

## **OTRS veröffentlicht zweite Generation von IT Service-Management auf Open-Source-Basis**

- *Die neue Version OTRS::ITSM 1.1 ermöglicht jetzt auch ITIL-konformes Service-Level-Management*
- *13 der DAX 30-Unternehmen setzen OTRS ein*
- *Kopplung von Services und Configuration Items als Schlüssel zur Optimierung von IT-Infrastrukturen*

**Bad Homburg, 05.05.2008 – Mit über 55.000 weltweiten Unternehmensinstallationen als Basis und Rückkanal hat das OTRS-Projekt im Sommer 2007 seine erste Lösung für absolut ITIL-kompatibles IT Service-Management freigegeben und veröffentlicht heute mit der Version OTRS::ITSM 1.1 den nächsten Meilenstein:**

Kernstück ist die Integration des neuen Prozesses Service-Level-Management und die Erfüllung wichtiger Bestandteile von ITIL v3 wie das „Continual Service Improvement“. Außerdem wichtig: 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.

Hohen Praxisnutzen liefert zudem die Kopplungsoption von IT-Services und Configuration Items, die automatische Analysen – sowohl aktiv zu Planungszwecken, als auch reaktiv im Fall von Störungen - ermöglicht à la: Mit welchen Folgen für welche Systemkomponenten ist zu rechnen, wenn ein beliebiges Modul ausfällt? Eine manuelle Analyse wird damit hinfällig und so wird auch erst der Nutzen der integrierte OTRS-CMDB voll ausgereizt.

Insgesamt vereinfacht OTRS::ITSM 1.1 ITIL-konforme Prozesse im IT-Service-Management. Anwender profitieren von reduzierten Durchlaufzeiten, einer höheren Qualität der IT-Services bei gleichzeitig geringeren Kosten. In diesem magischen Dreieck bildet OTRS::ITSM die Basis zur Optimierung: höhere Transparenz, sowohl bei den Beziehungen zwischen IT-Services und Cis als auch bei den Vorgängen zu ihrer

Erbringung. Wurden mit der ITSM-Auftaktversion 1.0 schon die Daten erfassenden ITIL-Prozesse wie Configuration Management, Incident Management, und Problem Management abgebildet, so kommt jetzt das analytische Service Level Management hinzu.

### **Kostenloser Download der Software**

OTRS::ITSM 1.1 steht ab sofort zum kostenlosen Download zur Verfügung, z.B. unter: <http://otrs.org/download/> oder <http://www.otrs.com/de/download/software/>

### **Dank vieler Anwender schon ein reifes System**

„Mit OTRS::ITSM 1.0 haben wir bewiesen, dass sich IT Service-Management nach ITIL und der Open-Source-Entwicklungsansatz wunderbar vereinbaren lassen. Unsere breite Installationsbasis und der damit verbundene Austausch mit Anwendern hat uns bei der Version 1.1 dabei geholfen, in die von den Unternehmen benötigten Richtungen weiter zu entwickeln“, sagt André Mindermann, CEO der OTRS AG. „Wir genießen auch deshalb großes Vertrauen bei der Industrie, weil wir unseren Kunden neben einer im praktischen Einsatz erprobten Lösung ein umfassendes Angebot an Business Services bieten.“

### **OTRS::ITSM 1.1 im Detail**

- ITIL-konforme Abbildung der Prozesse:

Incident Management

Problem Management

Configuration Management

Jetzt auch: Service Level Management

- integrierte und individuell anpassbare Configuration Management Data Base (CMDB)

- Effizientes Management der gesamten IT Infrastruktur-Komponenten (CIs),

Services, SLAs, Dokumente (z.B. Verträge) und Provider sowie der bestehenden Beziehungen zwischen CIs, Services, Tickets und Usern

- ITIL-konformes Modell von Rechten, Verantwortlichkeiten und Berechtigungen schon mit Modulen von ITIL v3

- 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 24 Sprachen führende Helpdesk System 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://www.otrs.de>

<http://otrs.org/>