

# OTRS::ITSM

Botka István

`boti@mail.duf.hu`

# OTRS::ITSM

- Mit jelentenek ezek a betűk?
- Miért ezt választottuk?
- ITIL v3

# Mit jelentenek ezek a betűk

- Open-source Ticket Request System
- IT Services Management

# OTRS::ITSM – Miért...?

- Kellett valami amivel tudjuk követni, hogy mivel dolgozunk
- Az eddigi megoldások nem váltak be
  - Licenz díjak, követés, kivitelezés / bevezetés
- Élő projekt – nagy install bázis
- Látszik a fejlődés hosszú távon
- ITIL v3 referencia !!!
- Nyílt forrás

# OTRS::ITSM – Miért...?

- CMDB struktúra
- Saját fejlesztések upgrade után is működnek
- Moduláris felépítés

# Tulajdonságok

- Incidens kezelés
- Probléma kezelés
- Igénylés kezelés
- Változáskezelés
- Szolgáltatás és konfiguráció kezelés
- Tudásbázis (Knowledge Management)

# Tulajdonságok

- Skálázható
- Komplex
- Folyamatokban gondolkodik
- Rugalmas
- Akár IT-n kívül is használható

# OTRS::ITSM

- Verziókezelés
- DB csak bővül
- ,template' lehetőség – csv  
(sok gép felvitele)

# OTRS::ITSM

- Demó
  - CMDB
  - General Catalog
  - Eszköz osztályok
  - Kapcsolatok

Köszönöm a figyelmet!

