die drei entscheidenden Faktoren sind also Prozesse/Methoden, Menschen und die richtige ITSM Lösung. Der Mehrwert bemisst sich v. a. an der Fähigkeit der Lösung zur:

- Reduzierung des hohen Anteils administrativer IT-Kosten zu Gunsten mehrwertstiftender Aufgaben
- flexiblen Reaktion auf Veränderungen der Nachfrage und der Geschäftsprozesse
- Gewährleistung einer gleichbleibend hohen Servicequalität, konsequenter Sicherung des Geschäftsbetriebs durch intelligentes Management der Komplexität von IT-Infrastruktur und Providern

## Flexibilität für große und mittlere Organisationen

Als große Service-Organisation benötigen Sie eine performante Lösung für die Erfassung von Incidents, das Dispatching und die Wiederherstellung der Services. Ihre 2<sup>nd</sup> und 3<sup>rd</sup> Level-Spezialisten benötigen eine optimale Unterstützung bei der Analyse der Störungsursache sowie der Initiierung von Change-Prozessen, deren Bewilligung und zeitlicher Koordination, und zwar mit minimal möglichen Auswirkungen auf den laufenden Geschäftsbetrieb.



Die Veränderungen über tausende Configuration Items (CIs) müssen erfasst, protokolliert und auditierbar, also nachvollziehbar sein.

**Support hoher Anfragevolumina** - Als Organisation mit mehreren tausend Mitarbeitern kommen Sie leicht auf 100.000 Tickets pro Jahr und entsprechenden Zugriffen auf die Datenbank. OTRS ITSM bietet hierfür die Performance, um dieses Volumen zu bewältigen.

**Abbildung komplexer Workflows** - Sie haben definierte Prozesse, Richtlinien sowie hierarchische Strukturen, die es abzubilden gilt? OTRS ITSM unterstützt komplexe Workflows, Veränderungs- und Freigabeprozesse und erlaubt Ihnen den globalen Betrieb der IT Infrastruktur inklusive business-kritischer Systeme sicher zu managen.

**Integration** - Das Management der IT-Infrastruktur bedeutet mehr, als das Handling gemeldeter Störungen einzelner CIs. Über offene Schnittstellen unterstützt OTRS ITSM auch im Zusammenspiel mit etablierten Drittlösungen ein durchgängiges Management Ihrer IT Services und bietet jederzeit eine transparente Sicht auf den aktuellen und historischen Status der dazu benötigten IT-Infrastruktur-Komponenten.

Als kleine und mittlere Service-Organisation haben Sie vergleichbare Anforderungen an die ITSM Lösung. Incidents treten auf; Probleme müssen analysiert und in Known Errors überführt werden; Changes müssen freigegeben, terminiert und implementiert werden; die IT Infrastruktur-Komponenten müssen katalogisiert und verwaltet werden. Mit OTRS ITSM gehen Sie in kürzester Zeit produktiv und sparen wertvolle Ressourcen.

**Plattform** - Als Webapplikation ist OTRS ITSM plattformunabhängig einsetzbar. Wir setzen bei der Einführung auf dem bei Ihnen verfügbaren Know-how auf. OTRS ITSM können Sie übrigens auch im Managed OTRS Modell bei uns beziehen.

**Fokussierung auf die wichtigsten ITIL Prozesse** - Der Service Desk in kleineren Organisationen ist vornehmlich damit befasst die Prozesse der Störungserfassung und Lösung zu optimieren. Je nach Umfang der IT Infrastruktur lohnt hier oftmals der Einsatz einer CMDB nicht. OTRS ITSM setzt modular auf OTRS Service Desk auf, Sie nutzen die Funktionen, die Sie am dringendsten benötigen und bleiben doch flexibel, um die Lösung später zu erweitern.

**Geringer Ressourcenverbrauch** - OTRS ITSM ist effizienter: Eine komfortable und zeitsparende Administration der Anwendung und User versetzt Sie in die Lage, Workflows in Eigenleistung zu definieren und die Lösung an Ihre spezifischen Anforderungen anzupassen. Eine kurze Einführungsdauer und moderater Schulungsaufwand führen zu einer schnellen Amortisation Ihres Investments.

### **Sicherheit durch Transparenz und Kontrolle**

Über den Service Desk, den SPOC (Single Point of Contact), werden sämtliche Anfragen registriert, klassifiziert, priorisiert und an die entsprechenden Einheiten innerhalb der Serviceorganisation zur Lösung weiterge-

geben, sofern sie nicht durch den Service Desk selbst gelöst werden können.

Primäres Ziel des Incident Management Prozesses ist dabei die schnellstmögliche Wiederherstellung einer gestörten oder beeinträchtigten Serviceleistung. Damit verbunden ist das Ziel der Reduzierung negativer Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse. Die Verantwortung während des gesamten Bearbeitungsprozesses einer Anfrage liegt beim Service Desk. Die Mitarbeiter des Service Desks und die durch den Kunden wahrgenommene Servicequalität am Service Desk bestimmen also maßgeblich die Kundenzufriedenheit.

OTRS ITSM bietet eine prozessübergreifende IT-Unterstützung, um die Qualität Ihrer Services sicher zu stellen.

### **Incident Management**

- Vorgangserfassung per Web-Frontend, E-Mail, Telefon, Fax, PDA, SMS, SOAP/XML
- Automatische Follow-Ups bei NMS-Alerts
- Templates für Standardvorfälle
- Integration der Telefonanlage (CTI) zur Vorbefüllung von Masken sowie Direktanwahl
- Vorgangs-Klassifizierung über Services und flexible definierbare Kategoriebäume
- Einbindung von Wissensdatenbankeinträgen
- (Auto)Antwortbausteine für wiederkehrende Anfragen
- Verknüpfen, Mergen & Splitting von Vorgängen
- Master-Slave Funktion
- Event-basierte Benachrichtigungen
- Wiedervorlage von Vorgängen
- Volltextsuche
- Mandantenfähige Kundenbetreuung
- WYSIWYG Editor
- Sammelbearbeitung mehrerer Vorgänge
- Aussagekräftiges Reporting

### Self Service

- Strukturierte Erfassung und Tracking von Vorgängen über eigenes Kunden-Web Frontend
- Transparenz des Bearbeitungsfortschritts und -status von Vorgängen
- Übersicht über alle Vorgänge einer Kundenorganisation
- Zugriff für Endanwender auf freigegebene Inhalte der Wissensdatenbank

### Prozessautomatisierung & Workflow Management

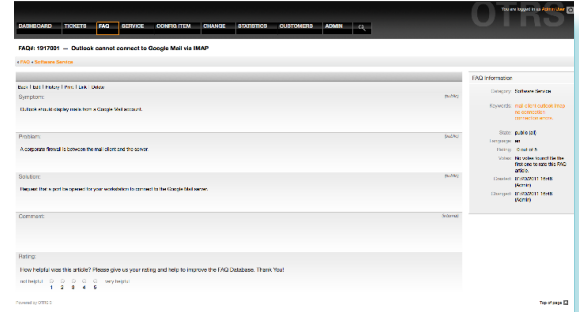
- Flexible Abbildung von Workflows, Service- und Freigabeprozessen
- Automatisches & manuelles Routing von Vorgängen durch die Serviceorganisation
- Zugriffssteuerung über rollen- und gruppenbasierte Berechtigungen
- Integration externer Dienstleister
- Automatischer Follow-Up Mechanismus bei bestehenden Vorgängen
- Noise-Reduction bei NMS-Alerts
- Prozessübergreifender Wissensdatenbankzugriff

### Service Lifecycle-Management

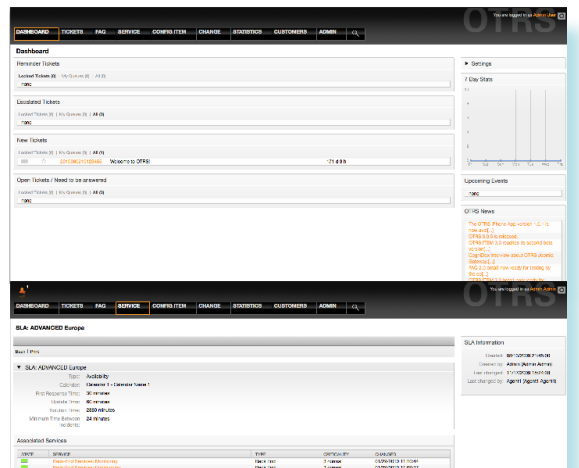
- Integrierter Servicekatalog
- Service-/SLA-Lifecycle-Management
- Hinterlegung von Arbeitszeitkalendern
- Verknüpfung von Services, Tickets, Kontakten, FAQ-Artikeln
- Unterstützung von Impact-Analysen
- Umfassendes Reporting zu Services und SLAs

### Aktives Problem Management

Zeit ist kostbar! Je schneller die Ursache einer Störung identifiziert werden kann, desto kürzer fällt die Wiederherstellungszeit für einen betroffenen Service aus.



In diesem Zusammenhang ist die effektive Unterstützung des Incident Managements durch eine leistungsfähige Wissensdatenbank zu Analyse- und Dokumentationszwecken ebenso unverzichtbar, wie eine stets aktuelle Sicht auf die in der Configuration Management Database (CMDB/CMS) verwalteten IT-Infrastruktur-Komponenten, ihrem gegenwärtigen Status und ihre Beziehungen zu alternativen Komponenten, Kunden, Services, sowie aktuellen oder historischen Incident-Tickets. Dieser Snapshot erlaubt dem Incident Manager eine schnelle Bewertung der akuten oder potenziellen Auswirkungen eines Incidents auf die Qualität und Verfügbarkeit der vereinbarten IT Services.



Die Sicht auf betroffene Services ermöglicht letztlich auch die Klärung der entscheidenden Frage, welche Kunden von einer Störung betroffen und welche SLAs zu beachten sind,

um die Services in der vereinbarten Zeit und gleichzeitig wirtschaftlich wiederherzustellen.

- Proaktive Störungsidentifikation und -prävention
- Durchgängige Prozess-Unterstützung bei:
  - Problem-Identifizierung & Erfassung
  - Klassifizierung
  - Priorisierung als Grundlage der Ressourcenzuteilung
  - Problem-Ursprungsdiagnose
  - Lösungs-Koordination, z. B. Work-around oder RfC
- Überblick über alle aktuellen/historischen Incidents
- Bereitstellung relevanter Informationen für die Teil-Prozesse:
  - Problem Control (Problembehandlung)
  - Error Control (Fehlerbehandlung)
  - Proaktives Problem Management (Trendanalysen)
  - Management Information (zu Incidents, Problemen und Known Errors)
- Prozessübergreifender Zugriff auf die Wissensdatenbank zur Fehler-Analyse, -Diagnose & Dokumentation von Known Errors
- Gezielte, automatische Benachrichtigung über den Problemlösungsfortschritt an betroffene Anwender, beliebige Gruppen oder an das Management

### **Service Asset & Configuration Management**

Für die Verwaltung und Pflege der IT-Infrastruktur bieten sich, je nachdem, ob das Lifecycle Management oder die finanzielle Sicht im Vordergrund stehen, unterschiedliche etablierte Ansätze aus dem Bereich der Inventory- oder Asset Management-Lösungen an.

Jede dieser Lösungen für sich gesehen erfüllt ihren Zweck; keine davon erfüllt jedoch die hohen Anforderungen an eine integrierte und prozessübergreifend verfügbare Verwaltung von:

- Configuration Items (CIs) & deren Status
- Historischen & aktuellen Incident-Tickets
- Kunden
- Lokationen
- Softwarelizenzen
- Underpinning- & Organizational Contracts
- Services & korrespondierende SLAs, OLAs und UCs

Die OTRS ITSM Configuration Management Database (CMDB/CMS) ermöglicht Ihnen die integrierte Verwaltung der Objekte, insbesondere der zwischen ihnen bestehenden Relationen. Diese tragen maßgeblich zur Analyse der Ursachen und Kausalketten aufgetretener Störungen bei und ermöglichen so eine schnellere Wiederherstellung betroffener Services.

Auch ein leistungsfähiges Providermanagement ist heute mehr denn je gefragt. OTRS ITSM unterstützt Sie dabei durch die einfache Verwaltung der Providerkontakte, der mit ihnen geschlossenen Outsourcing-Verträge sowie ihrer nahtlosen Integration in die Kommunikationsprozesse der internen IT Service Organisation:

- Erfassung und Management von Configuration Items und deren Beziehungen
- Abbildung von IT Services & geltender Vereinbarungen (SLA, OLA, UC)
- Management historischer, aktueller und zukünftiger CI-Status, z. B. bei Problem-Diagnose, Server-Wartung der geplanten Changes

- Analyse möglicher Auswirkungen (Impact) von Serviceausfällen
- Software-Lizenzmanagement (Drittprodukt)
- Chronologisches Life-Cycle-Management für CIs
- Protokollierung aller Konfigurationsänderungen an CMDB/CMS-Daten
- Anbindung an Unternehmens-Verzeichnisse (z.B. LDAP)
- Änderung von CI-Attributen (wie z. B. Seriennummern)
- Standort- und User-Verwaltung für CIs
- Integration der im System abgebildeten ITIL-Prozesse
- Import/Export von Configuration Items im CSV Format oder über die API
- Farbliche Kennzeichnung des Status von Configuration Items bei Störungen
- Regelbasierte Status-Änderung im Service-Katalog auf Basis der CI-Status

Die offene SOAP-Schnittstelle ermöglicht darüber hinaus die Integration von OTRS ITSM mit den bei Ihnen im Einsatz befindlichen Inventory- und/oder Asset Management Lösungen. In punkto Anpassbarkeit und Offenheit spielt OTRS ITSM als Open Source Lösung dabei klar seine Vorteile gegenüber starren und lizenzkostenpflichtigen Lösungen aus.

### **Change Management: Changes sicher managen**

Changes an IT-Services und CIs sind die Regel. Mögliche Ursachen sind externe Anforderungen z.B. Änderungen der Geschäftsprozesse, das Streben nach höherer Effizienz oder Maßnahmen zur Problembekämpfung. OTRS ITSM stellt mit dem Einsatz standardisierter Methoden und Verfahren zur Minimierung von Störungen und Problemen,

die durch Changes hervorgerufen werden, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der Notwendigkeit und den unerwünschten Auswirkungen des Changes auf die Qualität der Geschäftsprozesse sicher.

- Standardisierte Annahme, Kategorisierung, Planung, Genehmigung & Durchführung von Changes
- Entbürokratisierung des Change Management Prozesses über vorautorisierte Standard-Changes
- Prozessübergreifender Zugriff auf die IT-Infrastrukturdaten in der CMDB/CMS
- Definition & Unterstützung des CAB bei Freigaben und Priorisierung
- Nur (wirtschaftlich) geprüfte Changes werden über OTRS ITSM zur Implementierung freigegeben
- Revisions sichere Change- und Work Order-Historie
- Statusübersicht über Changes und Work Orders
- Verwaltung der Beziehungen zwischen Changes, Work-Orders, Tickets, Services, CIs und FAQ-Artikeln
- Unterstützung des Post Implementation Reviews (PIR)
- Change Schedule
- Unterstützung paralleler Work Orders
- Definition von Status, Sequenzen und logischer Beziehungen für Changes und Work Order
- Reduzierung von Störungen und Problemen im Produktivbetrieb
- Verwaltung geplanter und tatsächlicher Zeiten



## Regionen

### **Nordamerika**

OTRS Inc.

19925 Stevens Creek Blvd.  
Cupertino, CA 95014-2358  
USA

T: +1 408 725 7501

F: +1 408 725 8885

### **Europa**

OTRS AG

Norsk-Data-Straße 1  
61352 Bad Homburg  
Germany

T: +49 6172 681988 0

F: +49 6172 18076 90

OTRS AG

Europaring 4  
94315 Straubing  
Germany

OTRS B.V.

Schipholweg 103  
2316 XC Leiden  
The Netherlands

T: +31 71 8200255

F: +31 71 8200254

### **Latein-/Südamerika**

OTRS S.A.de C.V.

Oso 127 – 105  
Col. Del Valle  
03100 México, D.F.  
Mexico

Tel.: +52 55 5524 3171

OTRS Lab, S.A. de C.V.

Parque de Software, Módulo A1, Circuito  
Norte 100  
Parque Industrial Zapotlan 2000  
49000 Ciudad Guzmán, Jalisco  
Mexico

### **Asia Pacific**

OTRS Sdn. Bhd.

17-1B, Jalan Puteri 2/7  
Bandar Puteri  
47100 Puchong, Selangor  
Malaysia

Tel.: + 603 8065 3323

OTRS Ltd.

Rm 406, 4/F  
Boss Commercial Centre  
28 Ferry Street, Jordon  
Kowloon  
Hong Kong

Tel.: + 852 3690 1503

### **Kontakt**

E-Mail: [sales@otrs.com](mailto:sales@otrs.com)

Webseite: [www.otrs.com](http://www.otrs.com)