

Akademie

OTRS Administrator Training

Das OTRS Administrator Training der Heinlein Akademie: In dieser Schulung lernen Sie die Funktionsmechanismen des OTRS-Systems kennen und üben eine komplette Installation und Konfiguration.

● Experte 📅 3 Tage 🗨️ n.n. 📍 Berlin / Online

Vorkenntnisse:

- Grundlegende Kenntnisse webbasierter Software Architekturen
- Praktische Kenntnisse der Plattformen Unix / Linux bzw. Windows
- Praktische Kenntnisse zu Verzeichnisdiensten (bspw. MS Active Directory, OpenLDAP, Novell eDirectory)
- Praktische Kenntnisse zur Konfiguration von Apache2
- Praktische Kenntnisse zu MTA (z.B. exim)
- Grundlegende Kenntnisse in HTML, SQL, CSS
- Praktischer Umgang mit Texteditoren (bspw. vi, vim, gedit)

Kursinhalt:

Diese Inhalte werden für die Schulungen in 2019 noch einmal überarbeitet.

Nach dem OTRS-Administrator-Training können Sie die Konfiguration und Pflege Ihres OTRS-Systems in Eigenregie übernehmen. Als kombinierte Schulung im Workshop-Stil mit praktischem HandsOn am System erhalten Sie das Basiswissen zu OTRS, das sich bei Systembetreuern vieler unserer Kunden bewährt hat. Wir vermitteln das Handwerkszeug, um das OTRS an Ihre Unternehmensanforderungen in Bezug auf Aussehen und Funktion anzupassen - aus der Praxis für die Praxis. Darauf aufbauend lernen Sie die IT Service Management Erweiterungen zu OTRS kennen. Unter OTRS::ITSM sind die ITIL-konformen Zusatzpakete zu OTRS zusammengefasst, die aus Ihrem OTRS Helpdesk System ein komplettes ITSM-System machen.

Tag 1

- OTRS-Installation aus Source-Paket auf Debian-Basis
- OTRS-Nutzung
 - Abgrenzung öffentliches, Kunden- und Agentenfrontend
 - Kurzabriss Ticketbearbeitung
- OTRS-Architektur und Begrifflichkeiten aus der Servicewelt
- Übersicht Administration OTRS und GUI
- Vorverarbeitung eingehender Emails (Postmasterfilter)
- Autom. Ticketbearbeitung mittels Generic Agents

- Anlegen und Verwenden von Formularfeldern (Dynamische Felder)

Tag 2

- Konfiguration eigener OTRS-Strukturen (Queues, Gruppen, Rollen, Rechte)
 - Bereitstellung kleiner OTRS-Erweiterungspakete zur bequemen Verwaltung von OTRS-Strukturen
- Administration OTRS über die Kommandozeile
- Systemkonfiguration
 - Config.pm, SysConfig, XML und Co.
 - "Most Important Configuration Keys"
- Anbindung Kundendaten- und Authentifizierungsbackends (LDAP/AD, DB, etc.)
- Agentenauthentifizierung und -synchronisation (LDAP/AD)
- Anpassung der Oberfläche mittels ACLs (Access Control Lists)
- Hilfreiche Erweiterungspakete und Quellen
 - ITSM-Erweiterungen, FAQ, CSV-Schnittstellen, Master-Slave, KIX4OTRS, u. a.
 - OPAR und die OTRS-Community
- OTRS-Webschnittstelle (Generic Interface)
 - was geht, was geht nicht out of the box

Tag 3

- Business Process Management
 - Einführung in das OTRS Prozess Management Modul
 - Erläuterung der Begrifflichkeiten
 - Grenzen der Standardfunktionen des BPM
 - Konfiguration eines Beispielprozesses und Konfigurationsszenarien (Import-Export mittels YAML-File, zu beachten)
- Übersicht OTRS::ITSM-Erweiterungspakete
 - welches Paket wofür
- Installation der Erweiterungen
- Unterschiede OTRS und OTRS::ITSM

Tag 4

- Konfiguration Servicekatalog (Services, SLAs, Servicezuordnungen)
- Konfiguration CMDB
 - CI-Klassendefinition und verfügbare CI-Attributtypen
 - Erweiterungspaket (ITSM-CIAttributeCollection)
 - Entwurf einer Beispiel-CMDB
- Anlage spezifischer Verknüpfungstypen
- Integration in Störungsbearbeitung und Eventmanagement
- Erläuterung Umfang und Grenzen ITSM-spezifischer Berichtsmodule
- Konfiguration Change Management
 - Funktionsübersicht
 - Rollen (Changemanager, Changebuilder)
 - Erstellung Changes und Changevorlagen
 - Entwurf und Umsetzung einfacher und komplexer Changes
 - Erstellung von Work Orders und deren Abhängigkeiten ("Regelwerk")
 - Integration in Ticketbearbeitung

Dozenten

n.n. Im Moment gibt es für diesen Kurs keinen festen Dozenten. Bei Interesse an dieser Schulung organisieren wir einen Profi zu diesem Thema aus unserem Netzwerk.

Termine

Leider gibt es für diese Schulung momentan keinen festen Termin. Bei Interesse an einer Schulungsteilnahme oder an einer Inhouse-Schulung zu diesem Thema, wenden Sie sich bitte per **Mail** an uns. Vielen Dank.

Preise

Komplett-Paket

2.180,00 EUR

zuzüglich 19% Ust. (=2.594,20 EUR brutto)

inkl. Hotel, Abendessen und Abendprogramm

Standard-Paket / Online-Paket

2.000,00 EUR

zuzüglich 19% Ust. (=2.380,00 EUR brutto)

ohne Hotel, Abendessen und Abendprogramm.

Komplett-Paket + Zusatznacht am Vortag

2.270,00 EUR

zuzüglich 19% Ust. (=2.701,30 EUR brutto)

inkl. Hotel, Abendessen und Abendprogramm sowie einer zusätzlichen Hotelnacht am Vortag zum Preis von 90,00 EUR (zzgl. 19% USt = 107,10 EUR brutto).

Wenn Sie Fragen haben oder einen Platz reservieren möchten erreichen Sie uns telefonisch unter **030-405051-40** oder per Mail unter **mail@heinlein-akademie.de**.

Die Schulungen finden, sofern nicht anders angegeben, in den Räumlichkeiten der Heinlein Support GmbH, **Schwedter Str. 8/9B, 10119 Berlin** statt.

Anmeldung unter: <http://www.heinlein-support.de/schulung/otrs-itsm-administrator-training>