

Vortrag, ca. 30min., 15min Fragen

Zielgruppe: Unternehmer, Entscheider und IT-Manager aus Mittelstand und Kommunen, umfangreiches technisches und branchenspezifisches Fachwissen nicht notwendig

Kategorie: Public Administration

Titel: "Mit OTRS IT-Serviceprozesse optimieren"

Der Vortrag betrachtet die Vorfallsbearbeitung im Rahmen des Service Management der Landtagsverwaltung Brandenburg sowie die Unterstützung dieser Prozesse durch die eingesetzten IT-Systeme. Eingegangen wird auf die Anforderungen und die Projektumsetzung.

Die Landtagsverwaltung Brandenburg unterstützt die Abgeordneten der Landtagsfraktionen mit einem Service Desk. Dieser Service Desk bildet den zentralen Kontaktpunkt der Abgeordneten für Anfragen und Vorfälle zum technischen und IT-Service, welcher den Landtagsabgeordneten zur Verfügung gestellt wird.

Die Vorfallsbearbeitung (Incident Management Prozesse) wird durch das Open Source Service Management System OTRS mit der ITIL-konformen Erweiterung OTRS::CiCS::ITSM unterstützt.

Sprecher:

Stephan Zielinski, Leiter Service Management, Verwaltung des Landtages Brandenburg