



IT Service Management

Mit OTRS und opsi IT-Serviceprozesse optimieren

Rico Barth,
c.a.p.e. IT[®] GmbH



ITIL certified



Unternehmen

2006 Ausgründung aus T-Systems
langjährige Projekterfahrungen

Analyse/Beratung/Design/Entwicklung
Behörden, IT/TK, Handel/Dienstleistung

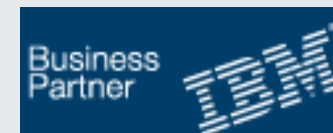
Kernkompetenzen / Geschäftsfelder

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

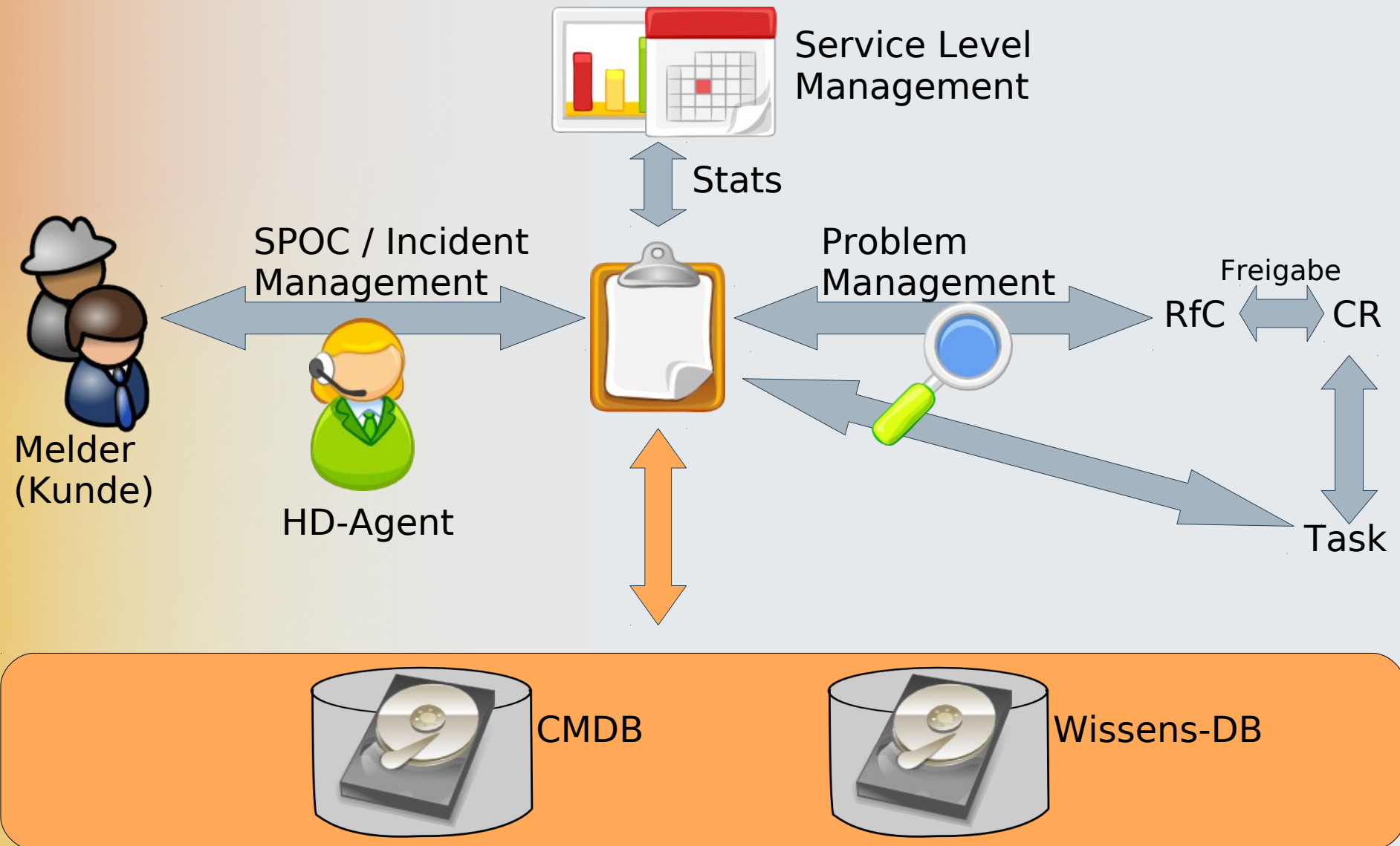


Zarafa

→ tarent



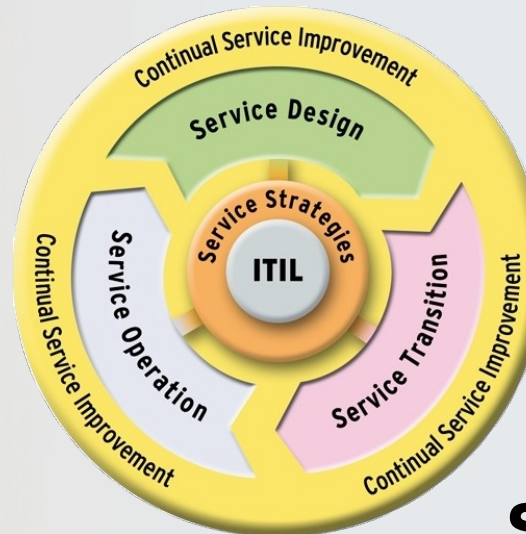
IT Service Management mit OTRS



IT Service Management

Service Operation

Incident Management
Problem Management
Event Management



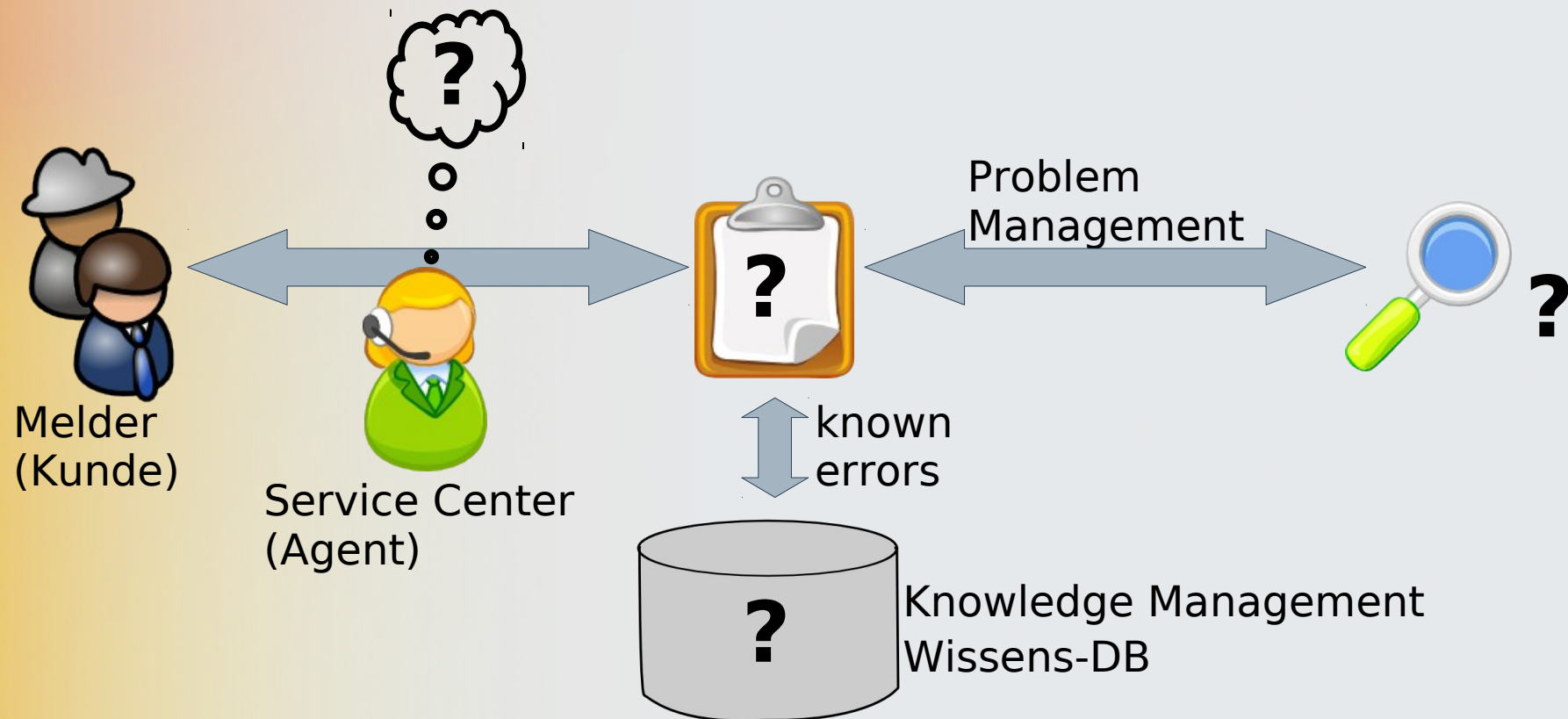
Service Design

Service Level Mgt.
Supplier Management
Availability Management
Service Catalogue Mgt.

Service Transition

Change Management
Configuration Management
Service Testing & Val.
Knowledge Management
Release & Depl. Management

ITSM – Realität „Service Wüste“



Konfigurationsmanagement Datenbank (CMDB)



Meta-CMDB

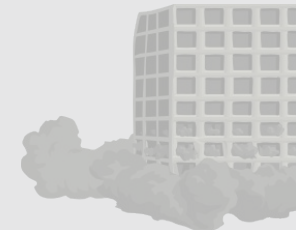
Personen



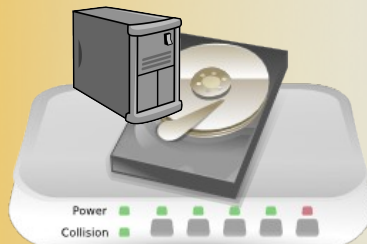
Organisationen



Infrastruktur



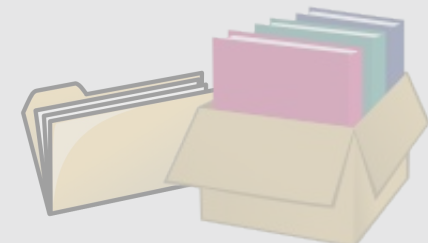
Hardware



Software



Dokumente



Tools / Komponenten – Closed Source

BMC Remedy ITSM HP Service Manager
Echolon Omninet Omnitracker
TopDesk Enterprise

...

Prozessorientierter Ansatz

IT Operations Integration

Best Practise/Standard Reports

Warehousing/Capacity Management

Tools / Komponenten – Open Source

Monitoring (Nagios, OpenNMS, Big Sister, Zabbix...)

HW-/SW Mgt, (opsi, i-doit, OCS Inventory NG, FAI...)

HelpDesk/ITSM (OTRS, RT, eTicket, Mantis, Bugzilla...)

Problem

Spezialisiert, anpassbar, wenig integriert

Management: „Fehlende Integration / Interoperabilität, um Synergien zu nutzen“



opsi (Open PC Server Integration)

Software Management / Rollouts

Inventarisierung (Hardware, Software)

Lizenzmanagement



CPU, RAM, Grafikkarte

Betriebssystem

installierte Applikationen



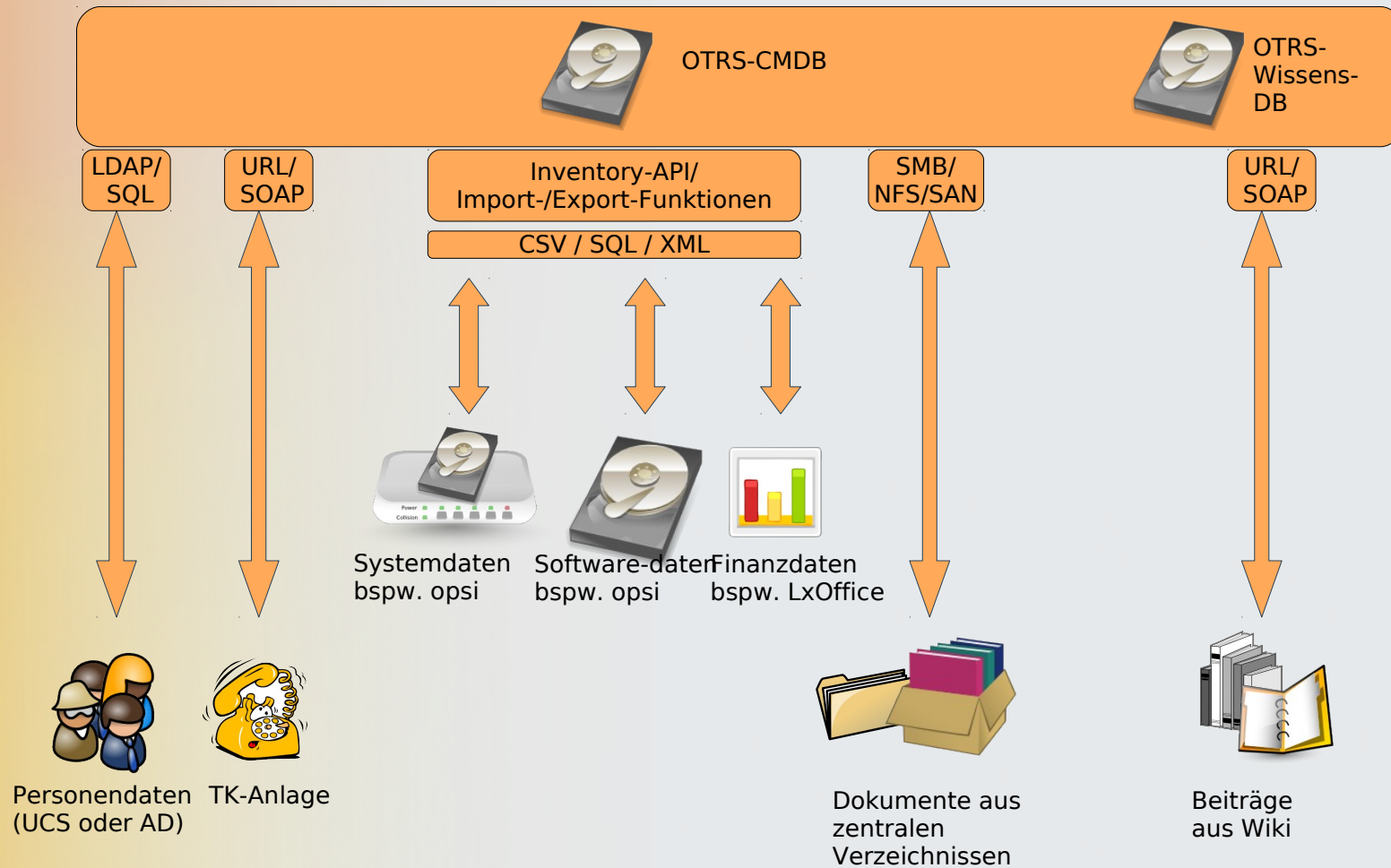
Inventarnummer

Besitz/Verantwortung

Servicevertrag

Liegenschaftsinfos

KIX4OTRS :: Integrationssicht



opsi und KIX4OTRS :: Daten aus opsi

"Hardware":

```
[ {  
  "vendor": "GenuineIntel",  
  "name": "Intel(R) Xeon(TM) MP CPU 3.00GHz",  
  "family": "Intel Xeonâ„¢",  
  "addresswidth": 32,  
  "socketdesignation": "CPU socket #0",  
  "description": "x86 Family 15 Model 2 Stepping 8",  
  "serialnumber": "0FE BBBFF00000F28",  
  "architecture": "x86",  
  "maxclockspeed": 3058000000,  
  "voltage": 3.300000,  
  "currentclockspeed": 3058000000,  
}
```

"Software":

```
[ "tightvnc_is1": {  
  "displayVersion": "1.3.9",  
  "binaryname":  
    "C:\\\\Programme\\\\TightVNC\\\\WinVNC.exe",  
  "displayName": "TightVNC 1.3.9",  
  "installsize": "2686976",  
  "uninstallstring":  
    "C:\\\\Programme\\\\TightVNC\\\\unins000.exe"  
  },  
]
```

opsi und KIX4OTRS :: CI-Attribute

```
{  
  Key => 'SerialNumber',  
  Name => 'Serial Number',  
  InventoryContentXPath => 'HW/BASE_BOARD/serialnumber',  
  Searchable => 1,  
  Input => {  
    Type => 'Text',  
    Size => 50,  
    MaxLength => 100,  
  },  
},
```

opsi und KIX4OTRS

Inventarinfos
aus dem
Client Management

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	Verwendungsstatus	Letzte Änderung
5032000001	keks-1	Produktiv	24.02.2010 16:52:23
5032000004	keks-4	Produktiv	26.02.2010 04:51:46
5032000008	updkixbox	Produktiv	26.02.2010 11:18:00
5032000002	keks-2	In Wartung	26.02.2010 11:46:39
5032000003	keks-3	Geplant	26.02.2010 11:47:45

Link zu Standorten,
Hardware, Software,
Verträgen, Benutzern

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	Vorfallsstatus	Ticket erstellt	Geändert
☒	5032000005	opsi-win1.vm.devel.cape-it.de	Operational	2010-03-01 08:06:43	2010-03-01 08:06:43
☒	5032000006	opsi-win2.vm.devel.cape-it.de	Operational	2010-03-01 08:06:45	2010-03-01 08:06:45
☐	5032000007	opsi-win3.vm.devel.cape-it.de	Operational	2010-03-01 08:06:45	2010-03-01 08:06:45
☐	All				

Synchronisieren

Wahl der
Synchronisation

opsi und KIX4OTRS

The screenshot displays the opsi and KIX4OTRS interface. A yellow speech bubble labeled "Software-Rollout" points to a table of software updates. A red circle highlights the first four rows of this table. Another yellow speech bubble labeled "Dokumentation der Software-Änderungen als Ticket" points to a ticket entry in the left sidebar. A third yellow speech bubble labeled "Software-/Hardware-Inventur" points to a hardware inventory list on the right. A red circle highlights the hardware components listed in the center.

Software-Rollout Table:

Produkt	Status	Report	Angefordert	Version
hwaudit	installed	success (setup)		4.0.2-1
javavm	installed	success (setup)		1.6.0.20-2
jedit	installed	success (setup)		4.3.2-4
opsi-adminutils				
opsi-client-agent	installed	success		4.0-9

Ticket Entry:

Betreff: Inventory
Erstellt: 02.03.2011
ChangeLog

Bezeichner: Software
 Alt: TightVNC 1.3.7
 Neu: TightVNC 1.3.9
 Alt: jEdit 4.3.0
 Neu: jEdit 4.3.2
 Alt: GnuWin32: OpenSSL-0.9.8h-0
 Neu: GnuWin32: OpenSSL-0.9.8h-1
 Alt: Mirage Driver 1.0
 Neu: Mirage Driver 1.1
 Alt: Java(TM) 6 Update 18
 Neu: Java(TM) 6 Update 20

Hardware Inventory:

- Scan 2011-02-25 11:32:48
- BIOS
- Chassis
- Computer
- Festplatte
- Floppy-Controller
- Floppylaufwerk
- Grafikkarte
- Hauptplatine
- IDE-Controller
- Monitor
- Netzwerkarte
- Asynchroner RAS-Adapter
- Parallelschlus (direkt)
- VMware Accelerated AMD PCNet Adapter
- WAN-Miniport (IP)
- WAN-Miniport (L2TP)
- WAN-Miniport (PPPOE)
- WAN-Miniport (PPTP)
- PCI-Gerät
- Audiocontroller für Multimedia
- Intel 82371AB/EB PCI-zu-ISA-Brücke (ISA-Modus)
- Intel 82443BX Pentium(r) II Prozessor-zu-AGP-Controller
- Intel(r) 82371AB/EB PCI-Bus-Master-IDE-Controller
- VMware Accelerated AMD PCNet Adapter
- VMware SVGA II
- Partition
- Port
- Prozessor
- Intel(R) Pentium(R) III-Prozessor
- Speicher-Bank
- Speicher-Modul
- System-Steckplatz
- Tastatur
- Zeigegerät
- Zwischenspeicher



Nagios-Integration
Rollout-Monitoring

Software-on-Demand
Produkt-/Paket-Shop

Dynamische Depotauswahl



Schneller Überblick

Einfache Pflege / effizient

Komplett integriert / anpassbar

cape-it.de / uib.de