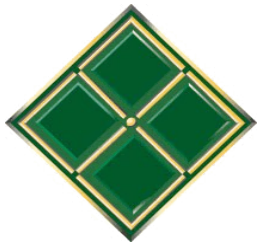
Wissens-management mit OTRS

Wissen Sie, wie viel Ihr Service weiß?

Anna Brakoniecka
c.a.p.e. IT GmbH

Matthias Meisdrock
OMQ GmbH

c.a.p.e. IT :: Unternehmen



ITIL certified

... wir leben für besseren Service.

Software :: Prozesse :: Integration

Kunden- / IT Service Management (OTRS, BMC)

mehr als 10 Jahre Projekterfahrung

zertifizierte Berater / Entwickler (u.a. ITIL, IPMA)

OMQ :: Unternehmen

OMQ

„Verwaltungs-Maschinen“ -> „Antwort-Systeme“

Gründung März 2010

Forschungspartner: FU Berlin, DFKI

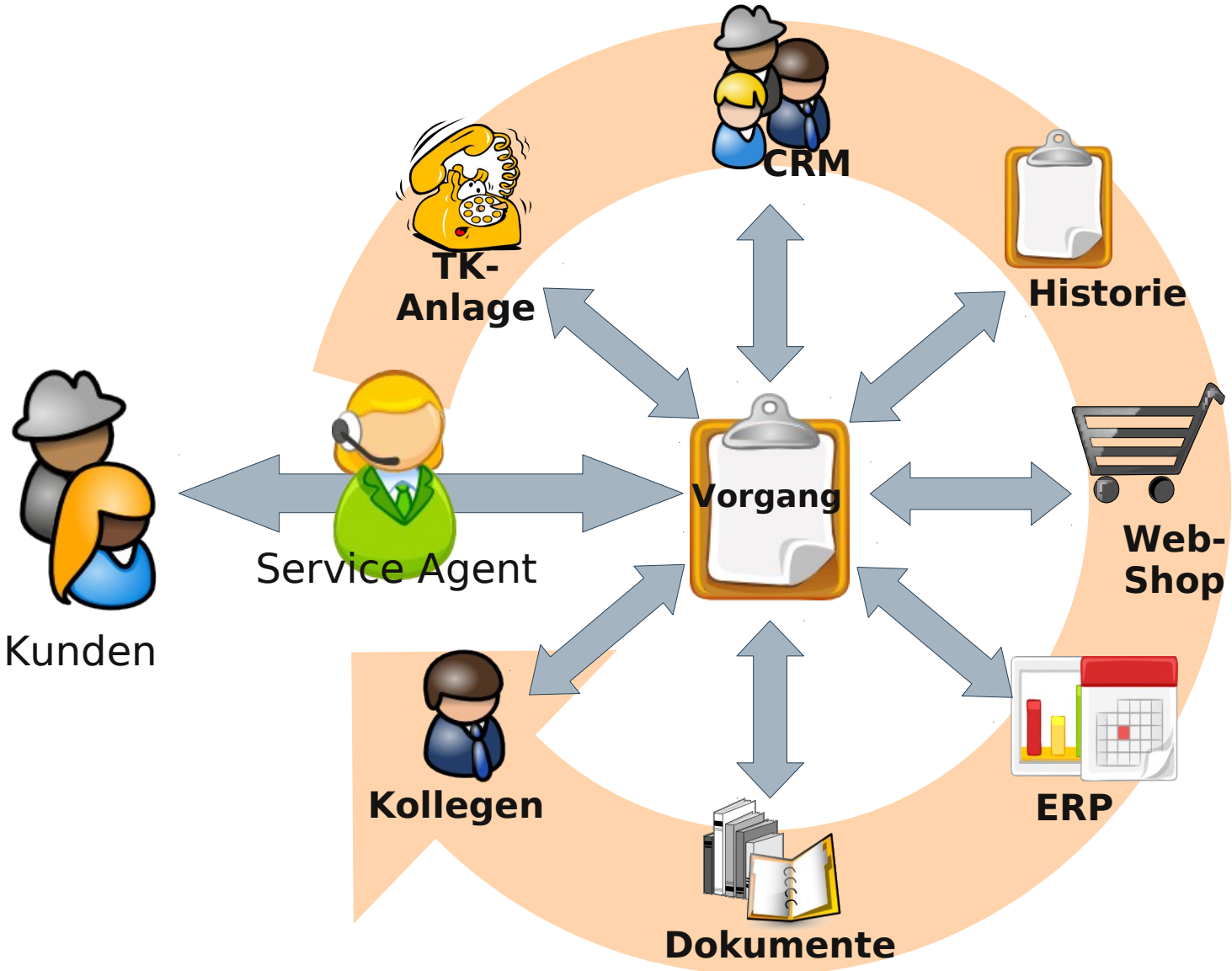
OMQ plug-in: Intelligente Wissensdatenbank

OMQ self service: Erweiterung Kontaktformular

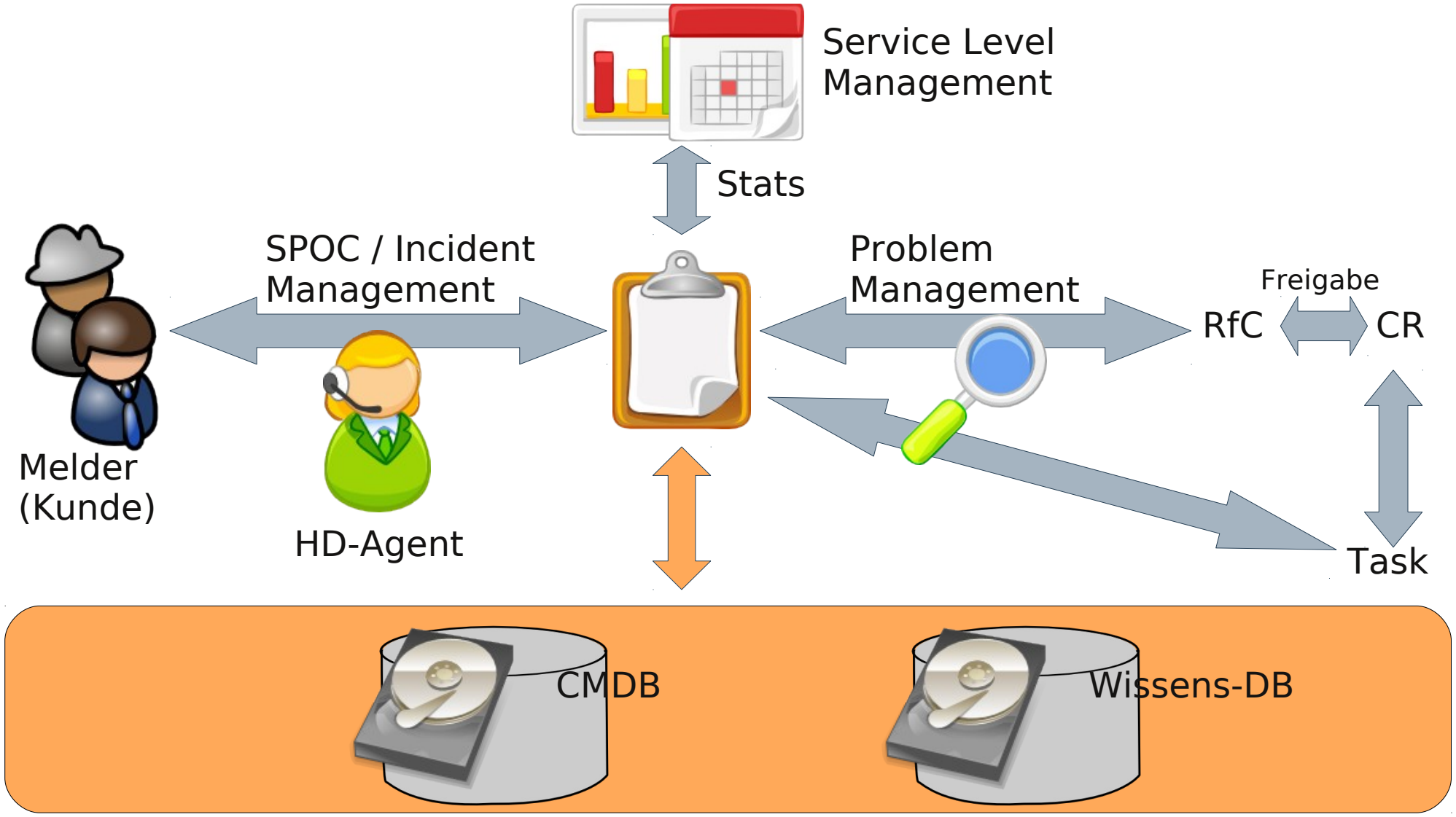
c.a.p.e. IT :: Produkte / Leistungen

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

Informationen im Kundenservice



Informationen im IT-Service



Service-Prozesse mit OTRS

OTRS

PinkVERIFY™ 6 PROCESSES

ITSM CSM

Open Source

Enterprise

Integration

Offen skalierbar

Service Design

Service Level Mgt.
Supplier Management
Availibility 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 :: Möglichkeiten im Standard

Ticket-Klassifizierung (intern)

Schritt 1: Anfrage erfolgreich bearbeiten

Lösung versenden und schließen

Schritt 2: Anfrage nachbearbeiten

Lösung dokumentieren und endgültig schließen

Suche: **Status, (Artikel-)**Freitext-Feld, **Artikeltyp**

OTRS :: Möglichkeiten im Standard

FAQ **(intern / extern)**

Schritt 1: Anfrage erfolgreich bearbeiten

Lösung versenden und schließen

Schritt 2: Lösungen analysieren

FAQ-Artikel erstellen und freigeben

Suche: **FAQ, Self Service, Nutzung bei Bearbeitung**

OTRS :: Möglichkeiten im Standard

FAQ -Workflow (intern / extern)

Schritt 1: Anfrage erfolgreich bearbeiten

Lösung versenden und FAQ-Artikel vorschlagen

Schritt 2: FAQ-Redaktion

FAQ-Artikel prüfen, überarbeiten und freigeben

Suche: **FAQ, Self Service, Nutzung bei Bearbeitung**

OTRS :: Möglichkeiten Zusatzmodule

Redaktion und KIX4OTRS

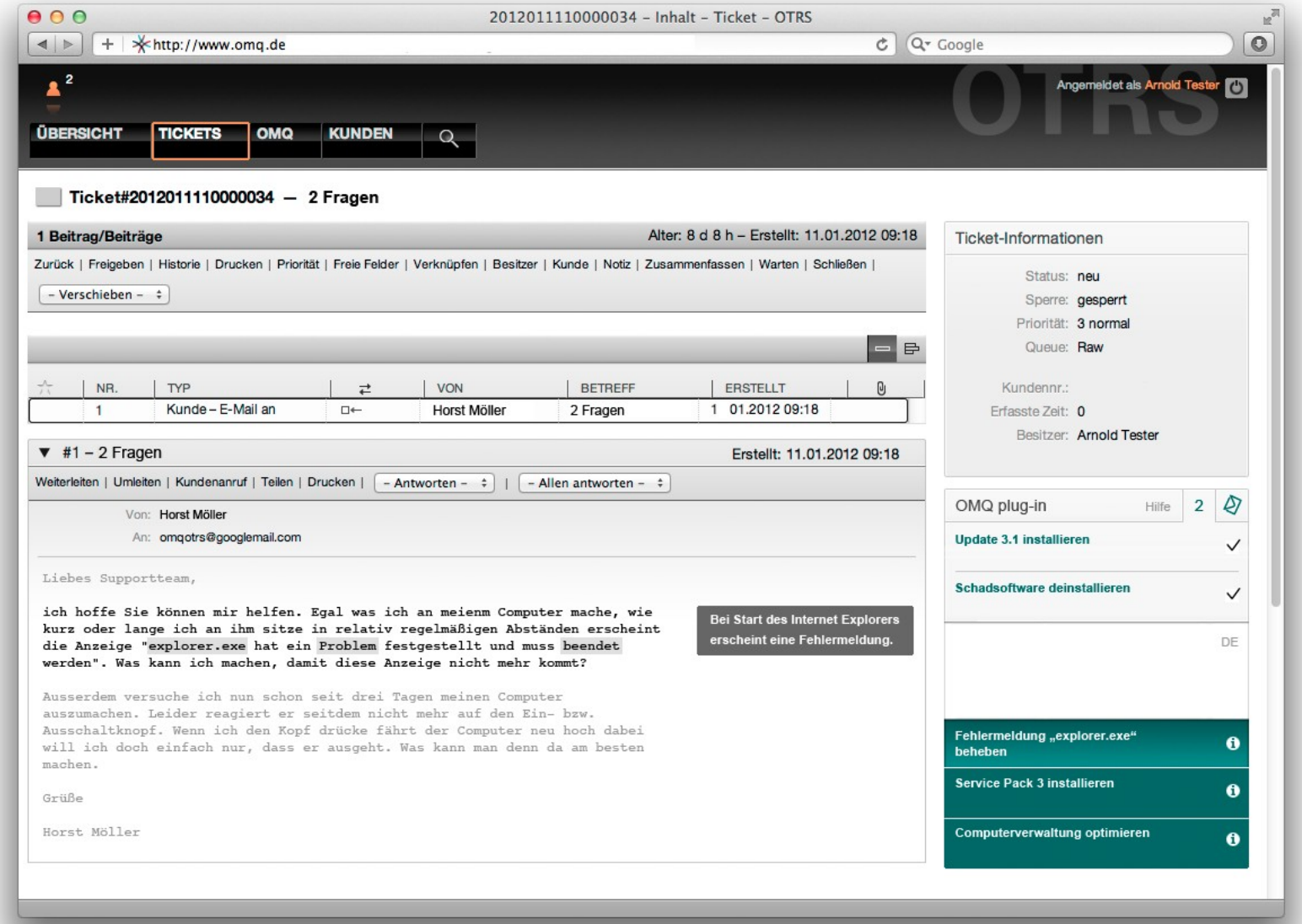
Textvorlagen

- Textbausteine je Fachthema / Tickettyp / Status
- Gesprächsleitfäden entspr. Workflow
- Quick-Tickets für Standard-Anfragen

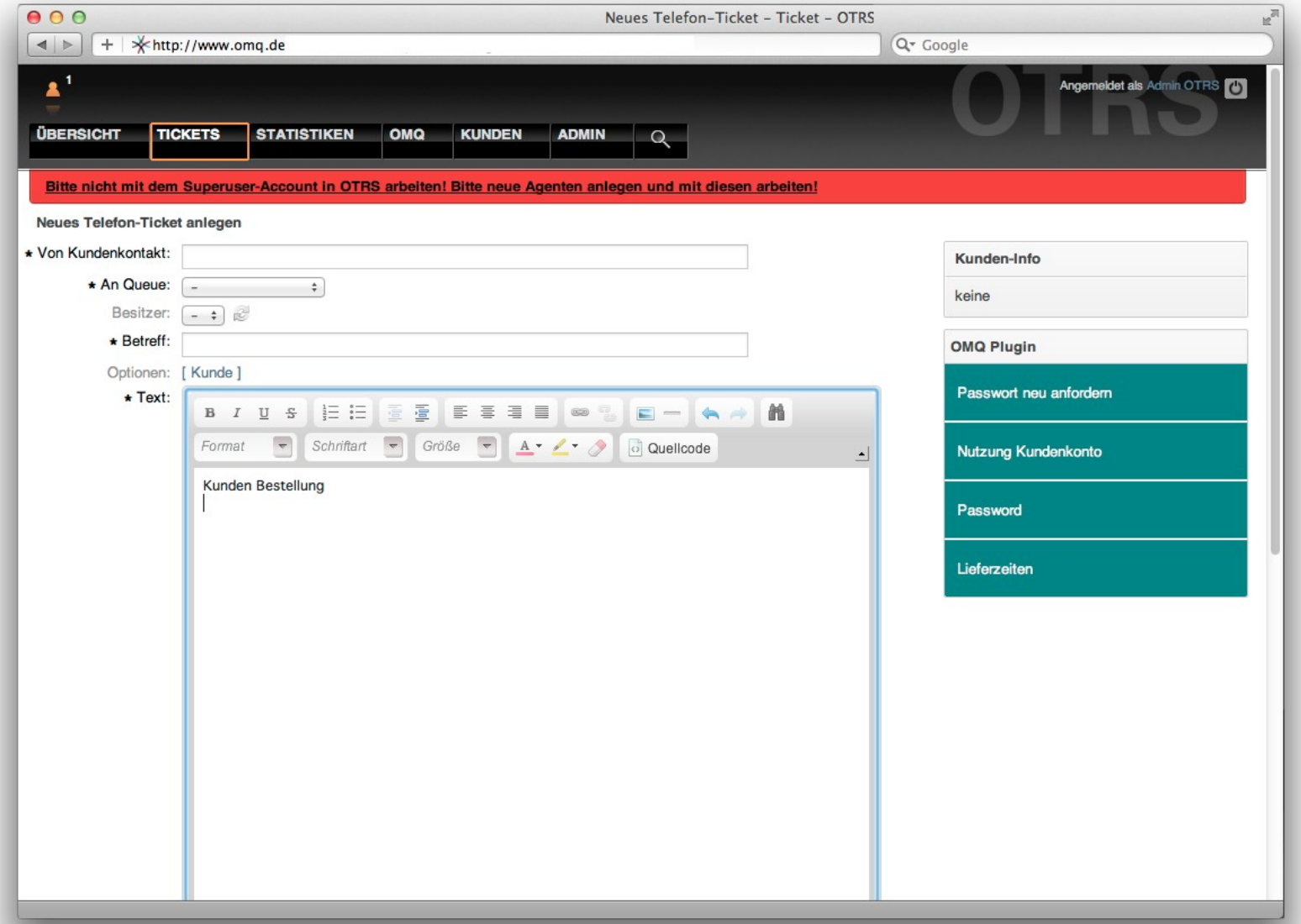
Self Service

- Vorklassifizierung durch Ticket-Vorlagen

OTRS :: Möglichkeiten OMQ plug-in



OTRS :: Möglichkeiten OMQ plug-in



OTRS :: Möglichkeiten OMQ self service

OTRS-Wissensmanagement :: Umsetzung

Klassifizierung von Tickets ⇨ Problem Suchzeit

Besser... FAQ-Workflow

Redaktion bereitet Wissen gezielt auf / Vorlagen

Noch besser... spezialisierte Wissens-DB

Redaktion bereitet Wissen gezielt auf / Selbstlernen

Den Service einfacher und schneller machen!

c.a.p.e. IT :: Kontakt

Fragen / Informationen

✉ rico.barth@cape-it.de

anna.brakoniecka@cape-it.de

meisdrock@omq.de

http://www.cape-it.de

http://www.omq.de

Univention-Partnerstand

Halle 2 / D 48