

## OTRS ITSM Change Builder Training

---

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

### **Inhalt**

Die ITIL® V3 kompatible IT Service Management Lösung OTRS ITSM, unterstützt Change Builder, involvierte Service-Agenten und Change Manager effizient bei Ihren Aufgaben des Designs der Implementierung und Steuerung von Changes an Prozessen, Services sowie der zu ihrer Erbringung benötigten IT-Infrastruktur.

OTRS ITSM bietet leistungsfähige Tools zur Konfiguration der Changes und Work Orders, sowie der Verwaltung ihrer funktionalen und zeitlichen Abhängigkeiten. Bei Erreichen definierter Status übernimmt das System die automatische Ausführung von Aktionen. Einfache Changes, Standard-Changes aber auch Emergency Changes, welche die besondere Aufmerksamkeit des Emergency Advisory Boards (EAB) benötigen, lassen sich mit OTRS ITSM sicher und effizient managen.

Das Zweitägige Kompakt-Training richtet sich an Change Builders, die ihr Wissen an involvierte Change Agenten und Manager innerhalb ihrer Serviceorganisation weitergeben sollen. Die Teilnehmer erlernen anhand praktischer Einsatzszenarien die Anwendung des OTRS ITSM Change Management Moduls inklusives seiner Terminologie, der Übersichten und der Konfiguration der Bedingungen, Abhängigkeiten und Aktionen über die State machine.

### **Voraussetzungen**

- Gute Kenntnisse in der Anwendung von OTRS ITSM werden empfohlen
- Vertrautheit mit dem Konzept des Best Practice Standards IT Infrastructure Library (ITIL)

### **Vorteile**

- Schnelle Produktivsetzung der Change Builder und involvierten Change Agenten
- Schnelle Umsetzung aller Arten von Changes an Prozessen, CIs und Services.
- Reduzierung von Risiken und Störungen als Folge von Changes
- Transparenz und Kontrolle über den Change Management Prozess
- Kompakter Wissenstransfer aus mehr als 1.000 Implementierungsprojekten
- Individueller Zuschnitt des Trainings bei Buchung als Inhouse Training

## 1. Trainingstag

Zeit	Inhalt
9:00 – 9:15 Uhr	<b>Einführung</b>
9:15 - 9:30 Uhr	<b>OTRS ITSM Change Management Terminologie</b>
9:30 - 10:30 Uhr	<b>Design eines einfachen Changes:</b> <i>“Austattung eines Mitarbeiters mit einem Standard-Arbeitsplatz”</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anlegen der grundlegenden Daten eines Changes (Ersteller, Freigebender etc.</li> <li>▪ Erstellen unterschiedlicher Aufgaben und Work Orders zur Durchführung des Changes</li> </ul>
10:30 - 11:00 Uhr	<b>Implementierung von Changes und Work Orders in OTRS ITSM</b>
11:00 - 11:45 Uhr	<b>Design von Abhängigkeiten zwischen Work Orders</b>
11:45 - 12:15 Uhr	<b>Implementierung von Bedingungen in OTRS ITSM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorstellung der Attribute zur Erstellung von Bedingungen</li> <li>▪ Die Reihenfolge der Abarbeitung von Bedingungen</li> <li>▪ Best Practices der Einrichtung von Bedingungen</li> </ul>
12:15 - 13:15 Uhr	<b>Mittagspause</b>
13:15 - 16:15 Uhr	<b>Design eines komplexen Changes:</b> <i>“Ersatz eines zentralen Mail-Servers”</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anlegen der grundlegenden Daten eines Changes (Ersteller, Freigebender etc.</li> <li>▪ Erstellen unterschiedlicher Aufgaben und Work Orders zur Durchführung des Changes</li> <li>▪ Erstellung der Abhängigkeiten zwischen Work Orders</li> <li>▪ Bestimmung beeinträchtigter CIs und Services</li> </ul>
16:15 - 16:45 Uhr	<b>Implementierung eines komplexen Changes in OTRS ITSM</b>
16:45 – 17:00 Uhr	<b>Diskussion</b>

## 2. Trainingstag

Zeit	Inhalt
9:00 - 9:15 Uhr	<b>Diskussion</b>
9:15 - 12:45 Uhr	<b>Ausführung komplexer Changes im Team</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wie werde ich über meine Aufgaben und Work Order benachrichtigt</li><li>▪ Wie wird der Workflow durch das System ausgeführt</li><li>▪ Wie kann der Change Manager den Ablauf nachvollziehen</li></ul>
12:45 – 13:45 Uhr	<b>Mittagspause</b>
13:45 – 14:45 Uhr	<b>Einführung in verfügbare und vordefinierte Reports</b>
14:45 – 15:15 Uhr	<b>Wie sich individuelle Reports und Suchen einrichten lassen</b>
15:15 – 16:45 Uhr	<b>Design, Implementierung und Ausführung eines Emergency Changes</b>
16:45 – 17:00 Uhr	<b>Diskussion</b>



Als Experten für effiziente Service Management Lösungen verfügen unsere Berater über ausgewiesene Praxiskenntnisse und sind ITIL-zertifiziert.

## 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)