

Auswahl eines TTS und Einführung von OTRS bei der GWDG

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 201-2150
gwdg@gwdg.de <http://www.gwdg.de>

Anforderungen an ein TTS

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)

Service (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**equest **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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Nachteile:

- keine fertigen Reports

- schlechte Dokumentation

Zeitplan (1)

Auswahl	01/2004 – 09/2004
Installation und Tests	10/2004 – 11/2004
Konfiguration	11/2004 – 01/2005
Schulungen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	01/2005 – 03/2005
Innerbetriebliche Tests	03/2005 – 04/2005
Einsatz für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Probebetrieb	ab 04/2005

Zeitplan (2)

Wartungsvertrag mit OTRS	ab 07/2005
vereinfachte Eingabe von Telefontickets	ab 09/2005
Produktionsbetrieb Regelungsabrede mit dem Betriebsrat	ab 02/2007
WWW-Customer-Interface	ab 01/2008

Veröffentlichungen

GWDG-Nachrichten 04/2005:
support@gwdg.de, ohne OTRS

GWDG-Nachrichten 09/2005:
support@gwdg.de, ohne OTRS

GWDG-Nachrichten 04/2006:
Vorstellung OTRS

GWDG-Nachrichten 01/2008:
WWW-Customer-Interface

Regelungsabrede mit dem Betriebsrat

„Das TTS ist nicht dazu bestimmt, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer(innen) zu überwachen, sondern dazu, den Service der GWDG für ihre Nutzer(innen) zu verbessern.“

„Jede mitarbeiter- oder vorgangsbezogene Auswertung bedarf der vorherigen Zustimmung des Betriebsrats und des Hinzuziehens mindestens eines vom Betriebsrat bestimmten Betriebsratsmitglieds.“

„Die Geschäftsführung verpflichtet sich, gewonnene Daten aus dem TTS nicht für oder gegen Mitarbeiter(innen) zu verwenden.“

„Aus der Bearbeitung bzw. Nichtbearbeitung eines eskalierten Tickets werden keine arbeitsrechtlichen Konsequenzen gezogen.“

„Tests statistischer Auswertemöglichkeiten dürfen nur mit Zustimmung des Betriebsrats durchgeführt werden.“

„Der Einsatz einer neuen Software-Version bedarf der Zustimmung des Betriebsrats.“

Zuständige Personen bei der GWDG

Server-Administration:

Michael Binder, mbinder@gwdg.de

OTRS-Administration:

Dr. Thomas Otto, totto@gwdg.de
Sigrun Greber, sgreber@gwdg.de