

Real ITSM . Lean, secure & approved

Integriertes ITSM mit 100% Open Source

Tom Eggerstedt. it-novum  
Daniel Kirsten. Synetics



# Wer ist it-novum?



- Marktführer Business Open Source
- 75 Mitarbeiter, ø 20% Wachstum/Jahr
- Headquarter in Fulda, Niederlassung in Wien
  
- Beratung, Projekte, Entwicklung, Support, Training
- Kunden wie GE, Puma, Evonik, Fraunhofer uvm.
- Datacenter-Betreiber einer Konzerngruppe
  
- Erster Nagios und openQRM Enterprise Partner
- i-doit Preferred Partner
- Zarafa-, SEP- und Univention-Partner
  
- SAP Extended Business Partner
- Pentaho Premium und Sugar Gold Partner
- Alfresco Platinum und Liferay Silver Partner

**Infrastructure Solutions**

- Cloud Computing
- Software-defined Storage
- System Management
- Service Management
- Mid Tier Solutions

**Tom Eggerstedt**  
Account Manager  
it-novum GmbH  
Edelzeller Str. 44 in 36043 Fulda

Mail: [tom.eggerstedt@it-novum.com](mailto:tom.eggerstedt@it-novum.com)  
Fon: +49 (661) 103-888  
Fax: +49 (661) 103-597

# IT Servicemanagement

IT Service Management (ITSM) spiegelt die Maßnahmen und Methoden wieder, die für eine bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen (BPM) durch die IT-Organisation eingesetzt werden.

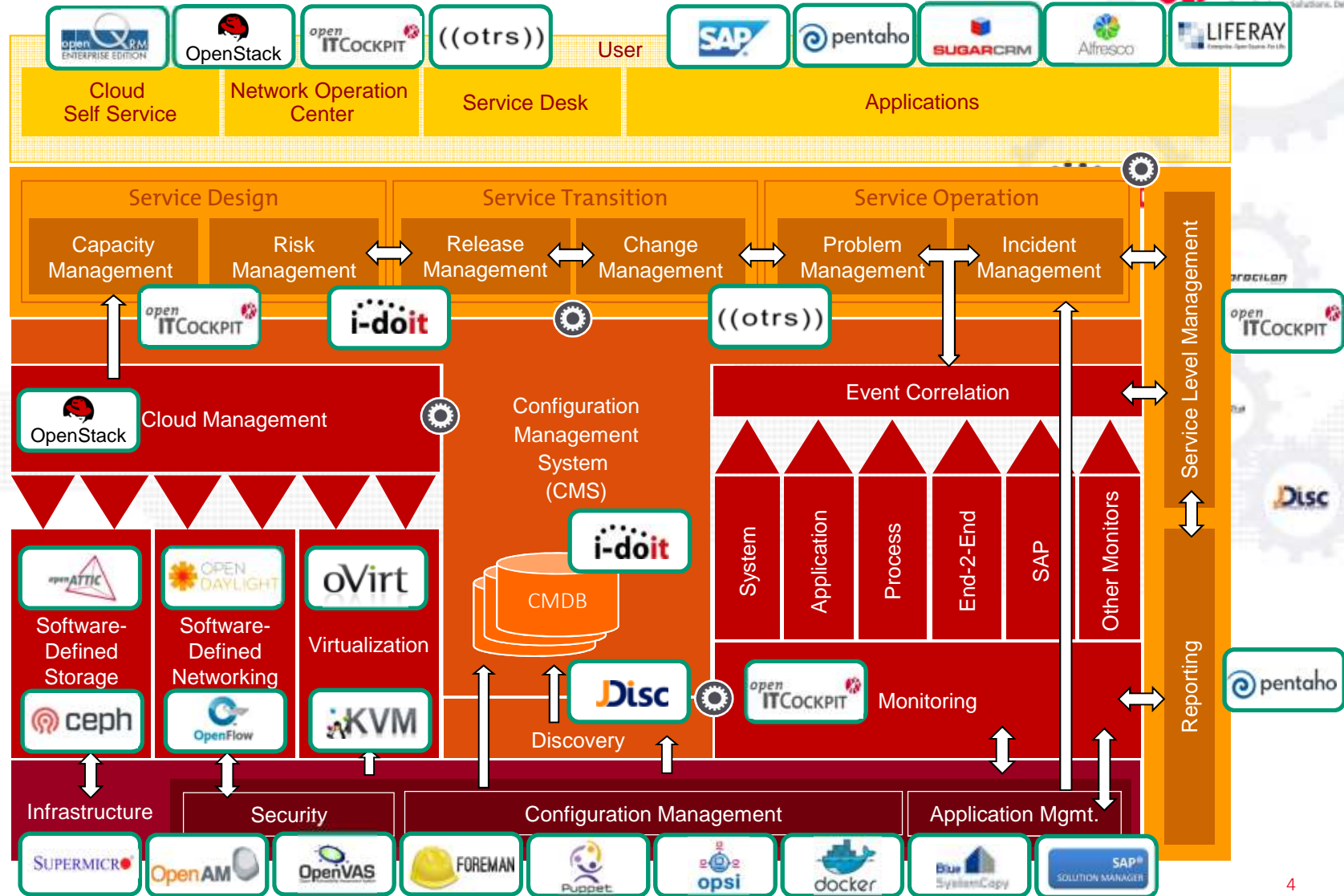
ITSM beschreibt insofern den Wandel der Informationstechnik zur Kunden- und Serviceorientierung.

Von Bedeutung ist die Gewährleistung und Überwachung der Business Services, also die für den Kunden sichtbaren IT-Services.

Auf diese Weise können kontinuierlich die Effizienz, die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der jeweiligen IT-Organisation und Business Services verbessert werden (Six Sigma).



# ITSM-Stack – by it-novum



# ITSM – kennen Sie das?

- Kunde bekommt selten Rückmeldung vom Support, über den aktuellen Stand des Calls
- Calls werden „doppelt“ bearbeitet
- Beim Ausbau der HD stellt der MA fest, dass keine Platte vom gleichen Typ vorrätig ist
- Systeme sind „nur“ in den Köpfen der MA bekannt
- Wiederkehrende bzw. gleiche Probleme werden nicht als solche erkannt
- Rückfragen innerhalb des Lösungszeitraums und keiner weiß den aktuellen Stand des Calls/Projekt



# ITSM – ein wesentliches Ziel

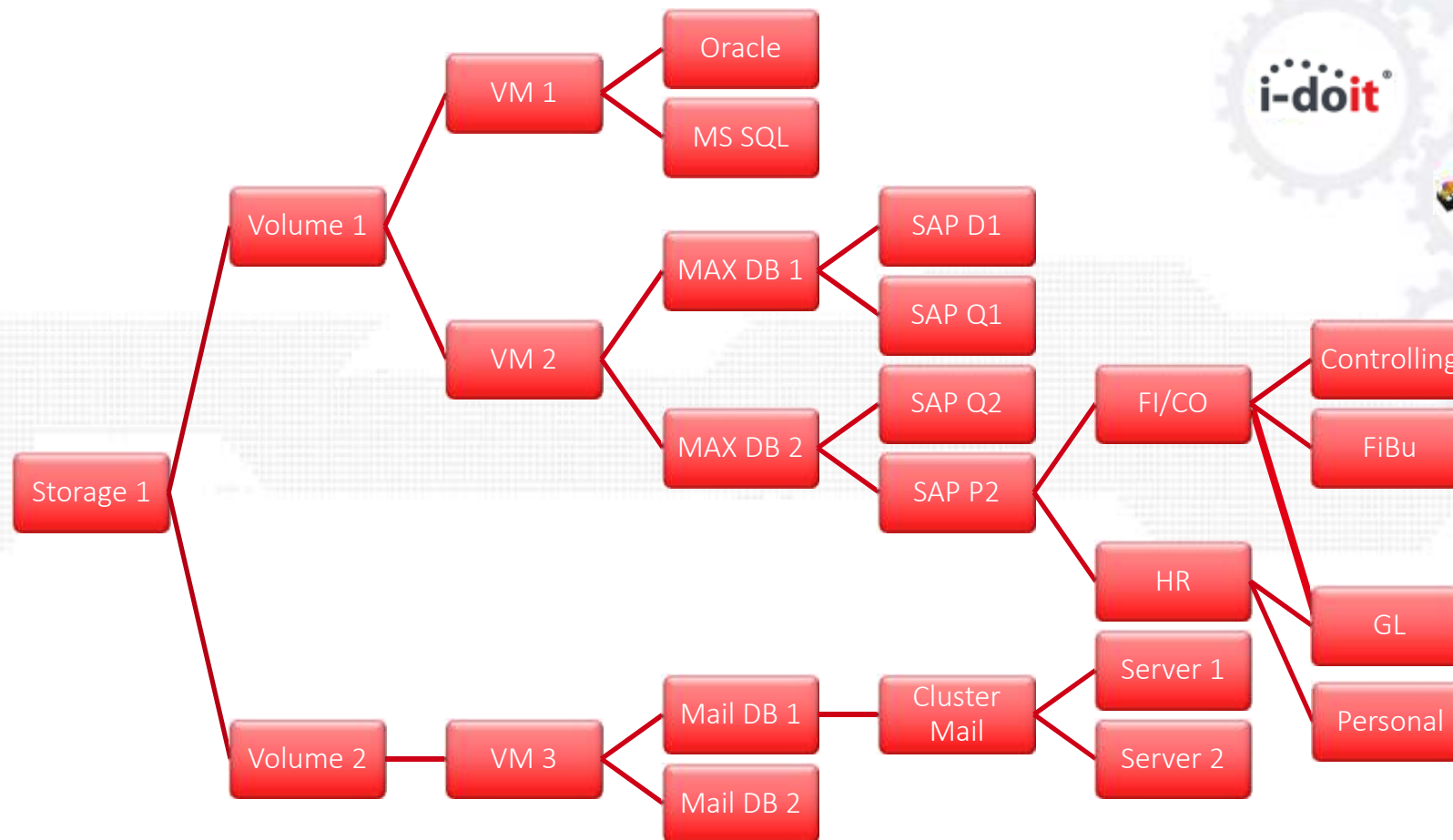
Ziel ist es, die Prozesse in der IT-Abteilung zu etablieren (Services), um eine umfassende und lückenlose Beschreibung zu gewährleisten und Verantwortungsbereiche für die einzelnen Service-Elemente festzulegen.

Es sollte jedem Mitarbeiter zu jeder Zeit vollkommen transparent sein, was in welcher Situation zu tun ist.



# ITSM – ein erster Schritt

Aktuelle Prozesse und deren Abhängigkeiten analysieren



# ITSM – ein Beispiel

Zugriff auf

- SLAs
- Hardware Infos
- Software Infos
- Lizenzen
- Verträge
- AP

Service  
Desk

Monitoring

CMDB

- Services nach SLAs
- Hardware
- Software
- Schnittstellen
- Abhängigkeiten
- Reporting

- Services/ SLAs
- Hardware
- Softwarelizenzen
- Abhängigkeiten
- Verträge
- Notfallhanbuch
- ISO 27001



ITSM – Live

# OTRS

A large, stylized logo for 'i-doit' is centered on the page. The 'i' is black with three dots above it, and 'doit' is in a bold, black sans-serif font with a red dot on the 'i'. The logo is set against a background of a faint, dotted map of Europe.