

ITSM-Referenzsystem

Technische Hochschule Rosenheim

Technische
Hochschule
Rosenheim



Christoph Ohliger

IT-Sicherheitsbeauftragter und ITSM-Systemverantwortlicher

ITSM-Referenzsystem / Technische Hochschule Rosenheim

Die **Technische Hochschule Rosenheim** ist eine Hochschule für angewandte Wissenschaften und wurde am 1. August 1971 als Fachhochschule im bayerischen Rosenheim gegründet. Sie ist vor allem durch ihre Fakultät für Holztechnik und Bau bekannt.

Die Technische Hochschule Rosenheim bietet den mittlerweile fast 6.000 Studierenden international anerkannte Abschlüsse und attraktive Möglichkeiten zur Weiterbildung in über 40 Studiengängen der Fachrichtungen Wirtschaft, Technik, Gestaltung, Gesundheit und Soziales.



„Die Entscheidung der Technischen Hochschule Rosenheim für die Lösung ist aufgrund der BP-Orientierung der ITSM-Lösung der SECTOR NORD AG gefallen. Das Ziel war Kunden und IT im Verständnis näher zusammen zu bringen. Also den Kunden bei seiner Fehlerbeschreibung zu verstehen und den Support bei der Analyse zu entlasten.“

- 2016 Integration der OTRS<>i-doit-Kopplung
- 2018 wurde SNAG-View gekoppelt mit i-doit die zentrale Plattform für das System-Monitoring
- 2019 wurde die ITSM-Lösung vervollständigt. Die SNAG-View<>OTRS-Kopplung wurde in das ITSM-Konzept integriert
- 2021 Erweiterung der SNAG-View<>OTRS-Kopplung um das ITSM-Business-Process-AddOn für die benutzerbasierte Anzeige von SNAG-View Geschäftsprozessen in OTRS/Znuny

Live-Demo

Weitere Planungen?

„Zukünftig wollen wir sowohl dem Kunden als auch dem Support (1st) „Prä Ticket“ relevante Informationen liefern. Das soll heißen, ein Kunde soll sehen, ob der BP funktioniert und der Support soll Informationen unseres SIEM Systems (Logpoint) sehen können um eine Entwicklung beurteilen zu können.

Wir sind zu Beginn unseres Projektes von einer OTRS basierten CMDB auf i-doit gewechselt, unsere CMDB wird aktuell von JDisc gepflegt. In Planung ist eine Integration von Baramundi.“

Der Systemverantwortliche, Christoph Ohliger, zieht folgendes Fazit:

„Das ITSM-Konzept hat uns nachhaltig überzeugt - Schritt für Schritt wurden und werden Mehrwerte geschaffen!“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!