

## Größere Bürgernähe durch professionelles Servicemanagement Landkreis Fulda setzt auf OTRS

**Wie Behörden dank quelloffener Software eine größere Bürgernähe zu erreichen können, zeigt der Landkreis Fulda: Die Kreisverwaltung setzt seit Jahren auf Open Source-Software im Bereich Servicemanagement. Von dem Ticketsystem OTRS profitieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kreisverwaltung und der Schulen.**

Die IT-Abteilung des Landkreises Fulda stellt alle IT-Dienstleistungen der Verwaltung und ihrer Außenstellen sowie der rund 70 Schulen zur Verfügung. Zur Abwicklung von Supportanfragen führte der Landkreis 2009 das Ticketsystem OTRS ein. Die offene Lösung hilft, Supportanfragen zu strukturieren, dokumentieren und auszuwerten. Als Support-Partner betreut it-novum das System seit 2015.

Durch den Einsatz von OTRS werden die Mitarbeiter von Routinetätigkeiten entlastet. Das System ermöglicht es, schnell auf Anfragen zu reagieren. Die kurzen Reaktionszeiten und die Transparenz für die Anwender sorgen für eine hohe Servicequalität, Kundenzufriedenheit und dadurch auch für eine größere Bürgernähe. Nicht zuletzt hat die Einführung OTRS dafür gesorgt, dass die IT- und Servicekosten deutlich gesunken sind. „Ein System wie OTRS bringt klare Vorteile gegenüber einer unstrukturierten Abwicklung von Supportanfragen und spart Kosten. Ich bin mir daher sicher, dass unser Projekt Vorbildcharakter für andere öffentliche Verwaltungen besitzt“ meint Walter Breitung.

Aus IT-Sicht sind vor allem die getrennten Webfrontends für die Administratoren hilfreich. Dazu kommen die nach den Vorgaben des Landkreises konfigurierten Eskalationsstufen und das Rollen- und gruppenbasierte Berechtigungskonzept.

”

Der Support der it-novum hilft uns dabei, noch näher an den Problemen unserer Bürger zu sein.

Walter Breitung,  
IT-Leiter, Landkreis Fulda

## Warum Sie mit it-novum sprechen sollten...

it-novum ist das führende IT-Beratungsunternehmen für Business Open Source im deutschsprachigen Markt. Gegründet 2001 ist it-novum heute eine Konzerntochter der börsennotierten KAP AG.

Monitoring, IT-Dokumentation, Ticketsysteme – wenn es um ITSM als ganzheitlichen Service geht, haben wir die richtigen IT Service Management-Lösungen an der Hand: Mit der ITSM Suite von it-novum gelingt die nahtlose Verbindung der Open Source Softwaretools i-doit (Dokumentation), ((OTRS)) Community Edition (Ticketsystem), JDisc (Discovery) und unserer Eigenentwicklung openITCOCKPIT (Monitoring). So aufgestellt profitieren Anwender abteilungsübergreifend von einem integrierten Service Management.

## Zuverlässiger Support, Consulting und erfolgreiche Projektdurchführung

Keine Sorge! Mit unseren individuellen Supportmodellen helfen wir Ihnen bei allen Problemstellungen. Unser Team unterstützt Sie beim täglichen Betrieb Ihrer ITSM-Lösung und lässt sich an zugesicherten Service Level Agreements (SLA) messen. Mit unserer langjährigen Kompetenz im ITSM-Bereich garantieren wir Ihnen eine qualitativ hochwertige Beratung in allen Projektphasen – von der Analyse, über die Konzeption bis hin zur Umsetzung.

Unser gesamtes ITSM Team ist ITIL zertifiziert!



## Monitoring-Lösung für Konzerne und Mittelstand

Unsere Monitoring Software openITCOCKPIT schafft Transparenz durch umfassende Überwachung Ihrer gesamten IT. Modular aufgebaut stehen Features wie hohe Skalierbarkeit, SAP-Monitoring und Cluster-Fähigkeit unter einer intuitiv zu bedienenden Weboberfläche zur Verfügung.



openITCOCKPIT

## Für Deutschland:



**Christoph Weiß | Senior Account Manager**

✉ [christoph.wess@it-novum.com](mailto:christoph.wess@it-novum.com)

☎ +49 661 103 763



**Stephan Kraus | Director ITSM und openITCOCKPIT**

✉ [stephan.kraus@it-novum.com](mailto:stephan.kraus@it-novum.com)

☎ +49 661 103 990

## Für Österreich:



**Johannes Michael Weiß | Country Manager**

✉ [johannes.weiss@it-novum.com](mailto:johannes.weiss@it-novum.com)

☎ +43 1 205 774 1041

## Für Schweiz:



**Flavio Curti | Country Manager**

✉ [flavio.curti@it-novum.ch](mailto:flavio.curti@it-novum.ch)

☎ +41 44 567 62 07