

OTRS::ITSM 1.1 als öffentliche Betaversion freigegeben

- *Neue API und CSV-Schnittstelle für den Import/Export von CMDB-Daten*
- *Übersichtliche Baumdarstellung von Services und Configuration Items mit ihren Abhängigkeiten*
- *Service Level Reporting: Umfangreiches Statistik-Framework zur Erkennung und Optimierung von Service-Engpässen*

Bad Homburg, 28.02.2008 – Das OTRS-Projekt veröffentlicht heute die Betaversion des ersten umfangreichen Updates seiner ITIL® konformen Open-Source-Lösung für IT Service Management (<http://otrs.org/download/>). OTRS::ITSM 1.1 bringt zahlreiche Neuentwicklungen, die ITIL-konforme Geschäftsprozesse weiter vereinfachen sowie IT Services transparenter gestalten und beschleunigen.

Herzstück des Beta-Releases ist eine API für die Import/Export-Funktion von Daten der Configuration Management Database (CMDB) aus üblichen CSV-Dateien, die das Anlegen und Pflegen der CMDB wesentlich vereinfacht. Das Ein- und Auslesen der Daten kann dabei gleich auf zwei Wegen erfolgen: Entweder interaktiv aus dem Web-Interface oder automatisiert über ein Script.

Die ebenfalls neue, strukturierte Baumansicht von Services und den mit ihnen in Relation stehenden Configuration Items (CIs) erleichtert den Bearbeitern die Ursachenanalyse von Incidents: Anstatt sich durch die Services und CIs einzeln durchzuklicken, bietet OTRS::ITSM jetzt eine Komplettansicht schon mit den jeweils gültigen Service Level Agreements (SLA) und den Beziehungen. Zu den CIs wird außerdem der aktuelle Service-Status („OK“, „Warnung“, „akuter Vorfall“) errechnet und in den Ampelfarben angezeigt.

Rechtesystem und Statistiken deutlich erweitert

Weitere Neuerungen: Ein in das rollenbasierte Berechtigungskonzept eingebundenes, granulares Rechtesystem legt für jedes ITIL-Paket gleich bei der Erstellung an, welchem Bearbeiter welche Rechte z.B. bei SLAs und CIs zugeteilt werden. Dies kann auf Einzelbearbeiter oder Gruppen-Ebene geschehen.

Die Steuerung von Services und Ihrer Qualität steht im Fokus des umfassenden Ausbaus des Statistik-Frameworks von OTRS::ITSM 1.1 : Es gibt jetzt dynamische CI-Statistiken, die OTRS::ITSM gleich mit einer Reihe an Templates mitliefert. Daneben sind jetzt Statistiken vorkonfiguriert wie z.B. zur „Erstlösungsrate“ (Anfrage wird beim ersten Kundenkontakt beantwortet) und zur durchschnittlichen Lösungszeit nach Parametern wie Art oder Zeitpunkt der Anfrage und lassen sich anpassen. Die CI-Suche lässt sich zudem direkt aus der Maske zur Ticketerstellung per Popup-Fenster, also schon bei der Aufnahme eines Incidents oder Service Requests aufrufen.

Dank vieler Anwender schon ein reifes System

„Mit OTRS::ITSM 1.0 haben wir bewiesen, dass sich IT Service Management nach ITIL und eine Open-Source-Entwicklungsmethode wunderbar vereinbaren lassen. Die positive Resonanz bei zahlreichen Unternehmen motiviert uns hier zusätzlich. Und jetzt legen wir mit dem nach, was wir als Anregungen im Einsatz bei zig Unternehmen wie der Deutschen Post AG oder Philips mitgenommen haben“, sagt Martin Edenhofer, Gründer des OTRS-Projekts und CTO der OTRS AG. „Die Beta-Version halten wir schon für so ausgereift, dass wir noch für das 1. Halbjahr 2008 die Veröffentlichung von OTRS::ITSM 1.1 planen.“

OTRS::ITSM 1.1 Beta basiert auf OTRS 2.2.5 und bietet zusätzlich:

- ITIL-konforme Abbildung der typischen Service-Support-Prozesse:
- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- integrierte und individuell anpassbare Configuration Management Data Base (CMDB)
- Effizientes Management der gesamten IT Infrastruktur-Komponenten, Services, SLAs, und Provider sowie der bestehenden Beziehungen zwischen CIs, Services, Tickets und Usern
- ITIL-konformes Modell von Rechten, Verantwortlichkeiten und Berechtigungen
- Prozess übergreifende Kommunikationssteuerung

- Statistik-Funktionen für Trends, kennzahlenbasiertes Reporting, Planung und Controlling der Services
- Flexible Anpassungen und Erweiterungen an individuelle Anforderungen

Eine detaillierte Auflistung der zusätzlichen Features finden Sie hier:

(<http://www.otrs.com/de/produkte/otrsitsm/>)

Über OTRS und die OTRS AG

Das OTRS Projekt wurde im Jahr 2001 von Martin Edenhofer ins Leben gerufen. Aufgrund der stetig steigenden Nachfrage nach Services zu OTRS gründeten Martin Edenhofer, André Mindermann und Burchard Steinbild im Jahr 2003 die OTRS GmbH, die 2007 in die OTRS AG umfirmiert wurde. Das Unternehmen ist Dienstleister rund um das mit weltweit mehr als 55.000 Installationen in 23 Sprachen führende Help Desk- und Ticketsystem OTRS (Open Ticket Request System). Mit der ITIL® konformen IT Service Management Lösung OTRS::ITSM schließt die OTRS AG auf zu den ITSM Lösungen der Big 4 (HP, CA, IBM und BMC). Zu den Leistungen der OTRS AG zählen Consulting, Softwareentwicklung, Application Support und SaaS (über den Partner Enterprise Consulting GmbH).

Weitere Informationen unter:

<http://www.otrs.com/>

<http://otrs.org/>