

...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[®] 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.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 ≥ 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

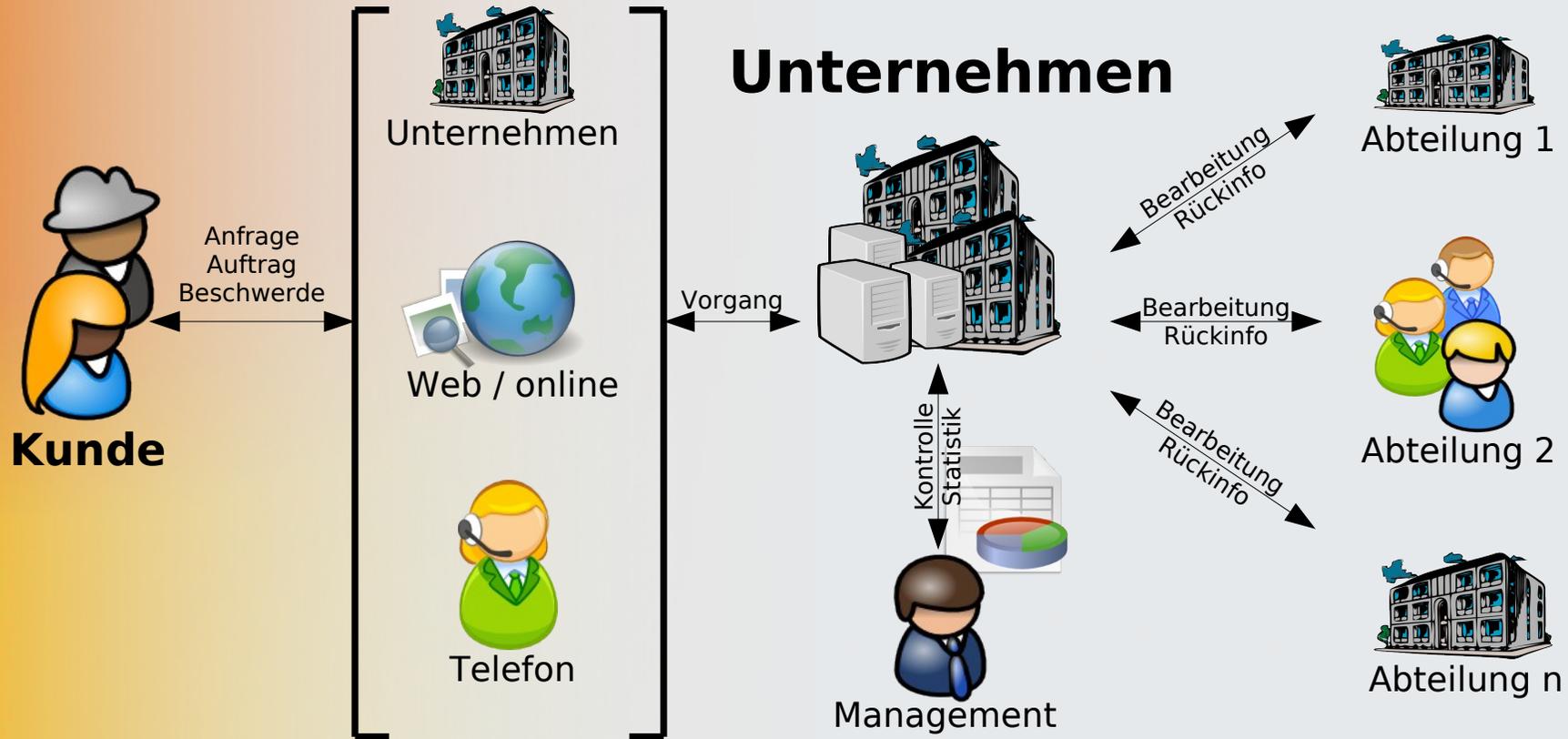
Kundenservice (KIX4OTRS 3.3.x)

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

Workflow-Baukasten

- 100.000 Installationen weltweit, 28 Sprachen

OTRS – Workflowszenario Kundenservice



Informationsgewinnung

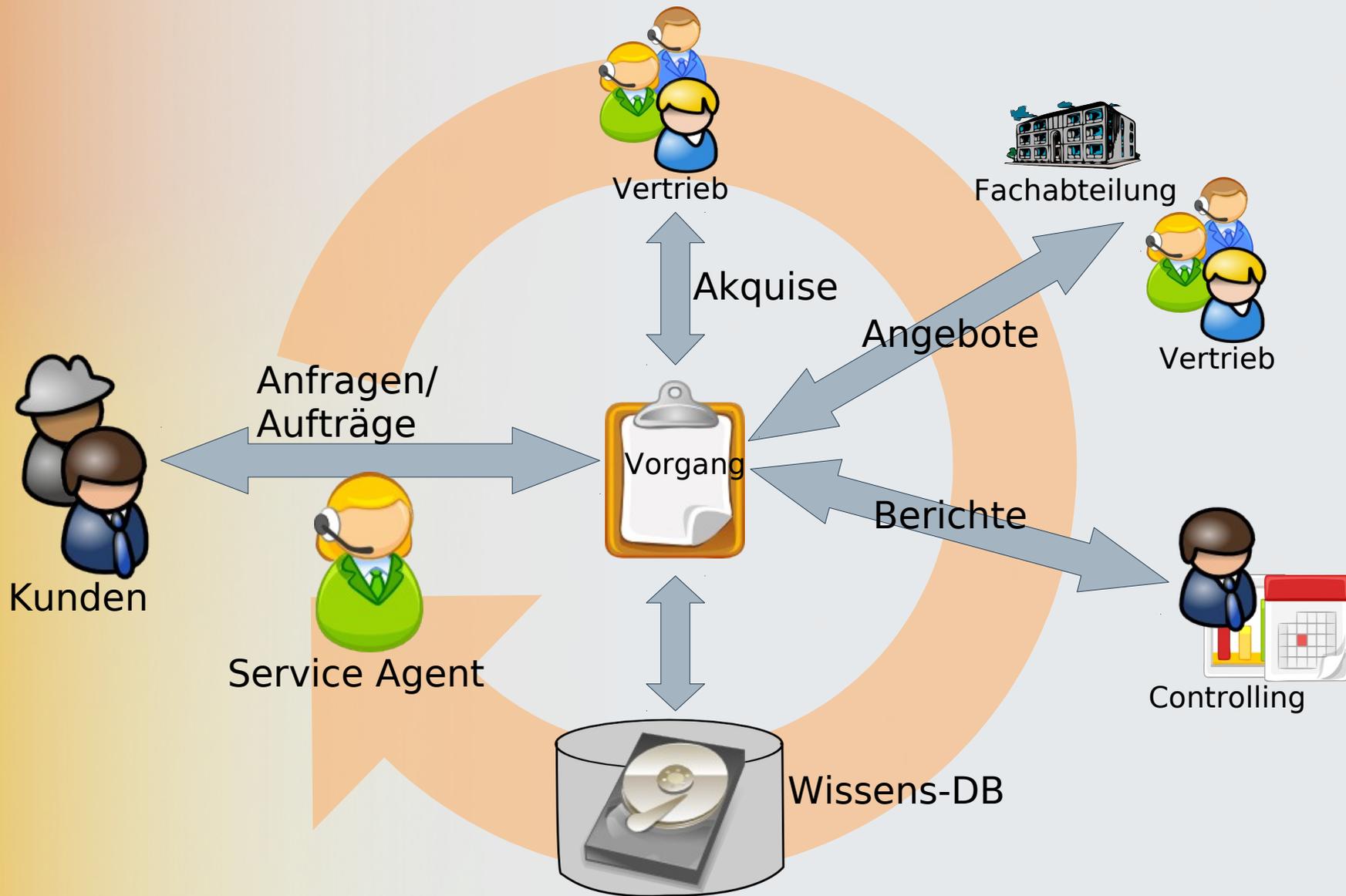
Informationsgewinnung / Berichte

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, Queuwechsel, 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-Verwaltung aufrufen
Kunden Benutzer
Kunden-Firmen

[Queue-Ansicht: Meine Queues]
Tickets: 1-4 von 4 - Seite: 1 (Zeige ge-Jentspernte Tickets)

Alle zeigen | Alle verbergen

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

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

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::CICS-Extensions and Layout Copyright © 2006-2010 c.a.p.e. IT GmbH

✓ Frontend-Module

Beispiele – Vorgangsansicht

KIX4OTRS

[3](#) [\(3\)](#) [\(1\)](#) [\(6\)](#) [\(3\)](#) [\(0\)](#) [\(3\)](#) [\(0\)](#) [\(7\)](#)

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

[Inhalt Ticket#201007091000022] Anfrage zur Öffnungszeit
[Alter: 7 min]

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

Kommunikation und Arbeitsschritte Kontakte Verknüpfte Objekte Freie Felder

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

Ticket Verschieben

- Anfragen
- Dispatch / Email
- Junk
- Misc
- Rechnungsbearbeitung
- Störungen

Open status: Sperrung

Queue: Misc

Kritikalität: -

Auswirkung: -

Besitzer: agent0

Verantwortlicher: agent0

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
Zereminnern (minutes):	

- ✓ Freitextfelder
- ✓ Events

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

Beispiele – Postregistratur

The screenshot displays the OTRS Postregistratur interface. The main form is titled "[Postein-/Ausgang]" and contains the following fields and options:

- Kunde:** Rico Barth <rico.barth@cape-it.de>
- Kunde nicht in Kundendatenbank?** (checkbox)
- Postein-/Postausgang:** Posteingang
- c.a.p.e. IT:** Barth Rico (riba)
- Betreff:** Rechnung RG123456789 Firma XYZ Abrechnung 08/2008
- Priorität:** 3 normal
- Beschreibung/Anhänge/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):** [empty field]

On the right side, there is a **Kundeninformation:** section with the following details:

- 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

The interface also features a sidebar on the left with navigation icons for "Abmelden", "Zeiterfassung", "Kalender", "FAQ", "Statistik", "Einstellungen", and "Admin". The top right corner shows the user's name "Rico Barth" and the current date and time "14.09.2008 13:32:28".

- ✓ Frontend-Module
- ✓ Freitextfelder
- ✓ Events

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

Beispiele – CMDB-Automatation mit opsi



KIX box

DASHBOARD TICKET SERVICE CONFIG ITEM KUNDEN-VERWALTUNG FAQ STA

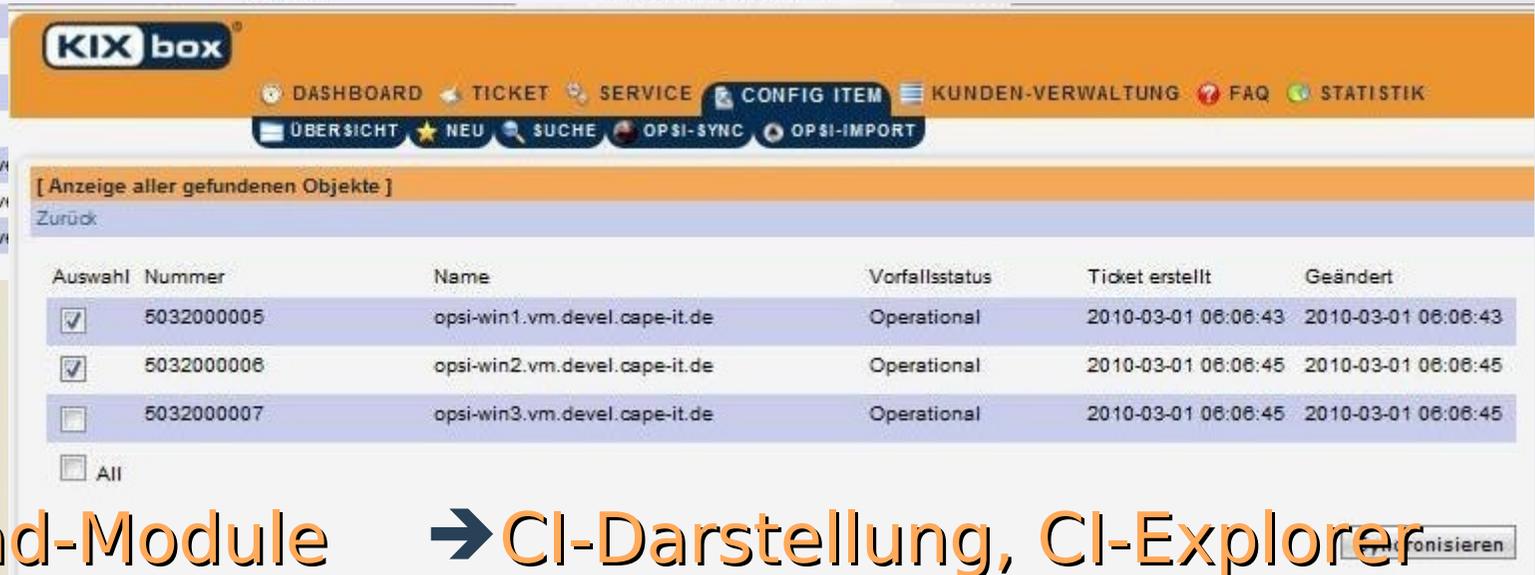
ÜBER SICHT NEU SUCHE OPSI-SYNC OPSI-IMPORT

[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



KIX box

DASHBOARD TICKET SERVICE CONFIG ITEM KUNDEN-VERWALTUNG FAQ STATISTIK

ÜBER SICHT 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

All

✓ 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/>

