

Integriertes IT-Service- & Asset Management mit opsi und dem ITSM-System KIX - Ein Praxisbericht von der Europa-Universität Flensburg

Referenten: Karsten Veers – Europa-Universität Flensburg, Rico Barth – c.a.p.e. IT GmbH

Abstract:

Werden Serviceaufträge, Störungen oder Änderungsanforderungen in der IT bearbeitet, benötigen die Service-Teams ergänzende Informationen zur IT-Landschaft. Ein wichtiger Bestandteil des IT-Service Systems ist dabei eine einheitliche und zentrale Konfigurationsmanagement Datenbank (CMDB). Diese Datenbasis integriert das Hardware- und Software-Management, um einheitliche Sichten auf die für die Service Mitarbeiter relevanten Daten zu schaffen. Technische Informationen werden aus dem Server- & Client Managementsystem opsi integriert. Dieses liefert Inventarisierungsdaten für Hard- und Softwareobjekte und integriert sie in die Abläufe des IT-Service Management-Tools KIX.

Der Vortrag geht ganz praktisch auf die Integration von opsi und KIX bei der Europa-Universität Flensburg ein. Durch die Integration wird der manuelle Pflegeaufwand der Konfigurationsdaten durch die Service Mitarbeiter auf ein Minimum reduziert. Den Service Mitarbeitern stehen immer im gesamten Prozess aktuelle Informationen zur Verfügung, so dass die IT-Anwender einen qualitativ hochwertigen und schnellen Service erhalten.

Umfang:

ca. 30 Minuten + 10 Minuten Fragen

Webseiten/Literaturquellen:

Informationen zu KIX / KIX Pro unter <https://kixdesk.com/kix-pro.html>

Referenten:

Karsten Veers ist an der Europa-Universität Flensburg seit 2006 als Systemadministrator im Bereich Service angestellt und betreut seitdem das Ticketsystem und weiterhin die Softwareverteilung. Seit 1990 war er bei mehreren Unternehmen immer wieder im Bereich der IT tätig.

Studiert hat er Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Flensburg.

Rico Barth ist seit 1996 professionell in der IT tätig. Er hat in Freiberg Mathematik studiert und sammelte jahrelang bei T-Systems Erfahrungen im Bereich der Integration komplexer IT-Systeme. Seit 2006 ist Rico Barth Geschäftsführer der c.a.p.e. IT GmbH, die er gemeinsam mit drei Kollegen gründete. Das Unternehmen ist auf Open Source-basierte Service Management Lösungen spezialisiert und Hersteller der Service Software KIX. Ebenso engagiert er sich im Vorstand der Open Source Business Alliance.

Die Europa-Universität Flensburg:

Die Europa-Universität Flensburg wurde 1946 gegründet.

Schwerpunkte der Ausbildung sind Wirtschaftswissenschaften, Lehrer:innenausbildung und Ingenieur-Studiengänge.

Studenten:	~6.000
Dozenten:	~600
Rechner:	~2.000
Administratives Personal:	38

Das erste Ticketsystem wurde 2006 eingesetzt. Zu KIX wurde um das Jahr 2010 gewechselt.

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

Die c.a.p.e. IT GmbH ist branchenübergreifend der Spezialist für Geschäftsprozesse im IT- und technischen Service auf Open-Source-Basis. Unsere Mitarbeiter besitzen über 10 Jahre Projekterfahrung, umfassendes Fachwissen und sind ITIL-zertifiziert.

Wir sind Hersteller von KIX und KIX Pro, der in langjähriger Praxis erprobten Open Source-Software für den technischen Service & ITSM. Dazu liefern wir Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration, für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung sowie das Berichtswesen.

Als führender Dienstleister unterstützen wir bei Analyse, Implementierung, Anpassung, Schulung und Upgrade sowie mit Service, Support und Outsourcing.

Wir engagieren uns in der Open Source Business Alliance, BITKOM und itSMF.