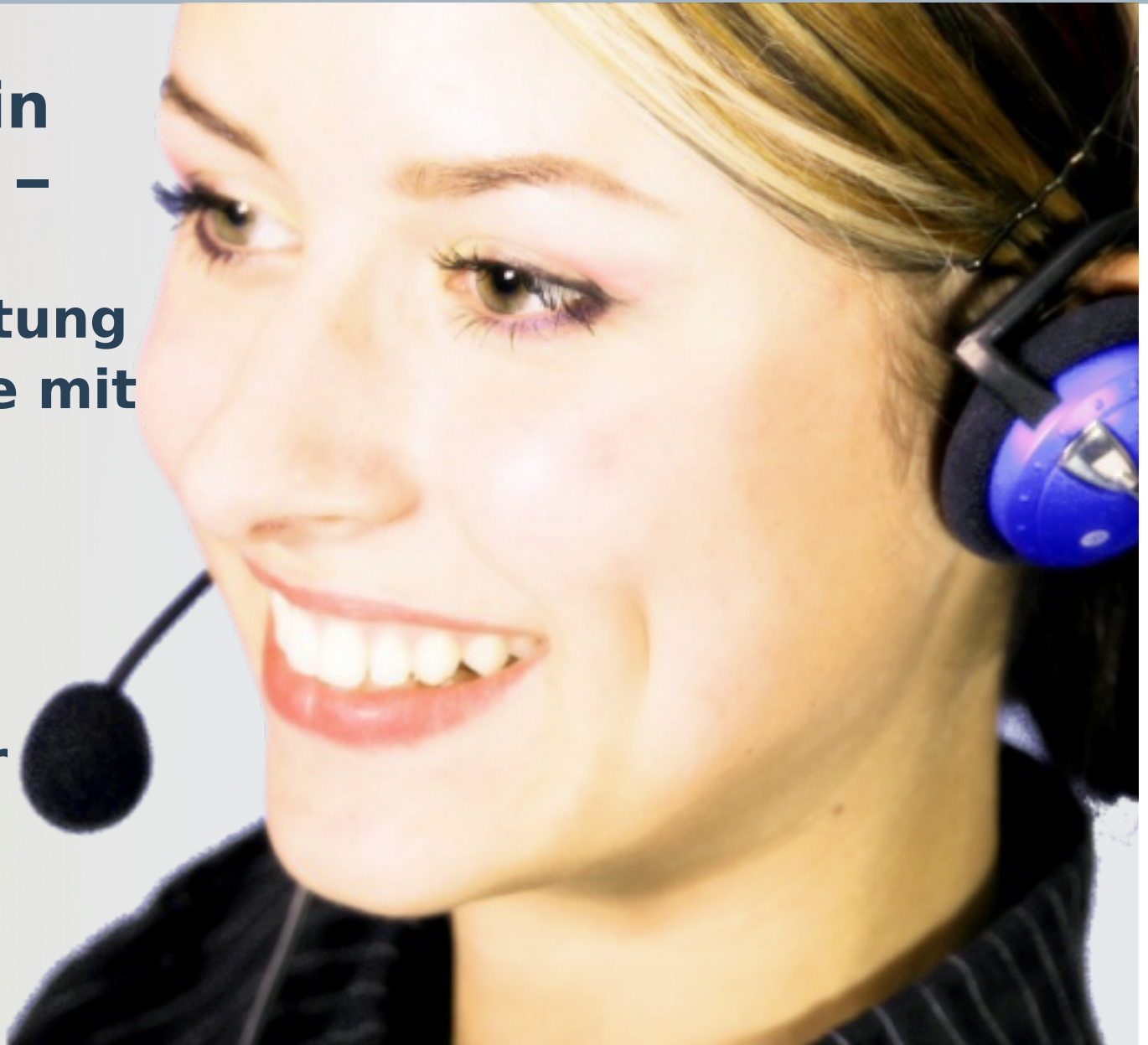


# **...Mehr als ein Ticketsystem –**

## **Vorgangsbearbeitung und Kundenservice mit OTRS**

- ✓ **Einfacher**
- ✓ **Effizienter**
- ✓ **Ergonomischer**

Referent: Rico Barth,  
c.a.p.e. IT® GmbH



# Agenda

Unternehmen c.a.p.e. IT<sup>®</sup> GmbH

Grundlagen, Motivation

- Das Projekt OTRS.org
- OTRS Module/Pakete

Nutzungsszenario

- Funktionen, Möglichkeiten, Workflows
- Beispiele
- OTRS Paket Management

Nutzen

## Unternehmen



ITIL certified

- 2006 Ausgründung aus T-Systems
- langjährige Projekterfahrungen
  - Analyse/Beratung/Planung/SW-Design/SW-Entwicklung
  - Kunden: Behörden, IT/TK, Handel/Dienstleistung

## Kernkompetenzen / Geschäftsfelder



- Workflow-Systeme / IT-gestützte Prozesse
- (IT-) Service Management (**OTRS**, **BMC**)
- Open Source IT Infrastrukturen (**UCS**)
- zertifizierte Berater / Entwickler (u.a. ITIL)



# Kunden / Referenzen / Partner

## Service Management



## Workflow Systeme



## Kommunikationsmanagement



# OTRS – Das Projekt

## OTRS.org (=Open Ticket Request System)

- Trouble Ticket System, Plattformunabhängig, Web
- 2001 als Open Source Projekt ins Leben gerufen
- Lizenz AGPL
- Kernentwickler OTRS AG
- Community >1000, Mailingliste >5000

((otrs))

## OTRS ist u.a. Basis für

- OTRS::ITSM (IT Service Management)
- KIX4OTRS (Kunden-/IT Service Management)
- Sirios (Management für CERT & IT-Security-Teams)



## OTRS 2.4.7 / FAQ 1.6.4

- Pflege der Kunden- und Ansprechpartnerdaten
- Vorgänge/Aktivitäten mit Bearbeitern/Verantwortlichen
- Transparenz von Bearbeitung, Dauer, Qualität
- Strukturierung von Arbeitsabläufen
- statistische Auswertung, Berichte
- Fragen und Antworten für FAQ/Wissensdatenbank

## IT-Infrastruktur

- Dedizierter oder virtualisierter Server
- Unix/Linux, Windows,... und Perl  $\geq 5.8$
- Apache, mod\_perl
- PostgreSQL, MySQL, Oracle, ...

## Installation (<http://doc.otrs.org>)

- Basissoftware und Zusatzpakete herunterladen
- Entpacken
- Web-Installer oder Tar-Ball + Skripte (DB, Cron)
- Datenverbindung zur OTRS-DB herstellen

# OTRS – häufigste Nutzungsszenarien

## IT-Service/UHD (OTRS::ITSM 2.0.3, KIX4OTRS 3.3.x)

- OTRS::ITSM (ITIL ready)
- Zentrale Betreuung von IT-Infrastrukturen und IT-Organisationen

## Kundenservice (KIX4OTRS 3.3.x)

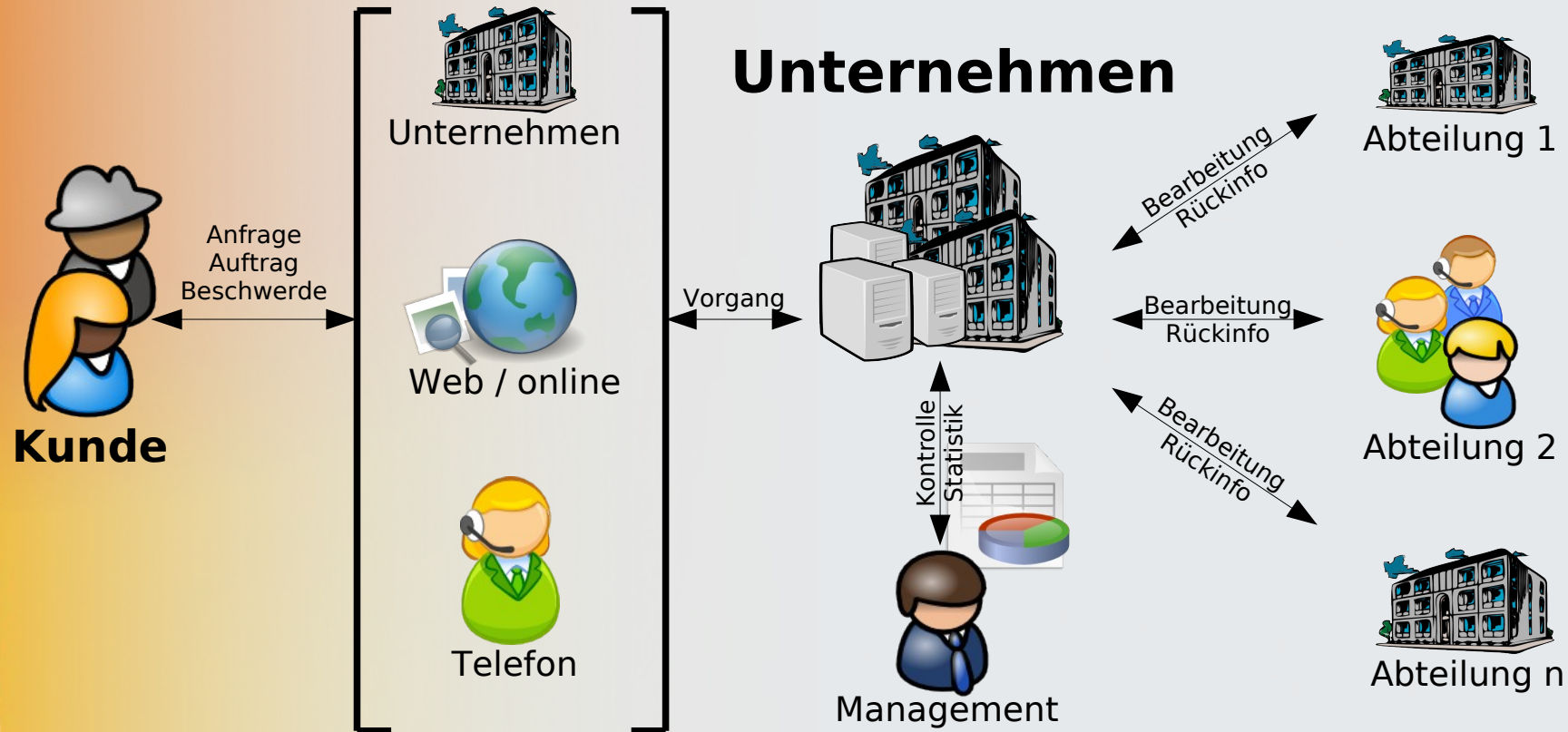
- OTRS::CiCS  
(Customer Information and Communication System)
- Branchen: Dienstleistung, Handel

## Workflow-Baukasten

- 100.000 Installationen weltweit, 28 Sprachen



# OTRS – Workflowszenario Kundenservice



Informationsgewinnung

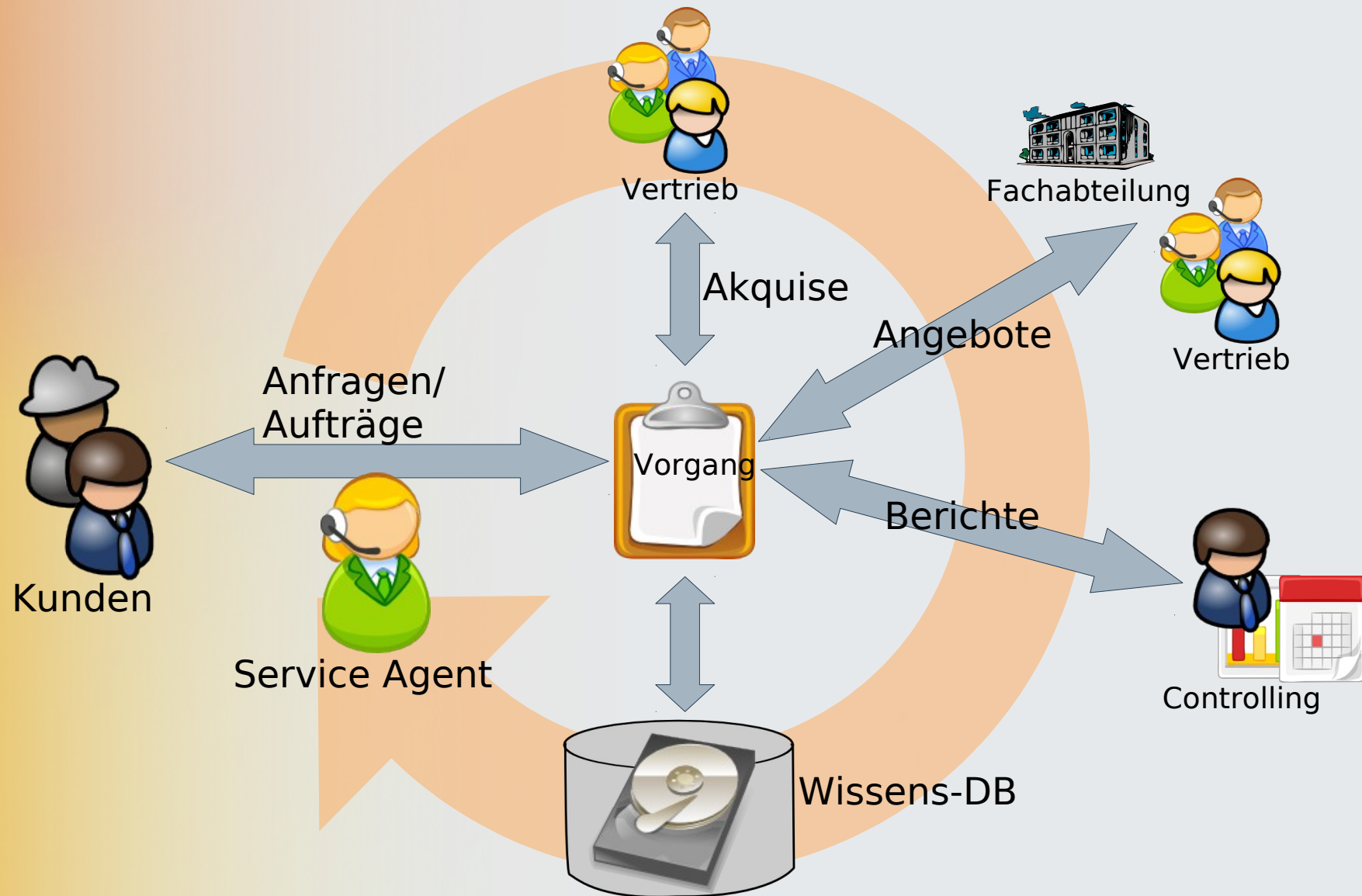
Informationsgewinnung / Berichte

Anfrage  
Vorgangsannahme

Datenhaltung  
Vorgangsverteilung

Vorgangsbearbeitung  
Berichtswesen

# OTRS – Unterstützung der Organisation



## Grundfunktionalitäten

- Ticket-Workflow (Status, ACL, Events)
- Klassifizierung (Tickettypen, Filter)
- Kunden / Firmen / Ansprechpartner
- Berichtswesen / Statistikframework
- Paket-Management (Wissens-DB, Kalender, ...)

## Services & SLA

- Servicekatalog
- Serviceparameter
- Abbildung von SLA, OLA, UC

## OTRS - Architektur



## Kernel/Config/Default.pm

- Standardwerte (NICHT ÄNDERN!)

## Kernel/Config.pm

- Datenbankverbindung
- Authentifizierungs- und Daten-Backends (Agenten, Kunden)
- Wenige Basiseinstellungen des Systems

## OTRS::SysConfig (GUI)

- Zentrale Einstellungen des Systems (OPM, PGP,...)
- Einstellungen für GUI, Ticket-Framework, ...
- Erweiterbar mit XML-Dateien

```
...  
<Item Key="CR::">requested</Item>  
  
<Item Key="CR::new">requested</Item>  
  
<Item Key="CR::open">requested</Item>  
  
<Item Key="CR::requested">requested,pending  
reminder,rejected,implemented,in implementation,  
coordinated,canceled</Item>  
...
```



## PostMaster-Filter

- GUI für einfache eMail-Filterregeln
- Perl-Module für komplexe eMail-Filterungen

## Generic Agents

- ZYKLISCHE Hintergrundprozesse für Tickets
- Setzen von Status, Queuewechsel, Setzen von Feldern
- Ausführen von externen Programmen
- GUI für einfache Generic Agents
- Perl-Module für komplexe, abhängige Generic Agents

## Frontend-Module

- Beeinflussung der GUI, Anordnung der Layout-Blöcke
- DTL-Dateien, Abhängigkeit zu Kern-Modulen (Perl!)

## ACL

- Beeinflussung der GUI
- An-/Abschaltung von Status, Menüeinträgen, Listen, ...
- Perl-Module, keine GUI

## Events

- Ausführung von Aktionen bei Ticket-/Artikel-Events (Statuswechsel, setzen von Feldern, Queuwechsel, ...)
- Perl-Module, keine GUI

# Beispiele – Navigationsleiste & Übersicht

**KIX4 OTRS** Meine Changes (3) Meine Workorders (1) Verantwortlicher (6) Aufgaben (3) Beobachtet (0) Neue Nachricht (4) Wartende Tickets (0) Gesperrt (6) |

Angemeldet als: Max Mustermann | [Einstellungen](#) | [Abmelden](#)

[Dashboard](#) [Ticket](#) [Service](#) [Config Item](#) [Change](#) [Kalender](#) [Kunden-Verwaltung](#) [FAQ](#) [Statistik](#)

[Kundenhistorie](#) [Kunden Benutzer](#) [Kunden-Firmen](#) [Kunden-Verwaltung aufrufen](#)

**[ Queue-Ansicht: Meine Queues ]**

Tickets: 1-4 von 4 - Seite: 1 (Zeige ge-/entsperrte Tickets)

Alle zeigen | Alle verbergen

Queue-Baum

- Anfragen (1)
- Meine Queues (4)
  - Misc (1)
  - Rechnungsbearbeitung (1)
  - Störungen (1)

Priorität	Ticket#	Titel	Typ	Status	Queue	Kunden#	Besitzer	Warten Alter	Sperre
	Ticket#2010062810000015	ggg	Information [.]	offen	Rechnungseingang kunde0		mailclerk	11 d 8 h	
	Ticket#2010070810000015	wqer	Information [.]	neu	Anfragen	kunde0	root@localhost	1 d 1 h	
	Ticket#2010070910000013	Störung Drucker Etage 4	Incident	offen	Störungen	123456	agent0	1 min	
	Ticket#2010070910000022	Anfrage zur Öffnungszeit	Information [.]	offen	Misc	musterag	agent0	0 min	

Sperren Inhalt Historie Drucken Priorität Notiz Schließen

Erstellt: 09.07.2010 16:57:25

**Von:** "Max Muster" <maxmuster@aol.com>  
**An:** Misc  
**Betreff:** Anfrage zur Öffnungszeit  
**Anlage:** file-2 205 Bytes

wann habt ihr offen?

**Typ:** Information Reques[.]  
**Status:** offen  
**Priorität:** 3 normal  
**Queue:** Misc  
**Besitzer:** agent0  
**Alter:** 0 min  
**Kunden#:** musterag

**Antwort erstellen (E-Mail):**

- Beispielvorlage
- Leere Email

**Kunden kontaktieren (Telefon):**

- Anruf

**Queue wechseln:** Misc

☐

Tickets: 1-4 von 4 - Seite: 1

Powered by OTRS 2.4.7

OTRS Copyright © OTRS AG, OTRS::CIC-Extensions and Layout Copyright © 2006-2010 c.a.p.e. IT GmbH

✓ Frontend-Module

# Beispiele – Vorgangsansicht

**KIX4OTRS** 3 neue Changes (3) 1 Meine Workorders (1) 6 Verantwortlicher (6) 3 Aufgaben (3) 0 Beobachtet (0) 3 Neue Nachricht (3) 0 Wartende Tickets (0) 7 Gesperrt (7) Angemeldet als: Max Mustermann Einstellungen Abmelden

Dashboard **Ticket** Service Config Item Change Kalender Kunden-Verwaltung FAQ Statistik

**[ Inhalt Ticket#2010070910000022 ] Anfrage zur Öffnungszeit** [ Alter: 7 min ]

Zurück Freigeben Historie Drucken Besitzer Verantwortlicher Entscheidung Notiz Zusammenfassen Warten Abonnieren Schließen Leere E-Mail Ticket Verschieben

Kommunikation und Arbeitsschritte **Kontakte** Verknüpfte Objekte Freie Felder

**Artikelübersicht** Filter Artikelinhalt:  Suche

	Artikel	1	2	(09.07.2010 16:57:25 - 09.07.2010 17:05:05)	
1.	Kunde	09.07.2010 16:57:25	"Max Münster"	Anfrage zur Öffnungszeit	URL
>> 2.	Agent	09.07.2010 17:05:05	Max Mustermann	eine Notiz	URL

**Artikelinhalt**

**Von:** Max Mustermann <agent0@demo-otrs.cape-it.de>  
**Betreff:** eine Notiz  
**Erstellt:** 09.07.2010 17:05:05

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.

**Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing**  elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.

Max Mustermann

Markiere als Aufgabe Drucken Anruf

**Vorsicht Kontakte**

Kunden-Benutzer **Involvierte Personen (1)**

musterag  
Herr Max Münster

**Telefon:** 0123456789  
**Fax:**

**Kommentar:** mehr...

**Anmerkungen (intern)**

Speichern

# Beispiele – FAQ-Workflow

Notiztyp: Notiz für intern ▼

Nächster Status: - ▼

Warten bis: 14.03.2009 20:00 ▼

Auswirkung: - ▼

Priorität: 4 hoch ▼

Create FAQ-Entry: yes ▼

Zereminnen (minutes):

- ✓ Freitextfelder
- ✓ Events

- ➔ Anlegen eines FAQ-Eintrags
- ➔ Information FAQ-Redaktion
- ➔ Bereitstellen des Wissens



# Beispiele – Postregistratur

CAPE IT intern

Rico Barth (Rico.Barth@cape-it.de) 14.09.2008 13:32:28

Abmelden

Zeiterfassung Kalender FAQ Statistik Einstellungen Admin

Such-Vorlage

Verantwortlicher (122) Wartende Tickets (43) Aufgaben (15) Neue Nachricht (5) Gesperrt (43)

⚠ : Sie haben 5 neue Nachricht(en) bekommen!

⚠ : Sie haben 27 Erinnerungs-Ticket(s)!

[ Postein-/ausgang ]

Kunde: Rico Barth\* <rico.barth@cape-it.de>

Kunden suchen Von: löschen

Kunde nicht in Kundendatenbank?

Postein-/Postausgang: Posteingang

c.a.p.e. IT: Barth Rico (riba)

Betreff: Rechnung RG123456789 Firma XYZ Abrechnung 08/2008

Priorität: 3 normal

Beschreibung/Anhang/Notizen: Rechnung RG123456789 Firma XYZ Abrechnung 08/2008

Rechnungssendung: ☒

Rechnungsnummer: RG123456789

Nettobetrag: 100,00 €

Bruttobetrag: 119,00 €

Umsatzsteuerbetrag: 19,00

Warten bis (für warten\* Status): 15.09.2008 15:30

Zeiteinheiten (minutes):

Erstellen

Kundeninformation:

Firma: c.a.p.e. IT GmbH

Vorname: Rico

Nachname: Barth

Function: Geschäftsführer

Login: riba

E-Mail: rico.barth@cape-it.de

Telefon: +49 371 5347 621

Mobil: +49 176 66680786

Fax: +49 371 5347 625

URL: http://www.cape-it.de/

Strasse: Annaberger Str. 240

PLZ: 09125

Stadt: Chemnitz

Land: Sachsen

Kommentar: Rico Barth

Sprache: de

car license: C-IT 621

Powered by OTRS 2.2.4

Copyright © 2006-2007 c.a.p.e. IT GmbH

- ✓ Frontend-Module
- ✓ Freitextfelder
- ✓ Events

- ➔ Anlegen des Post-Eintrags
- ➔ Erstellung Kontroll-Vorgang
- ➔ Information des Controlling

# Beispiele – CMDB-Automation mit opsi

KIX box

DASHBOARD TICKET SERVICE CONFIG ITEM KUNDEN-VERWALTUNG FAQ STA

ÜBERSICHT NEU SUCHE OPSI-SYNC OPSI-IMPORT

[ Übersicht: Config Item ]

Config Items angezeigt: 8 - Seite: 1 - Config Items verfügbar: 8

Computer (8) Hardware (2) Location (4) Network (2) Software (4)

Nummer	Name	Verwendungszustand	Letzte Änderung
5032000001	keks-1	Produktiv	24.02.2010 16:52:23
5032000004	keks-4		
5032000008	updkixbox		
5032000002	keks-2		
5032000003	keks-3		
5032000005	opsi-win1.vm.devel		
5032000007	opsi-win3.vm.devel		
5032000006	opsi-win2.vm.devel		

KIX box

DASHBOARD TICKET SERVICE CONFIG ITEM KUNDEN-VERWALTUNG FAQ STATISTIK

ÜBERSICHT NEU SUCHE OPSI-SYNC OPSI-IMPORT

[ Anzeige aller gefundenen Objekte ]

Zurück

Auswahl	Nummer	Name	Vorfalstatus	Ticket erstellt	Geändert
<input checked="" type="checkbox"/>	5032000005	opsi-win1.vm.devel.cape-it.de	Operational	2010-03-01 06:06:43	2010-03-01 06:06:43
<input checked="" type="checkbox"/>	5032000006	opsi-win2.vm.devel.cape-it.de	Operational	2010-03-01 06:06:45	2010-03-01 06:06:45
<input type="checkbox"/>	5032000007	opsi-win3.vm.devel.cape-it.de	Operational	2010-03-01 06:06:45	2010-03-01 06:06:45
<input type="checkbox"/>	All				

Synchronisieren

✓ Frontend-Module

➔ CI-Darstellung, CI-Explorer

✓ CI-Klassen

➔ Opsi-Import/Sync

✓ (CI-) Events

➔ Erstellung Kontroll-Vorgang

## Workflow-Möglichkeiten

- Einbindung Drittdienstleister
- Einbindung Marketing/Vertrieb
- Einbindung Einkauf
- Einbindung Inventarisierung
- Einbindung Qualitätssicherung
- Einbindung Haustechnik
- ...

## OTRS Paket Management

- versionierbare Ergänzungen/Änderungen
- zentral administrierbar (GUI / CLI)
- Install / Upgrade / Reinstall / Deinstall
- Repository
- im Paket nur die geänderten Dateien

- ✓ OTRS bleibt updatefähig
- ✓ In Produktivumgebungen NIE direkt editieren!!!

# OTRS – Integration :: Zusatzpakete

## OTRS.org

- OTRS::ITSM (IT Service Management)
- FAQ – Wissensdatenbank (Kunde, Agent, öffentlich)
- Survey – Kundenbefragung
- SystemMonitoring – Schnittstelle zu Nagios, ...
- FileManager – Web-Filemanager des OTRS-Servers
- ...

## Eigene / Andere

- capelT
  - KIX4OTRS (ITSM), VerticalNavBar, ...
- eigene Pakete



## Effizienz & Kosteneinsparung mit zentralen Prozessen

→ Alles ist ein Vorgang!

- ✓ zentrales IT-gestütztes (Kunden-)Service Management
- ✓ Service orientierte Organisation & Prozesse
- ✓ zentrales Wissens- / Asset Management
- ✓ Akzeptanz durch einfache Bedienung
- ✓ schneller Zugriff auf Kundendaten / Kundenhistorie (Kontakt, Aufträge, Versendungen, Umsatz, ...)
- ✓ Trenderkennung vor Verletzung von Service Verträgen

## Fachbereich Service Management

Rico Barth <rico.barth@cape-it.de>

Torsten Thau <torsten.thau@cape-it.de>

## Informationen

☎ +49 371 5347-620

📠 +49 371 5347-625

✉ info@cape-it.de

🌐 <http://www.cape-it.de/>

