

OTRS ITSM Administrator Training

Praxiswissen kompakt - Profitieren Sie von unserem Know-how. Wir machen Sie in kürzester Zeit zum Spezialisten für Ihr OTRS ITSM System.

Inhalte

Die ITIL® V3 kompatible IT Service Management Lösung OTRS ITSM eröffnet Ihnen neue Dimensionen zur Steigerung der Effizienz und Servicequalität Ihres IT Service Managements. Aufbauend auf OTRS Help Desk stellt OTRS ITSM eine prozessübergreifend verfügbare Sicht auf den aktuellen und historischen Konfigurationsstand sämtlicher in der eigenen Configuration Management Datenbank (CMDB) gespeicherten Configuration Items (CIs) sowie ihrer Relationen zu Services, Personen, Incidents und anderen CIs zur Verfügung.

Das zweitägige Kompakt-Training baut auf dem plattformspezifischen OTRS Administrator Training auf und ergänzt dieses um die spezifischen Aspekte zur Administration von OTRS ITSM. Anhand zahlreicher praktischer Beispiele vermittelt das Training die zusätzlichen Konfigurationsoptionen z. B. die Abbildung von Changes sowie den Aufbau und die Funktionsweise der integrierten CMDB. Als Administrator lernen Sie die zusätzlichen Konfigurationsoptionen des Systems sowie den Aufbau und die Funktionsweise der CMDB kennen.

Das Kompakttraining ist als Inhouse-Training existenzieller Bestandteil eines OTRS ITSM Einführungsprojektes, Sie können das Training jedoch auch einzeln buchen.

Empfohlene Vorkenntnisse

- OTRS Administrator Training (Unix/Linux oder Windows)
- Grundlegende Kenntnisse webbasierter Software Architekturen
- Gute Kenntnisse des Best Practice Standards IT Infrastructure Library (ITIL)

Vorteile

- Schnelle Produktivsetzung des OTRS ITSM Administrators zu Beginn der Testphase
- Schnelle Umsetzung neuer Anforderungen seitens der Geschäftsprozesse
- Kompakter Wissenstransfer aus mehr als 1.000 Implementierungsprojekten
- Individueller Zuschnitt des Trainings bei Buchung als Inhouse Training

1. Trainingstag

Zeit	Inhalte
09:00 – 09:30	Begrüßung und Vorstellung
09:30 – 10:00	Einführung in die Zusatzfunktionalitäten von OTRS::ITSM <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verknüpfungslayer ▪ Typenklassifikationen ▪ Service/SLA ▪ Change Management ▪ Configuration Management Datenbank (CMDB) ▪ Lokationen
10:00 – 12:30	OTRS ITSM Administrator-Frontend <ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation der benötigten OTRS ITSM Module ▪ General Catalog, Verwendung vordefinierter Klassen und Definition neuer Klassen ▪ Abbildung eines vordefinierten Servicekatalogs und zugehöriger Service Level Agreements (SLA). ▪ Impact / Criticality / Priority Matrix
12:30 – 13:30	Mittagspause
13:30 – 16:30	Service Asset & Configuration Management (CMDB) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erstellung von Configuration Item (CI) Klassen ▪ Definition verschiedener Datentypen <ul style="list-style-type: none"> - Auswahlboxen - Textfelder - Inputfelder - Userinformationen - Datumsfelder - Erstellen einer Beispielklasse
16:30 – 17:00	Round Table – Fragen zu den behandelten Themenbereichen

2. Trainingstag

Zeit	Inhalte
09:00 – 09:15	Round Table – Fragen zu den Ergebnissen des 1. Tages
09:15 – 10:30	Change Management <ul style="list-style-type: none">▪ Wording im Change Management Modul▪ Überblick über die Funktionen des Change Managements
10:30 – 12:30	Change Management - Administrator Frontend <ul style="list-style-type: none">▪ Installation benötigter OPMs▪ Category - Impact - Priority▪ General Catalog - Change Management spezifische Einstellungen▪ Die State Machine - Relationen, Bedingungen und Aktionen für Changes und Work Orders
12:30 – 13:30	Mittagspause
13:30 – 14:00	Berechtigungskonzept des Change Managements
14:00 – 15:30	Benachrichtigungs Management <ul style="list-style-type: none">▪ Benachrichtigungstypen▪ Erstellung eigener Benachrichtigungen
15:30 – 13:30	Erstellen eines exemplarischen Changes <ul style="list-style-type: none">▪ Anlegen von Changes▪ Anlegen von Work Orders▪ Erstellen und Verwalten von Bedingungen und Aktionen
16:30 – 17:00	Round Table – Fragen zu den behandelten Themenbereichen

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

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

Webseite: www.otrs.com