

Trouble-Ticket-Systeme

Kriterien, Auswahl, Erfahrungen

von

Dr. Wilfried Grieger

wgrieger@gwdg.de <http://www.gwdg.de/~wgrieger>

Gesellschaft für wissenschaftliche Datenverarbeitung mbH Göttingen

Am Fassberg, 37077 Göttingen

Fon: 0551 201-1510 Fax: 0551 21119
gwdg@gwdg.de www.gwdg.de

Anforderungen

Bearbeitung, Weiterleitung, Eskalation eingehender Anfragen/Aufträge bzw. Fehlermeldungen

Nachverfolgung von Problemen

Statistiken

Kunden- und Bearbeiter-Schnittstelle per WWW-Browser und per E-Mail

Erstellung einer Wissensbasis

Erweiterbarkeit

ITIL-Konformität

ITIL =

Information **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary

Bibliothek zur Definition und zum Betrieb von IT-Prozessen des OGC (Office of Government Commerce)

ITIL beschreibt die Prozesse, die einen effizienten und effektiven Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur ermöglichen, um die zwischen der IT-Organisation und ihren Kunden vereinbarten Service Levels einhalten zu können.

Auswahl (1)

Help Desk Forum: <http://www.help-desk-forum.de>

Jährliche Konferenz in Mainz

Etwa 50 Anbieter von
Trouble-Ticket- und Helpdesk-Systemen

Auswahl (2)

Touchpaper/VEGA	Basis: Eigenentwicklung
IntraWare/Gedys	Basis: Lotus
HP ServiceDesk	Basis: Eigenentwicklung
CA Unicenter	Basis: Eigenentwicklung
Remedy/ARS	Basis: Eigenentwicklung
OTRS	Basis: Open Source

Engere Wahl (1)

Remedy – **A**ction **R**equ^est **S**ystem (ARS)

Vorteile:

- Marktführer

- Baukastenprinzip

- verschiedene Eskalationsmechanismen

- Report Generator

Nachteile:

- Anschaffung und Betrieb teuer

Engere Wahl (2)

Open source Ticket Request System (OTRS)

Vorteile:

- Open Source

- rein HTML-basiert

- Eskalationsmechanismen programmierbar

- Anschaffung billig

- hohe Akzeptanz bei Mitarbeitern

Nachteile:

- keine fertigen Reports

- schlechte Dokumentation

OTRS

Installation	erledigt
Konfiguration	teilweise
Innerbetriebliche Tests	teilweise
Einsatz für alle Mitarbeiter	ab Q1/2005
Betrieb	ab Q2/2005

Schlechte Dokumentation
Schulungen erforderlich