

OTRS vs. kivitendo

Der Geschäfts- prozess braucht Daten

Rico Barth,
c.a.p.e. IT GmbH



... wir leben für besseren Service.
Software :: Prozesse :: Integration

Kunden- / IT Service Management (**OTRS**)

mehr als 10 Jahre Projekterfahrung
zertifizierte Berater / Entwickler (ITIL, IPMA)
Chemnitz / Berlin

125 Kunden / alle Branchen / DACH-Region



- UCS-Basis
- OTRS/KIX4OTRS
- SystemMonitoring
- Inventarisierung
- CTI
- Wissens-Datenbank
- ITSM-Prozesse
- Schulungen





ITSM

CSM

Open Source

Enterprise

Integration

Offen

skalierbar



Service Design

- Service Level Mgt.
- Supplier Management
- Availability Management
- Service Catalogue Mgt.

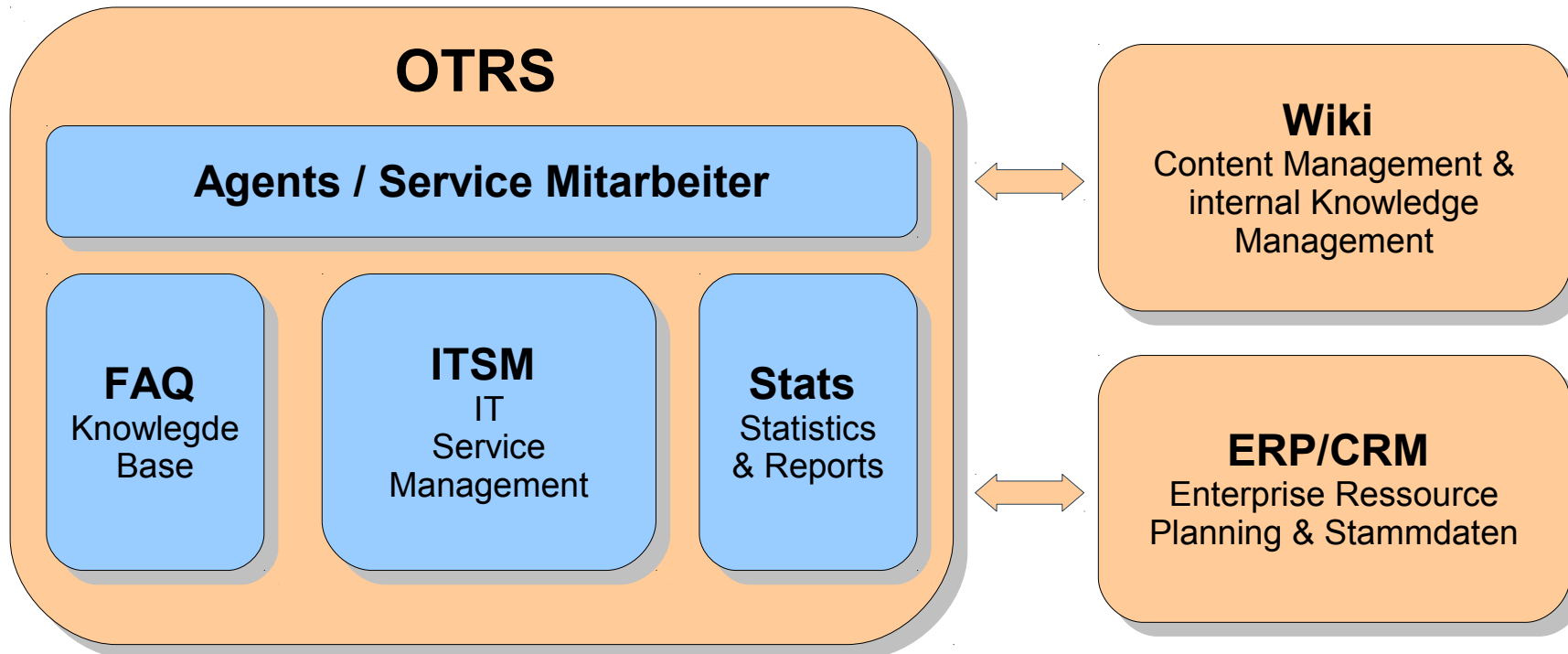
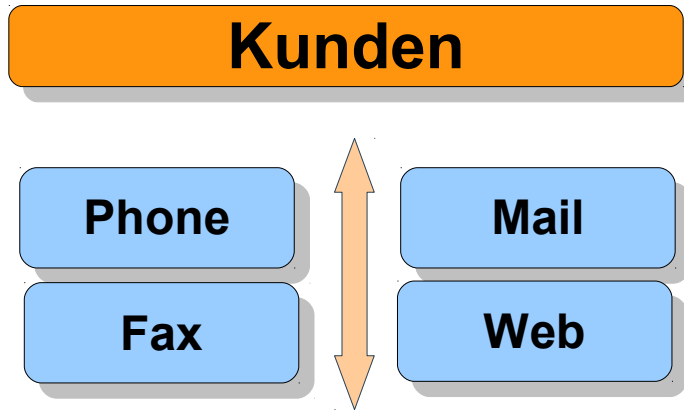
Service Transition

- Change Management
- Configuration Management
- Service Testing & Val.
- Knowledge Management
- Release & Depl. Management

Service Operation

- Incident Management
- Problem Management
- Event Management

OTRS :: Zusammenfassung



Ergonomie

Integration

IT Operations

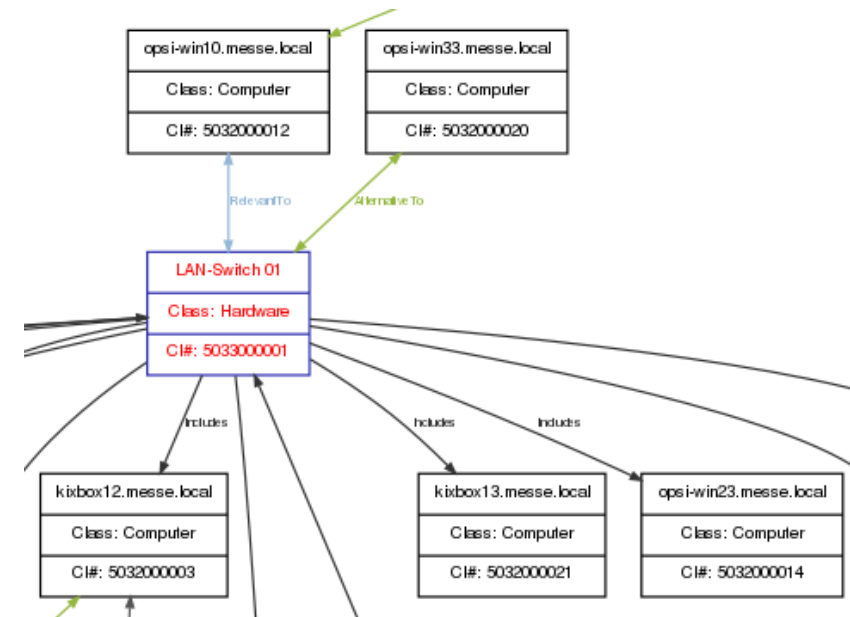
Neues Ticket **Ticketvorlagen** Meine Tickets Firmen Tickets Suche

Bitte klicken Sie auf den jeweiligen Button, um ein Ticket aus der gewünschten Vorlage zu erstellen.

- 01: Urlaubsantrag
- 02: Beschaffung (allg.)
- 03a: Beschaffung (Mietwagen)
- 03b: Nutzungsanmeldung (Privatwagen)
- 03c: Beschaffung (Poolfahrzeug)
- Projekt::TATC-Buchungsantrag



DATUM	AKTION	QUELLRUFNUMMER	ZIELRUFNUMMER
12.08.2012 21:25		0049963852741	00493715347620
12.08.2012 21:29		0049963852741	00493715347620
12.08.2012 21:34		0049963852741	00493715347620
12.08.2012 21:34		0049963852741	00493715347620
12.08.2012 21:36		00493715347620	0049963852741
13.08.2012 09:21		0049963852741	00493715347620
13.08.2012 09:22		0049963852741	00493715347620
13.08.2012 09:27		00493715347620	0049963852741
13.08.2012 09:29		0049963852741	00493715347620
13.08.2012 09:30		0049963852741	00493715347620
13.08.2012 09:30		0049963852741	00493715347620



Workflows

Tickettyp, Queue

Service, SLA

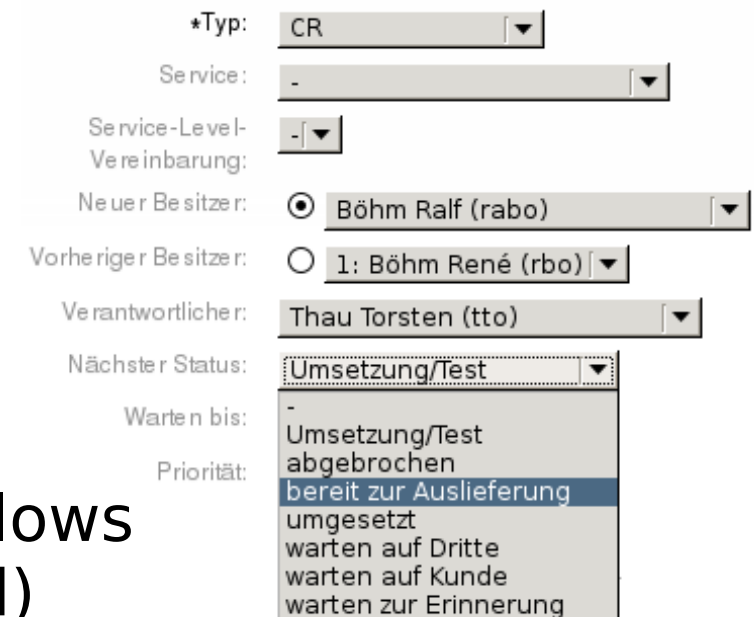
Modul KIXServiceKatalog

Auswirkung, Priorität

Modul ITSM Standard Workflows
(IM, PM, SR, RfC::Standard)

Ergänzung RfC::NonStandard

Zusätzliche Workflows konfigurierbar



The screenshot shows a configuration form for a ticket. The fields are as follows:

- *Typ: CR
- Service: -
- Service-Level-Vereinbarung: -
- Neuer Besitzer: Böhm Ralf (rabo)
- Vorheriger Besitzer: 1: Böhm René (rbo)
- Verantwortlicher: Thau Torsten (tto)
- Nächster Status: Umsetzung/Test
- Warten bis: -
- Priorität:
 - Umsetzung/Test
 - abgebrochen
 - bereit zur Auslieferung**
 - umgesetzt
 - warten auf Dritte
 - warten auf Kunde
 - warten zur Erinnerung

Produktentwicklung / Dokumentation

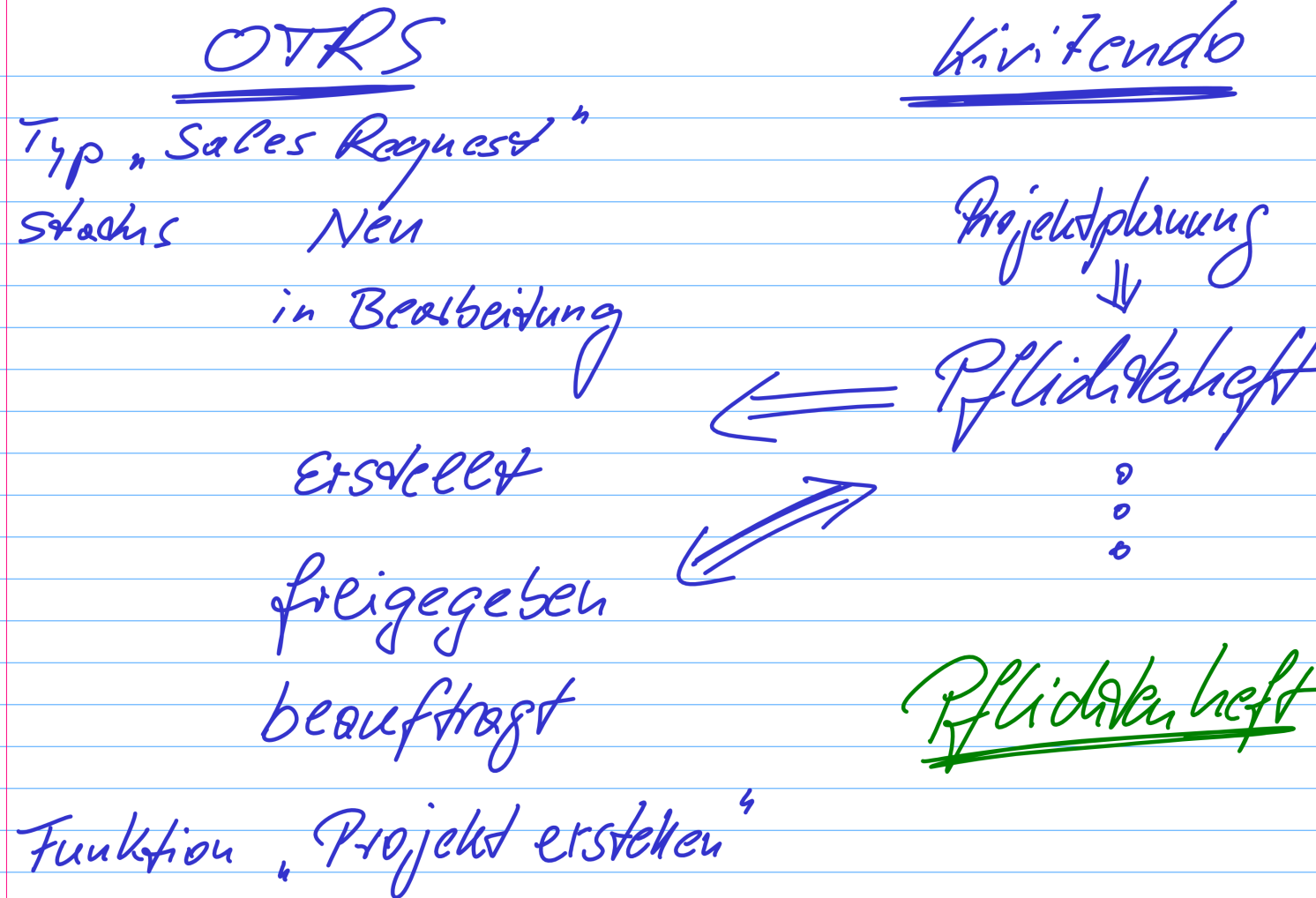
Akquise / Angebotsprozess

Marketing / Event Management

Projektaufträge

Kundenservice / Support + IT-Service

Controlling / Beschaffung / Personal



OTRS

Struktur erstellen
Leistungsabrechnung
Projektanfrage
=> P6V + AP

Kivitendo

Pflichtenheft

Auftrag erstellen

Zeiten + Aktionen buchen => Stundenbuchung

Change Requests => Auftrag ändern

OTRS

Kivitendo

Rechnung stellen

- wie erbracht
- Abschläge
- Festpreise

Projekt schließen
Support strukturieren
Leistungsabteilung



Auftragswert
Rest

Supportrechnungen

Beschaffungsanträge / Ersatzteilbeschaffung

Servicekatalog / Serviceverträge

Inventar / CMDB

Urlaubsplanung

Packen wir's an...

Fragen / Informationen

✉ rico.barth@cape-it.de
anna.brakoniecka@cape-it.de

🌐 <http://www.cape-it.de>

demo-otrs.cape-it.de

