

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

Führend in Business Open Source-Lösungen und -Beratung

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.

Mit unseren 85 Mitarbeitern betreuen wir vom Hauptsitz in Fulda und den Niederlassungen in Düsseldorf, Dortmund, Wien und Zürich aus vorwiegend große Mittelstandskunden sowie Großunternehmen im deutschsprachigen Raum.

Wir sind zertifizierter SAP Business Partner und langjähriger akkreditierter Partner zahlreicher Open Source-Produkte. Unsere Schwerpunkte sind die Integration von Open Source mit Closed Source und die Entwicklung kombinierter Open Source-Lösungen und -Plattformen.

Mit seiner ISO 9001 Zertifizierung gehört it-novum zu den wenigen Open Source-Spezialisten, die die Businessstauglichkeit ihrer Lösungen auch durch ein Qualitätssicherungssystem belegen.



Über 15 Jahre Open Source-Projekterfahrung

- ▶ Unser Portfolio umfasst die vielfältige Bandbreite von Open Source-Lösungen im Applications- und Infrastruktur-Bereich sowie eigene, im Markt etablierte Produktentwicklungen.
- ▶ Als IT-Beratungshaus mit profunder technischer Expertise im Business Open Source-Bereich grenzen wir uns von den Standardangeboten der großen Lösungsanbieter ab. Denn unsere Lösungen sind nicht nur skalierbar und flexibel anpassbar, sondern fügen sich auch nahtlos in Ihre bestehende IT-Infrastruktur ein.
- ▶ Wir stellen fachübergreifende Projektteams zur Verfügung, bestehend aus Entwicklern, Consultants und Wirtschaftsinformatikern. So verbinden wir Business Know-how mit Technologieexzellenz und schaffen nachhaltige Geschäftsprozesse.
- ▶ Unser Ziel ist es, Ihnen eine qualitativ hochwertige Beratung in allen Projektphasen zu bieten – von der Analyse, über die Konzeption bis hin zu Umsetzung und Support.
- ▶ Als Entscheidungshilfe vor Projektbeginn bieten wir Ihnen einen Proof-of-Concept an. Durch die Praxissimulation und den erstellten Prototypen können Sie sich risikofrei für eine neue Software entscheiden und profitieren von Sicherheit und Planbarkeit, klare Projektmethodik und vernünftige Kalkulation.

Für Deutschland:



Christoph Weiß | Senior Account Manager

✉ christoph.wess@it-novum.com ☎ +49 (0) 661 103-763

Für Österreich:



Johannes Michael Weiß | Country Manager

✉ johannes.weiss@it-novum.com ☎ +43 1 205 774 1041

Für Schweiz:



Stephan Köpfli | Country Manager

✉ stephan.koepfli@it-novum.com ☎ +41 (0) 79 652 51 60

