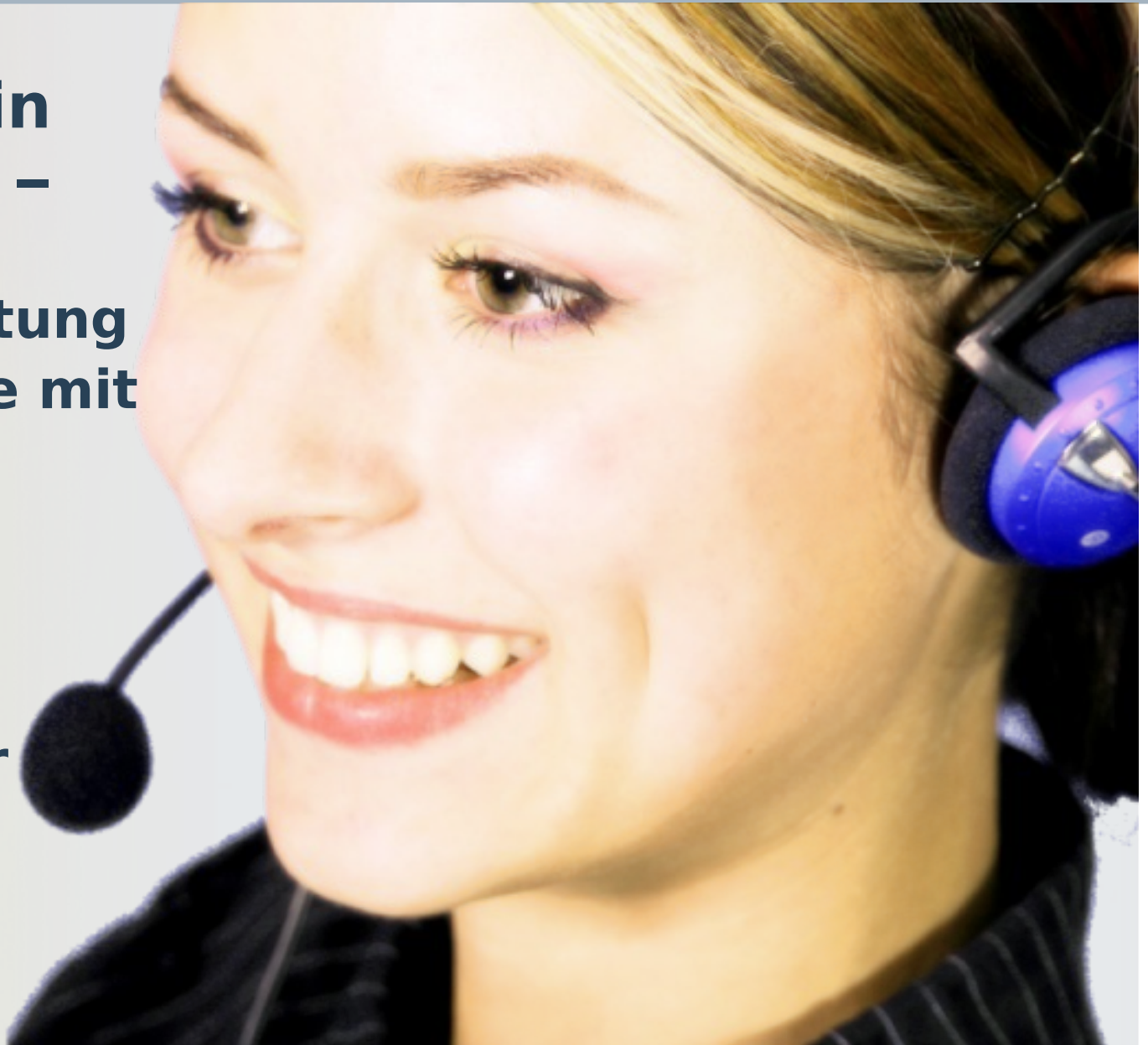


...Mehr als ein Ticketsystem –

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)



OTRS – Das Projekt

OTRS.org (=Open Ticket Request System)

- Trouble Ticket System, Plattformunabhängig, Web
- 2001 als Open Source Projekt ins Leben gerufen
- Lizenz GPL
- Kernentwickler OTRS AG
- Community >800, Mailingliste >4000

((otrs))

OTRS ist u.a. Basis für

- OTRS::ITSM (IT Service Management)
- OTRS::CiCS (Kundenservice Management)
- Sirios (Management für CERT & IT-Security-Teams)

OTRS 2.3.4 / FAQ 1.5.4

- 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 1.2.3, OTRS::CiCS::ITSM 1.1.2)

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

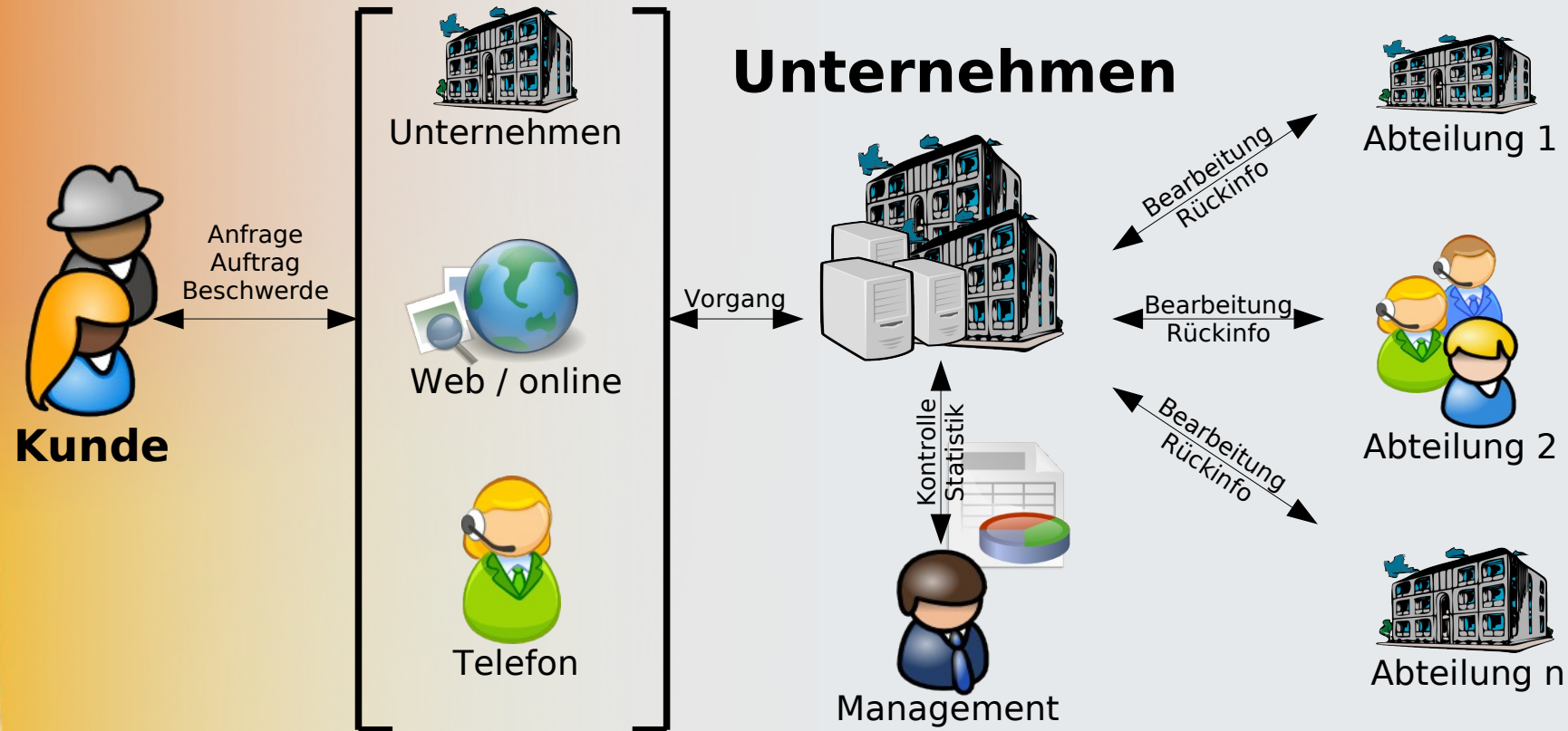
Kundenservice (OTRS::CiCS 2.1.0)

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

Workflow-Baukasten

- 67.000 Installationen weltweit, 26 Sprachen

OTRS – Workflowszenario Kundenservice



Informationsgewinnung

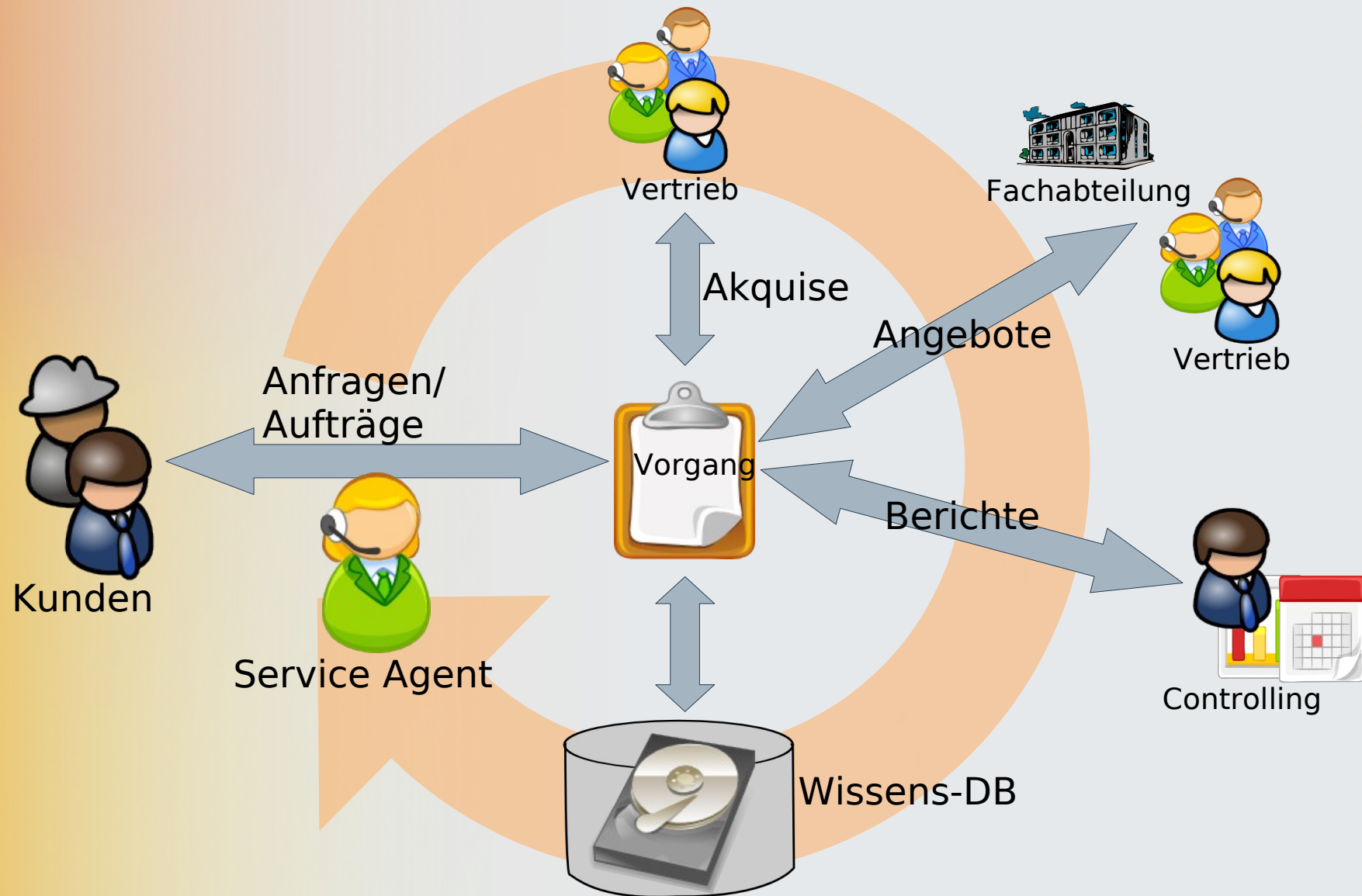
Informationsgewinnung / Berichte

Anfrage
Vorgangsannahme

Datenhaltung
Vorgangsverteilung

Vorgangsbearbeitung
Berichtswesen

OTRS – Unterstützung der Organisation



Grundfunktionalitäten

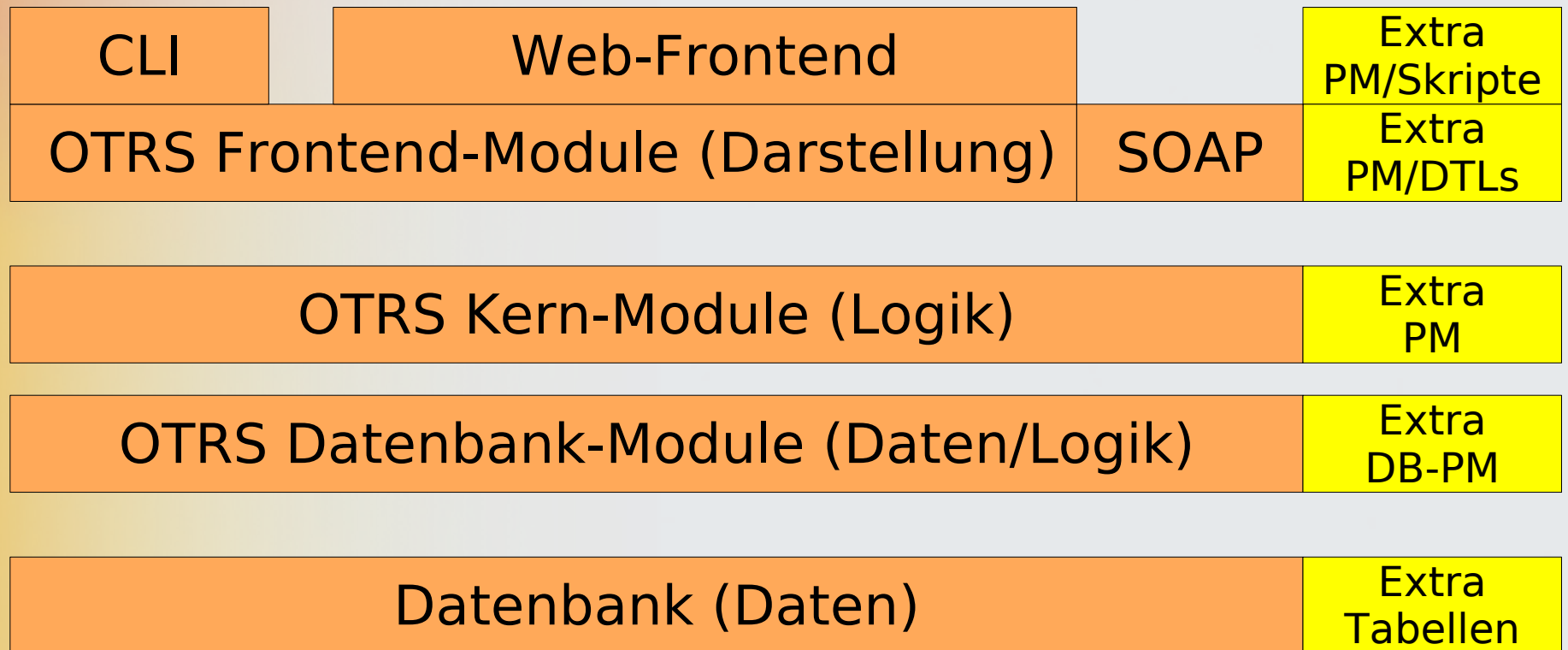
- Ticket-Workflow (Status, ACL, Events)
- Klassifizierung (Tickettypen, Filter)
- Kunden / Firmen / Ansprechpartner
- Berichtswesen / Statistikframework
- Paket-Management (Wissens-DB, Kalender, ...)

Services & SLA

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

OTRS – Framework / Workflow-Basis

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

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

The screenshot displays the CAPE IT OTRS demo interface. At the top, the header includes the CAPE IT logo, the user 'Servicedesk Assistant0 (demo_agent0@cape-it.de)', and the date/time '14.09.2008 18:57:03'. Below the header is a navigation bar with icons for 'Abmelden', 'Queue-Ansicht', 'Kundenhistorie', 'Telefon-Ticket', 'E-Mail-Ticket', 'Suche', 'Kunde', 'Firma', and 'Sammel-Aktion'. A search bar labeled 'Such-Vorlage' is also present. On the right side of the navigation bar, there are status indicators: 'Verantwortlicher (3)', 'Wartende Tickets (0)', 'Aufgaben (0)', 'Neue Nachricht (0)', and 'Gesperrt (0)'. The main content area is titled '[Queue: Meine Queues]' and shows 'Tickets angezeigt: 1-6 - Seite: 1 - Tickets verfügbar: 6 - Alle Tickets: 6'. Below this, there are tabs for 'Meine Queues (6)', 'Email-Eingang (5)', 'FAQ-Editorial (1)', 'Geschäftsführung (1)', and 'IT-Betrieb (1)'. The main table lists tickets with columns for ticket ID, status, subject, customer, agent, and age. The footer of the interface includes 'Powered by OTRS 2.2.7' and 'Copyright © 2006-2007 c.a.p.e. IT GmbH'.

Ticket ID	Status	Subject	Kunde	Agent	Alter
[T#2008060710000014]	Red	OTRS::CICS Feature List (...to be continued...)	kunde	agent0	Alter: 99 d 1 h
[T#2007051810000097]	Orange	So what's different in this OTRS?	007	agent0	Alter: 485 d 8 h
[T#2007051810000141]	Yellow	How to create a FAQ-Entry from a ticket?	kunde	agent0	Alter: 485 d 7 h
[T#2007040410000034]	Yellow	Fragen zum OTRS-Demo System	007	agent0	Alter: 529 d 5 h
[T#2007040410000016]	Yellow	Anfrage an Geschäftsführung	kunde	agent0	Alter: 529 d 5 h
[T#2007032610000021]	Yellow	eMail-Ticket	007	root@localhost	Alter: 538 d 4 h

✓ Frontend-Module

Beispiele – Vorgangsansicht

Queue-Ansicht

Kundenhistorie

Telefon-Ticket

E-Mail-Ticket

Suche

Kunde

Firma

Sammel-Aktion

[inhalt T# 2009022641000221] Service Management Anpassung

ZurückFreigebenHistorieDruckenPrioritätZusätzliche ITSM FelderVerknüpfenBesitzer

VerantwortlicherKundeEntscheidungBearbeitenZusammenfassenWartenSchließen

Dokument verknüpfenPerson involvieren

Erstellt: 26.02.2009 11:21:43

Artikelübersicht

Artikel	1 - 5	(26.02.2009 11:18:52 - 27.02.2009 12:52:59)
Artikel	6 - 10	(27.02.2009 12:53:30 - 27.02.2009 13:33:38)
6.	Agent	✉ 27.02.2009 12:53:30 "Demosystem OTRS::CICS::ITSM" <otrs-cics[.] Demonstration Testnachricht 8 [Ticket#2009022641000221]
>> 7.	Kunde	📧 27.02.2009 13:32:32 Erika Gabler <e.gabler@betrieb.de> Anmerkung zum Vorgang
8.	Agent	📧 27.02.2009 13:32:57 Demoadmin OTRS::CICS::ITSM <otrs-cics-[.] Stand der Bearbeitung
9.	Agent	✉ 27.02.2009 13:33:29 "Demosystem OTRS::CICS::ITSM" <otrs-cics[.] Fwd: Demonstration Testnachricht 8 [Ticket#2009022641000221][.]
10.	Agent	✉ 27.02.2009 13:33:38 "Demosystem OTRS::CICS::ITSM" <otrs-cics[.] Fwd: Demonstration Testnachricht 8 [Ticket#2009022641000221][.]
Artikel	11 - 12	(27.02.2009 13:44:56 - 27.02.2009 13:46:09)
11.	Agent	📧 27.02.2009 13:44:56 Max Mustermann <agent1@localhost> Besitzer aktualisiert!
12.	Agent	☎ 27.02.2009 13:46:09 Max Mustermann <agent1@localhost> Absprache zum weiteren Vorgehen

Artikelinhalt

Von: Erika Gabler <e.gabler@betrieb.de> als ToDo markieren

Betreff: Anmerkung zum Vorgang

Erstellt: 27.02.2009 13:32:32

Li European lingues es membres del sam familie. Lor separat existentie es un myth. Por scientie, musica, sport etc, litot Europa usa li sam vocabular. Li lingues differe solmen in li grammatica, li pronunciation e li plu commun vocabules. Omnicos directe al desirabilite de un nov lingua franca: On refusa continuar payar custosi traductores. At solmen va esser necessari far uniform grammatica, pronunciation e plu sommun paroles.

Antwort erstellen (E-Mail):

- Antwort - einfach
- Antwort - leer

Kunden kontaktieren (Telefon):

- Anruf

Artikel

- Drucken Weiterleiten Teilen

Ticketdaten

Typ: Problem

Status: offen

Queue: Interna::Beschafu[.]

Sperr: gesperrt

Besitzer: agent1 (Max Mustermann)

Verantwortlicher: root@localhost (Demoadmin OTRS::Ci[.]

Service: IT Service Managem[.]

SLA: 0 - Feature Reques[.]

Kunden#: Betrieb AG

Kritikalität: 2 niedrig

Auswirkung: -

Priorität: 2 niedrig

Reparatur Startzeit: 26.02.2009 12:00

Wiederherstellung Startzeit: 26.02.2009 12:00

Fälligkeitsdatum: 01.03.2009 12:00

Zugewiesene Zeit: 0

Angaben zu Personen

Kunde Involvierte Personen (4)

Erika Gabler (Kunde)

Herr Max Mustermann (Agent)

Frau Robert Lehmann (Agent)

Frau Ann Kathrin Mueller (Dritte)

Freitextfelder

Verknüpfte Objekte

Dokumente (1) Normal (2) Eltern (2) Kinder (1)

Benutzerhandbuch_OTRS_Installation.odt

Vorname: Erika

Nachname: Gabler

Benutzername: erga

Kommentar: Testkunde

Alle Tickets (5)

Offene Tickets (5)

XING

LinkedIn

Google

Bearbeiten

Anrede: Frau

Vorname: Robert

Nachname: Lehmann

Benutzername: agent13

E-Mail: agent13@localhost

LinkedIn

Google

XING

Beispiele – FAQ-Workflow

Notiztyp: Notiz für intern

Nächster Status: -

Warten bis: 14.03.2009 20:00

Auswirkung: -

Priorität: 4 hoch

Create FAQ-Entry: yes

Zuerinneren (minutes):

- ✓ Freitextfelder
- ✓ Events

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

Beispiele – Postregistratur

The screenshot displays the CAPE IT Postregistratur web interface. The top navigation bar includes links for Abmelden, Zeiterfassung, Kalender, FAQ, Statistik, Einstellungen, and Admin. A search bar labeled 'Such-Vorlage' is present. The main content area is titled '[Postein-/ausgang]' and contains a form for creating a new post entry. The form includes fields for 'Kunde' (Rico Barth), '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' (checked), 'Rechnungsnummer' (RG123456789), 'Nettobetrag' (100,00 €), 'Bruttobetrag' (119,00 €), and 'Umsatzsteuerbetrag' (19,00). The form also includes a 'Warten bis (für warten* Status)' field set to 15.09.2008 15:30 and a 'Zeiteinheiten (minutes)' field. A 'Kundeninformation' sidebar on the right provides details about the customer, including company name, contact information, and address. The interface is powered by OTRS 2.2.4 and is copyrighted by CAPE IT GmbH.

- ✓ Frontend-Module
- ✓ Freitextfelder
- ✓ Events

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

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
 - OTRS::CiCS, OTRS::CiCS::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/>

