



Technischer Service mit Open Source bei der Roth & Rau AG

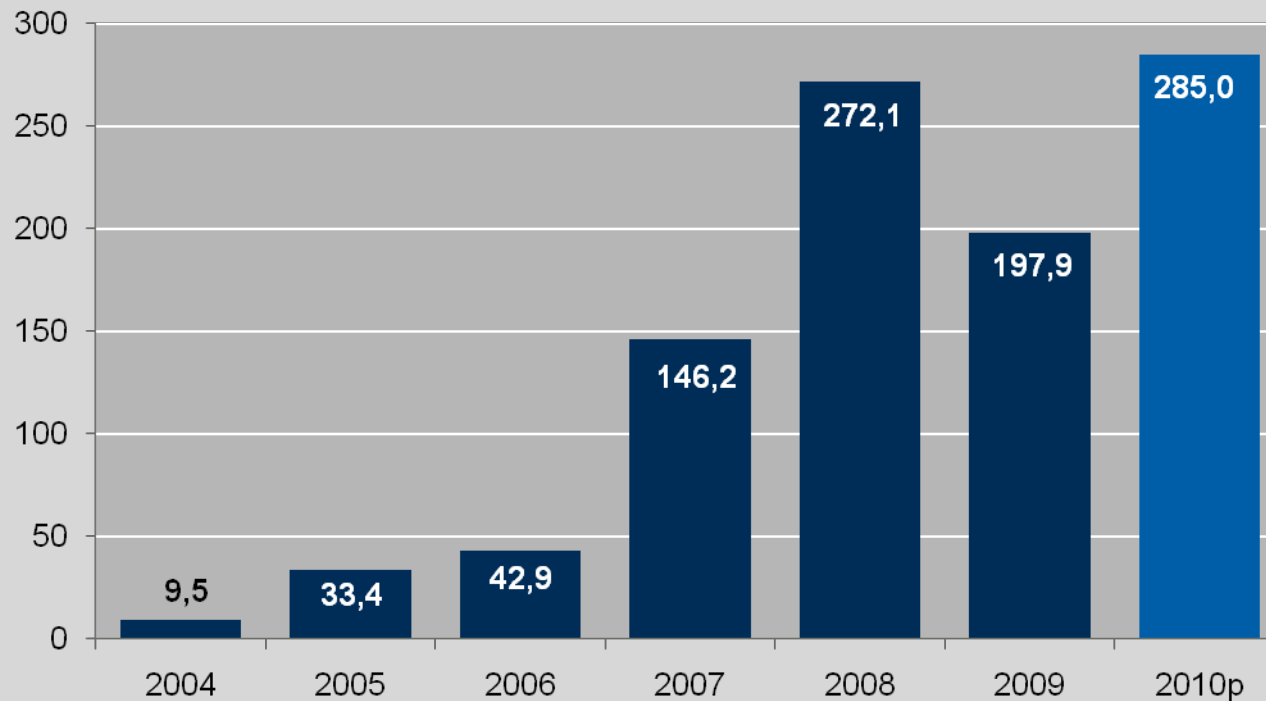
Dipl. Inform. Stephan Kambor
Leiter IT Customer Support

stephan.kambor@roth-rau.de

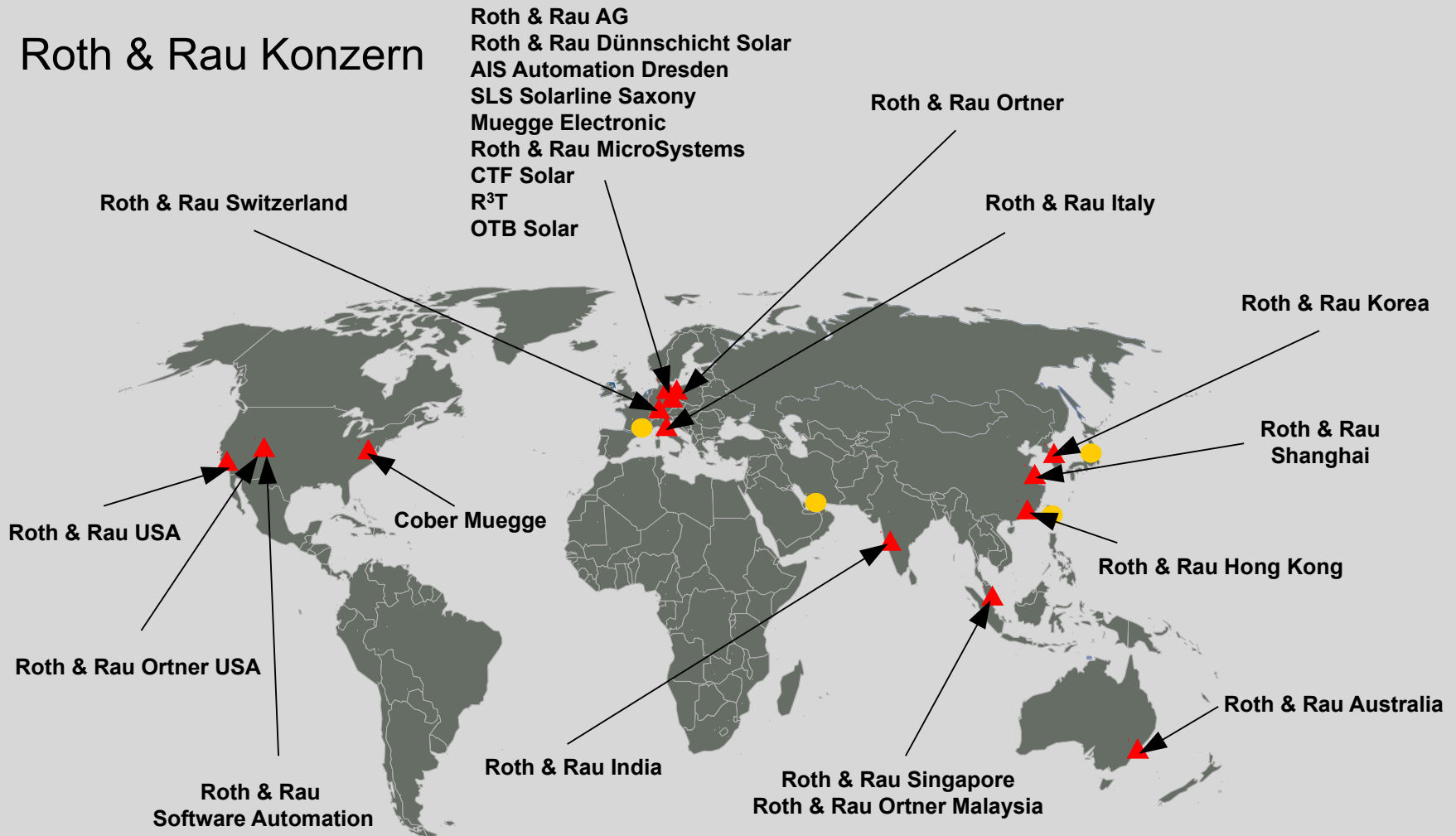
Roth & Rau im Überblick

- Führender Hersteller von Produktionsanlagen und -technologien für die Photovoltaikindustrie und Photovoltaik-Forschung
- Anbieter von Plasma- und Ionenstrahlprozesssystemen für Halbleiter- und Optikindustrie
- 1990 als „Garagenfirma“ mit 4 Mitarbeitern gegründet
- 1100 Mitarbeiter – davon ca. 700 in Sachsen
- Börsengang 2006, seit Juni 2008 im TecDAX gelistet
- Aktienverteilung ~11% Gründer, ~6 % OTB Group B.V., 83 % Streubesitz
- Entrepreneur des Jahres 2009
- nominiert für den World Entrepreneur 2010
- Unternehmer(in) des Jahres 2010 – Frau Prof. Dr. Roth

Roth & Rau Umsatzentwicklung (in Millionen Euro)

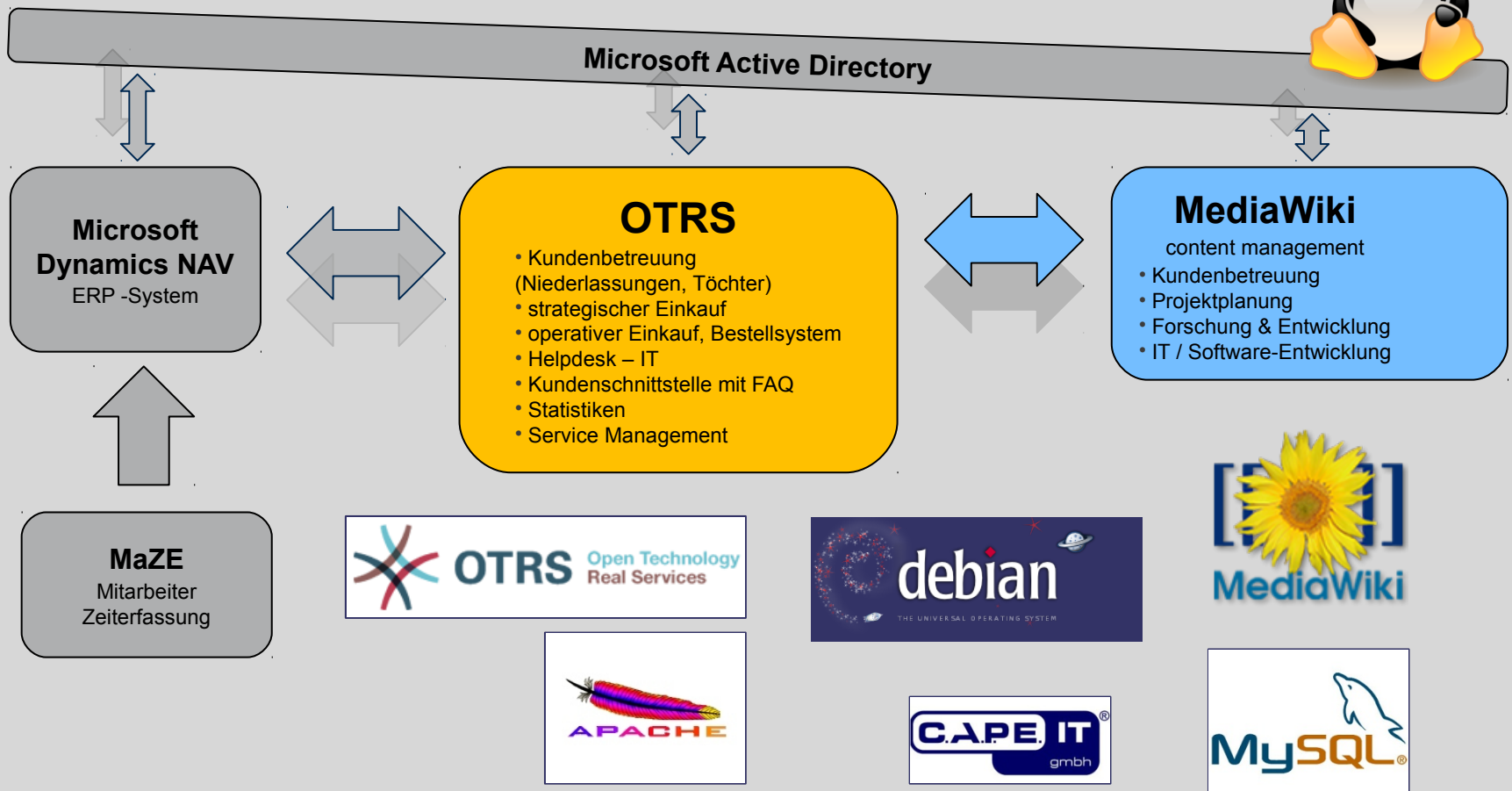


Roth & Rau Konzern





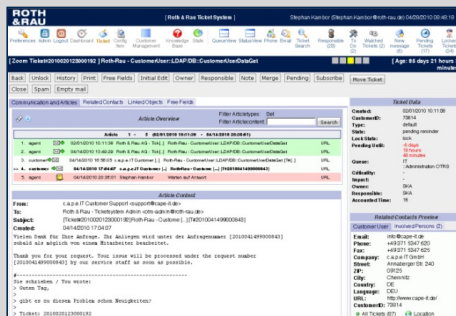
Roth & Rau – Einsatz von Open Source Software



OTRS – Open source Ticket Request System

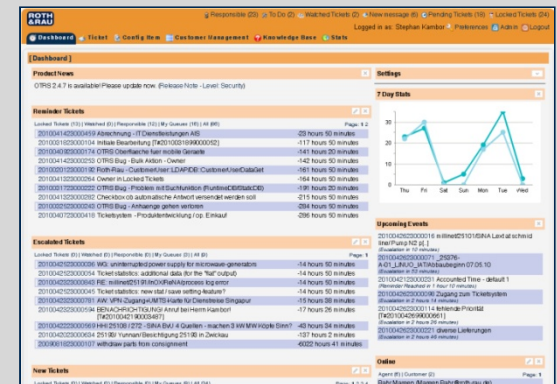
- Freie Software (AGPL)
- erstes offizielles Release April 2002
- Über 70.000/100.000 Systeme
- 32 Sprachen
- Revisionssicher

((otrs))



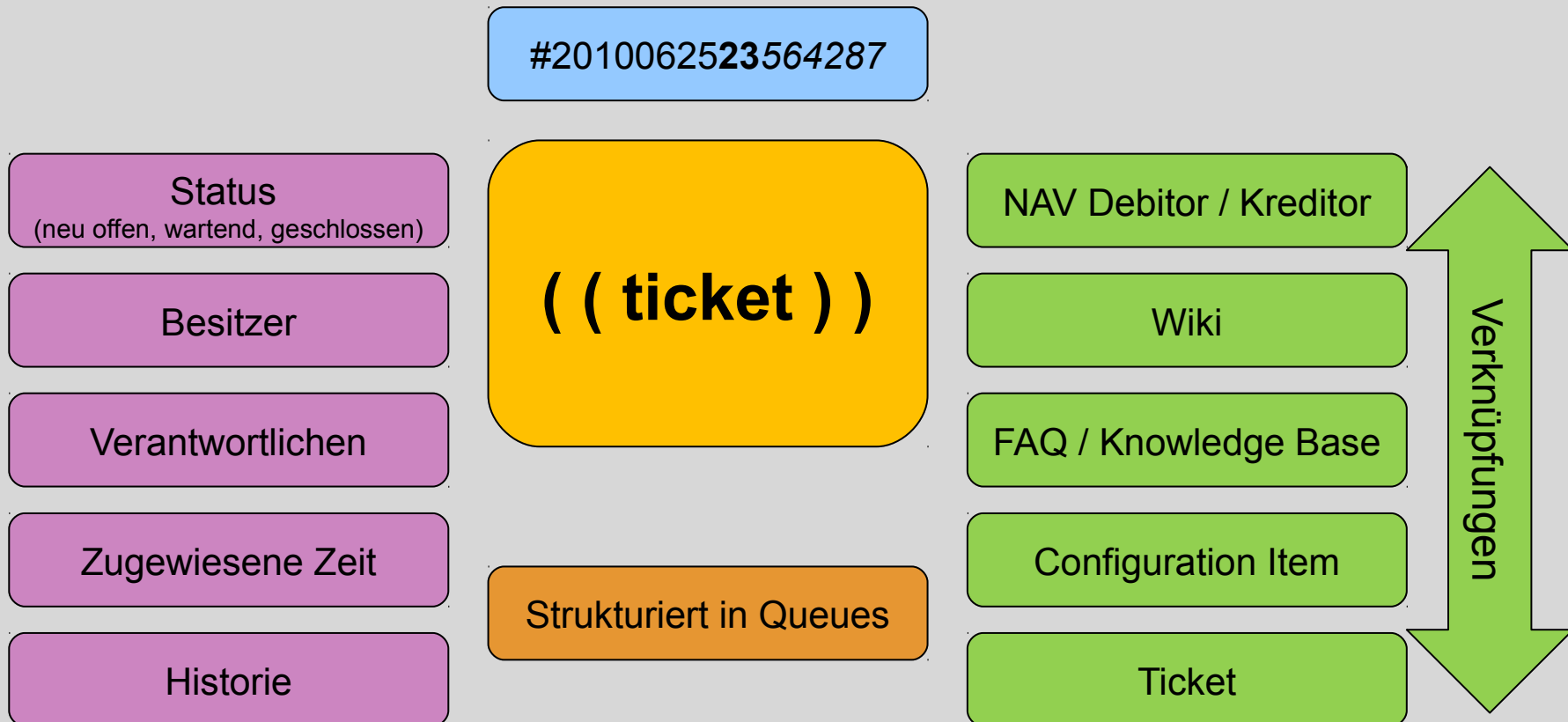
Status 17. März 2011

- 197 Queues
- 400 Agenten
- 43.332 Tickets



- 60% DAX 30 Unternehmen
- Plattformübergreifend (Browser)
- flexibel durch Module
- Webserver / Datenbank

OTRS – Ticketeigenschaften



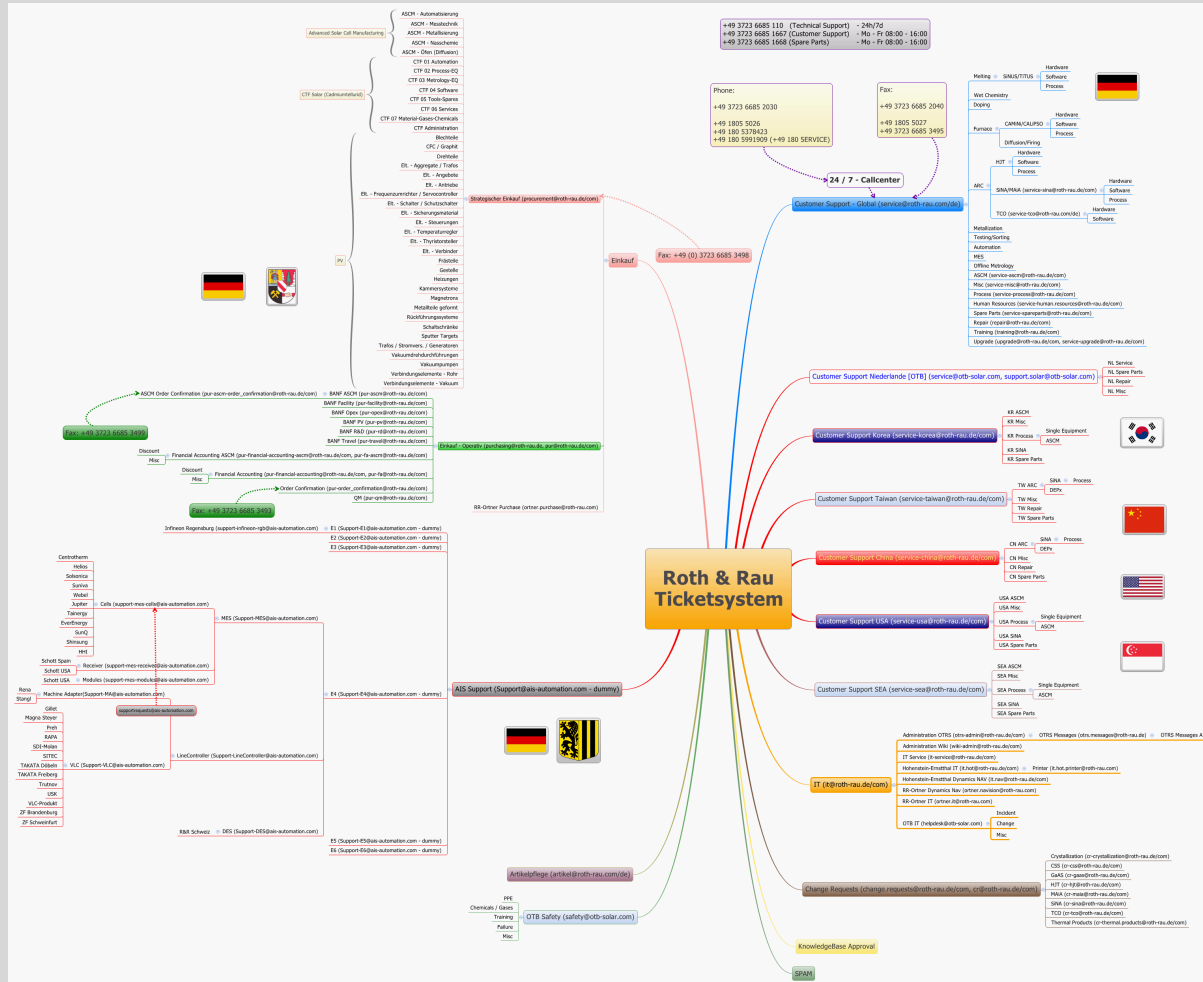


**ROTH
& RAU**

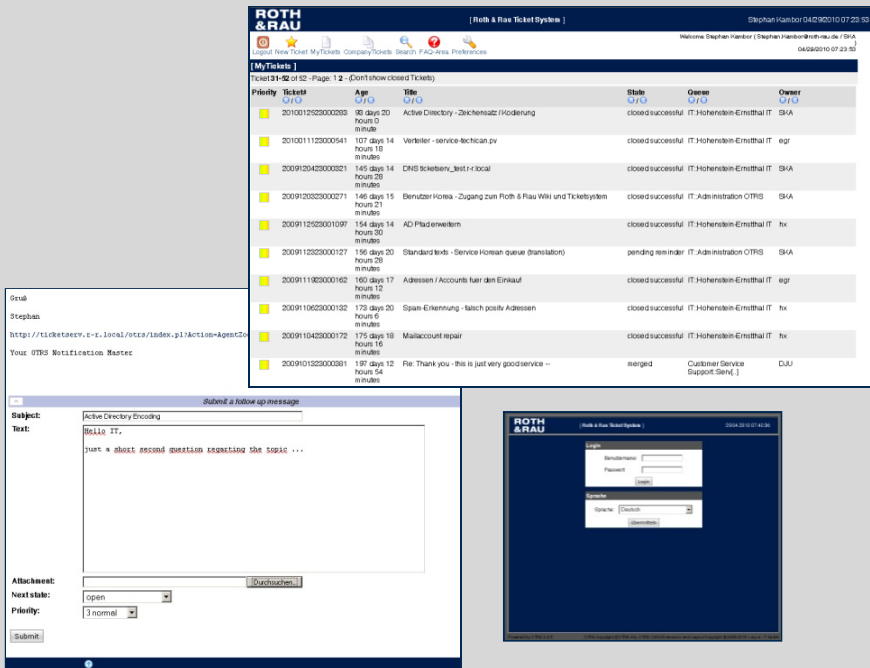
Freiheit leben

Technischer Service mit
Open Source bei der Roth & Rau AG
<http://www.roth-rau.de/>

OTRS – Queue Struktur



OTRS – Kundenschnittstelle



The image displays two screenshots of the OTRS (Open Ticket Request System) web interface. The top screenshot shows a list of tickets with columns for Priority, Ticket ID, Age, Title, State, Queue, and Owner. The bottom screenshot shows a form for submitting a new ticket, including fields for Subject, Text, Attachments, Next state, and Priority.

Priority	Ticket ID	Age	Title	State	Queue	Owner
High	201001122000003	86 days 20 hours 0 minutes	Active Directory - Zeichensatz / Kodierung	closed:successful	IT-Hochladen-Ermsthal IT	SKA
High	2010011122000541	107 days 14 hours 10 minutes	Verkeller - service-technician pv	closed:successful	IT-Hochladen-Ermsthal IT	egr
High	200912042000021	145 days 14 hours 20 minutes	DRS Sichten_test + local	closed:successful	IT-Hochladen-Ermsthal IT	SKA
High	2009120320000271	146 days 15 hours 21 minutes	Benutzer Home - Zugang zum Roth & Rau Wiki und Ticketsystem	closed:successful	IT-Administration OTRS	SKA
High	2009112520001097	154 days 14 hours 30 minutes	AD Pladenwechsel	closed:successful	IT-Hochladen-Ermsthal IT	fx
High	200911232000127	156 days 20 hours 20 minutes	Standard text - Service Home queue (translation)	pending reminder	IT-Administration OTRS	SKA
High	200911182000162	160 days 17 hours 12 minutes	Adressen / Accounts fuer den Einkauf	closed:successful	IT-Hochladen-Ermsthal IT	egr
High	200911062000132	175 days 20 hours 6 minutes	Span-Erkennung - falsch positiv Adressen	closed:successful	IT-Hochladen-Ermsthal IT	fx
High	200911042000172	175 days 18 hours 16 minutes	Mailaccount repair	closed:successful	IT-Hochladen-Ermsthal IT	fx
High	200910132000081	187 days 12 hours 54 minutes	Re: Thank you - this is just very good service --	merged	Customer Service Support (Self-)	DJU

- für Kunden oder andere Abteilungen
- Möglichkeit eigene und Firmentickets zu sehen
- Nachfragen zu bestehenden Tickets stellen
- neue Tickets erstellen
- Möglichkeit zum Hochladen von Anhängen
- einfache und intuitive Bedienung
- definierte Eingangskanäle

Viele Sprachen verfügbar: *Brazilian Portuguese, Bulgarian, Czech, Chinese, Dutch, Danish, English, Estonian, Finnish, French, German, Greek, Hungarian, Italian, Norwegian, Polish, Portuguese, Russian, Slovak, Spanish, Turkish and Vietnam*

OTRS – Knowledge base / FAQ

[View: KB# 23006]
 Back - Edit - History - Print - Link - Delete
 - Roth & Rau KnowledgeBase - FAQ-Editorial - USV ohne Funktion

USV ohne Funktion

Options

Symptom:
 Hallo zusammen,
 wie schon auf ein Skype angesprochen gibt es immer noch das Problem mit der USV. Eigentlich sollte der Rechner ja herunterfahren bevor der Akku leer ist oder die USV abschaltet. Haben jetzt beide Möglichkeiten getestet die die angelegte Liste bereit stellt und Teilvorteile funktionieren nicht. Der Rechner wird hart ausgeschaltet. Auf dem Symbol in der Taskleiste wird auch immer Netz angezeigt. Es wäre nicht schlecht wenn wir paar funktionierende Einstellungen bekommen würden, oder es muss zusätzlich noch was in der SW geändert oder konfiguriert werden?

Problem:
 Mit freundlichen Grüßen
 Best regards:
 Michael Schäfer
 Service Roth & Rau AG Hauptzitz /

Solution:
 Problem gefunden: BITOP war nicht installiert -> das Problem taucht sehr wahrscheinlich an einigen Anlagen auf, entwerfen

Comment:
 FAQ Item suggested in source
 Ticket#2010030423000169

Metadata:
 Category: FAQ-Editorial
 State: internal (agent)
 Language: de
 Result: 0.00 %
 Votes: 0

Keywords:
 Created: 02/05/2010 07:30:14 (none)
 Changed: 03/18/2010 16:06:53 (UST)

Did this article help?
 100 % 75 % 50 % 25 % 0 %
 Submit

[Link Object: Ticket# 2010031723000222]
 Back - Delete

Object
 Link Object Ticket# 2010031723000222 with [FAQ] [Select]

Search
 KB#: []
 Title: []
 Fulltext: [] [Search]

Search Result: FAQ

KB#	Title	State	Created	Listed as
☐ 23004	MW-Cooling Error	internal (agent)	09/30/2009 12:40:06	-
☐ 23005	25140 Prevalence Eurotherm1 HWER	internal (agent)	10/15/2009 16:30:16	-
☐ 23006	USV ohne Funktion	internal (agent)	02/05/2010 07:30:14	-
☐ 23007	R25315 ERSOL / Bosch noch bestehende Mängel	internal (agent)	03/18/2010 10:59:48	-

Normal [Link]

- Erstellen von Artikeln auf Ticketbasis
- Rechtemanagement
- Artikel in mehreren Sprachen möglich
- über die Kundenschnittstelle erreichbar
- Schlüsselwörter & Kategorien
- Bewertungssystem
- Verknüpfbar mit Tickets und Configuration Items

Einfacher Leitfaden zum erstellen von Artikeln:

- Symptom → Problem → Lösung → (interne) Kommentare

OTRS – Autoantworten / Vorlagen / Textmodule

```
*****  
Roth & Rau - Service  
  
phone: +49 1805 5026  
fax:   +49 1805 5027  
*****
```

Dear Sender,

Thank you for your message. A new ticket has been created in the Roth & Rau Customer Support Queue and the ticket number for your issue is <OTRS_TICKET_TicketNumber>.

Responding to a mail send by the Roth & Rau ticket system it would be a big help for us, if you could follow the guidelines below:

- 1) Simply use the reply function of your email system.
- 2) Do not delete or change the ticket number in the subject (!!)
- 3) Do not intermingle/mix items of different tickets in one mail.
- 4) For any new topic please write a new mail to service@roth-rau.de including a meaningful subject to help us respond faster.

Thank you very much for your support!

In addition 24 hours 7 days a week you can call on the following number: +49 1805 5026 [...]

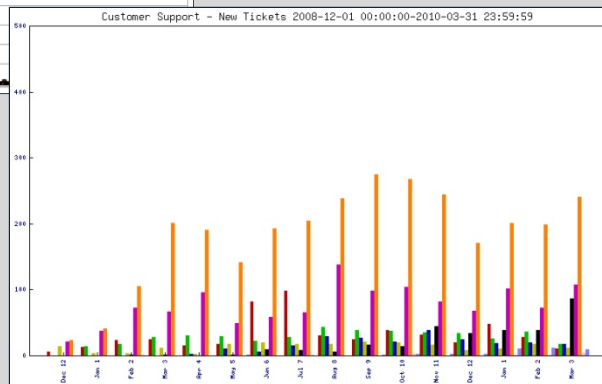
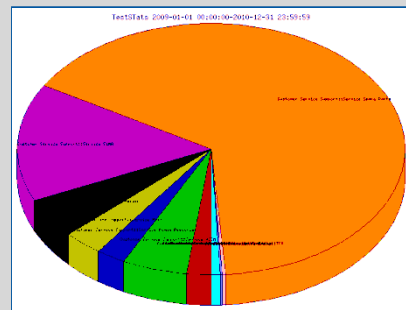
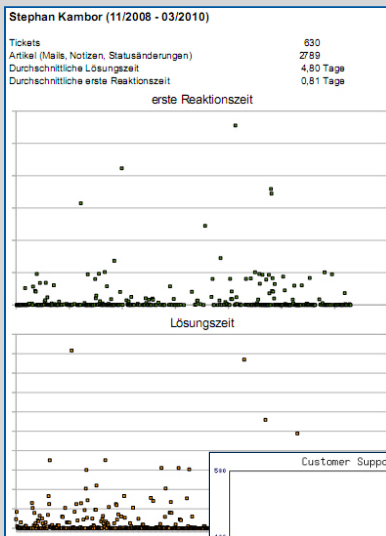
Automatische Antworten

- individuelle Antworten pro Queue
 - auto reply
 - auto follow up
 - auto reject
 - auto remove

Vorlagen / Text module

- hinterlegen von Abläufen
- individuelle Antworten pro Queue
- hinterlegen häufig genutzter Texte

OTRS – Statistiken & Reports



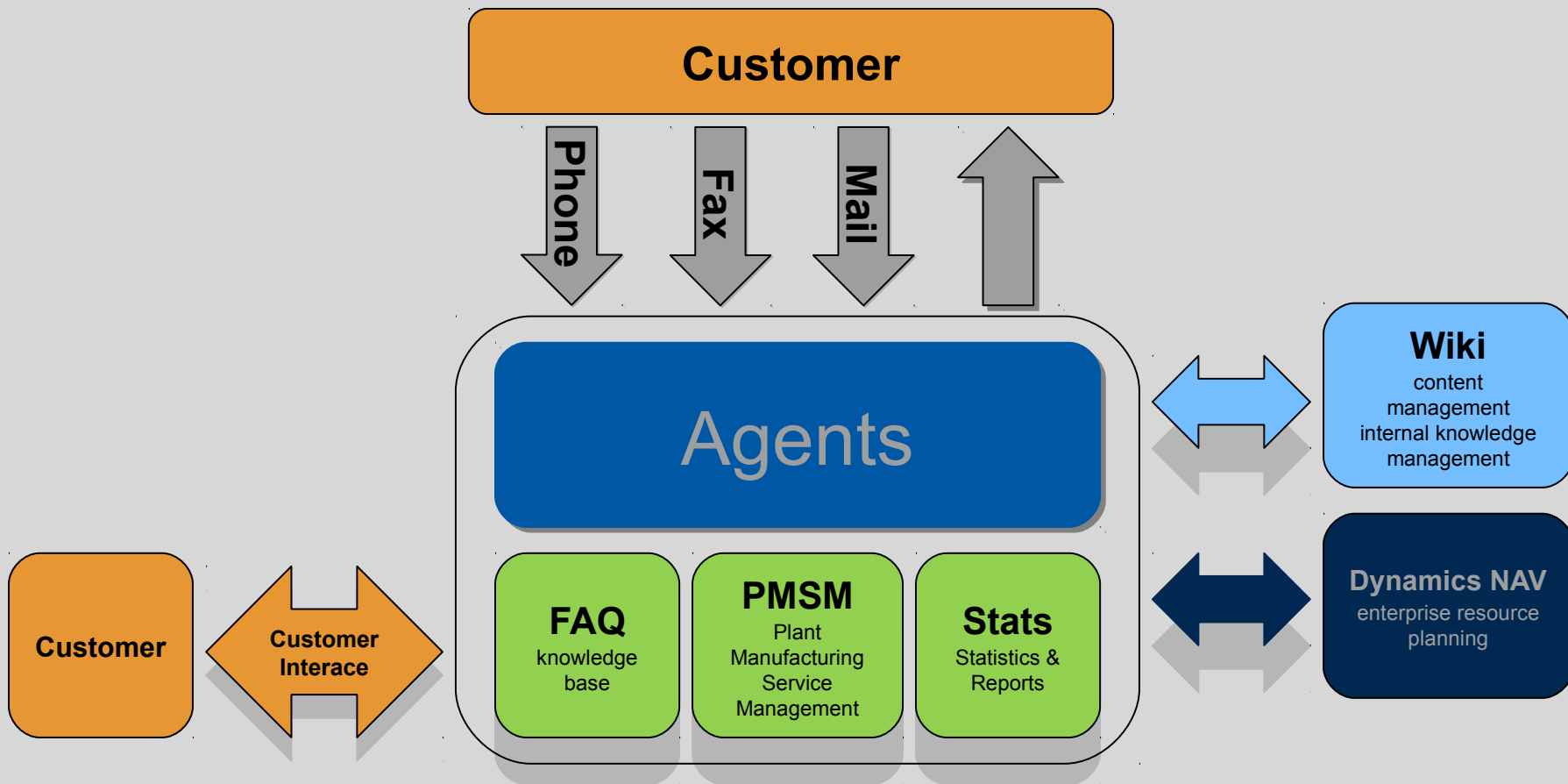
- Webinterface
- sehr flexible Möglichkeiten zur Analyse
- Rechtemanagement
- Reports periodisch per Mail
- Export- und Importfunktionen
- png, pdf und csv (e.g. for excel) Ausgabe

**ROTH
&RAU**

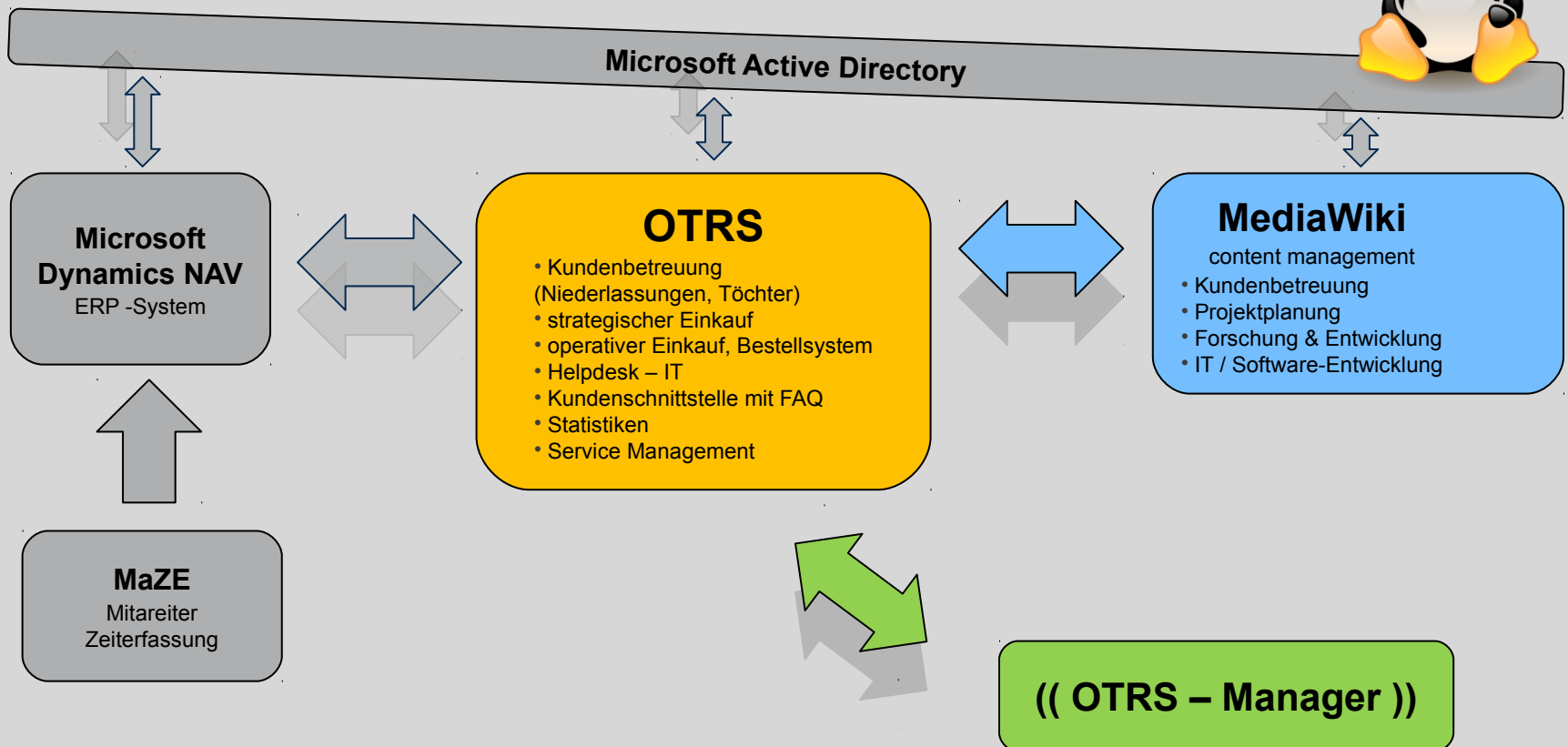
Overview about all tickets in the selected queues

Queue	closed	merged	new	open
Customer Service Support	119	407	1	0
Customer Service Support::Service ASCM	325	45	1	40
Customer Service Support::Service Human Resources	134	78	1	10
Customer Service Support::Service Misc	183	34	0	3
Customer Service Support::Service Repair	150	110	0	44
Customer Service Support::Service SINA	801	389	2	39
Customer Service Support::Service Spare Parts	2035	1038	7	29
Sum	3747	2101	12	165

OTRS – Zusammenfassung

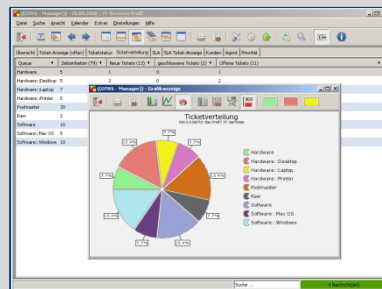
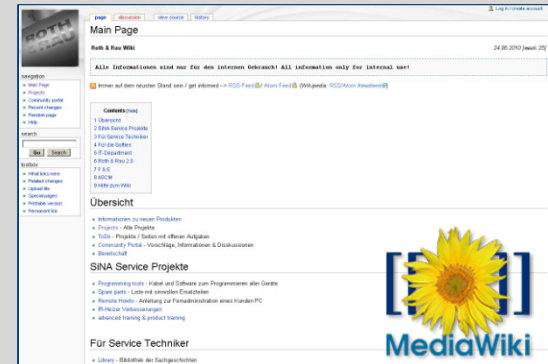


Roth & Rau – Einsatz von Open Source Software



Mediawiki & OTRS - Manager

- Software auf der die freie Enzyklopädie Wikipedia basiert
- Einordnung der Seiten in Kategorien und Namensräume
- Rechtemanagement
- Versionsverwaltung von Artikeln und Mediendateien
- Anzeige der letzten Änderungen (RSS- oder Atom-Feed)
- Sperren von Artikeln für Änderungen von verschiedenen Benutzergruppen
- Volltextsuche
- Revisionssicher



((OTRS - Manager))

- einfacher und übersichtlicher Zugriff auf Informationen im OTRS
- einfaches generieren von Reports und Charts

ID	Status	Kategorie	Priorität
170714	Headabteilung IT	1 Ticket(s) befinden weniger als 30 Minuten aus dem SLA	
170714	IT Services	1 Ticket(s) befinden weniger als 2 Stunden aus dem SLA	
170714	Headabteilung IT	1 Ticket(s) befinden weniger als 1 Stunde aus dem SLA	

- Lesezugriff auf Datenbank
- immer aktuelle Daten
- Programm in der Taskleiste meldet sich wenn kritische Zustände erreicht werden

ROTH
&RAU

Freiheit leben

Technischer Service mit
Open Source bei der Roth & Rau AG
<http://www.roth-rau.de/>

iPhone & iPad Integration

14:38

Cancel New Phone Ticket Submit

From customer "Kambor" <Stephan.Ka... >

To queue IT::Administration OTRS >

Owner Oberender Frank (Cape... >

Responsible Giessler Max (mgiessler) >

Subject OTRS iPhone App

If you can read this ...



14:32

Status View Closed

2010082423001011	Test der automatischen Antwort	01d 00h
SKA	Kambor Steph...@roth-rau.de> IT::IT Serv...	closed...
2010082423000576	Ausfall Ticketsys...Schulung KW 34	01d 03h
postfach-academy	"Mueller, Robe...@roth-rau.com> IT::Admini...	closed...
2010082423000549	Ihr Account fuer...cus.lampart, RDO)	01d 04h
Roth & Rau -...@roth-rau.de> IT::Admini...		closed...
2010082423000469	Your ticket system account	01d 02h
jianhua.ju	Ju Jianhua <J...@roth-rau.de> IT::Admini...	closed...
2010082423000281	Your ticket syste...unt (users china)	01d 04h
Roth & Rau -...@roth-rau.de> IT::Admini...		closed...
2010082323000872	Fotos - FRO, JNI, MMA, SKA	02d 01h

18:45

Roth & Rau Ticket System :: Ticket :: Status View

ticket.roth-rau.de/otrs/index.pl?Action=AgentTicketStatusView&Filt...

Google

Responsible (59) To Do (2) Watched Tickets (10) New message (32) Pending Tickets (20) Locked Tickets (27)

Dashboard Ticket Config Item Customer Management Knowledge Base Stats Get Mail

Logged in as: Stephan Kambor Preferences Admin Logout

[Status View: Open]

Filter: open (71) closed (1816)

Tickets: 1-15 of 71 - Page: 1 2 3 4 5

Priority	Ticket#	Title	State	Queue	CustomerID	Owner	Responsible	Pending Age	Locked
	Ticket#2011031723000079	Cron <www-data@ticket- rothrau.de> PostMasterMail...	new	OTRS Messages	root@ticket- r.lo[...]	none	none	14 hours 15 minutes	
	Ticket#2011031723000061	Cron <www-data@ticket- rothrau.de> PostMasterMail...	new	OTRS Messages	root@ticket- r.lo[...]	none	none	14 hours 15 minutes	
	Ticket#2011031623001623	Agent Login	new	Administration OTRS	Siegemund	none	none	19 hours 25 minutes	
	Ticket#2011031623001614	Computer CI's	new	Administration OTRS	Tomli	none	none	22 hours 5 minutes	
	Ticket#2011031623001605	Deployment state and location in the CI's	new	Administration OTRS	Tomli	none	none	22 hours 15 minutes	
	Ticket#2011031623001598	Filter not related CI categories	new	Administration OTRS	Tomli	none	none	23 hours 5 minutes	
	Ticket#2011031623001552	[Bug 6014] Printed pdf tickets are not searchable	new	Administration OTRS	bugzilla- daemon@ot[...]	none	none	1 day 0 hour 55 minutes	
	Ticket#2011031523000797	Customer Interface - Queues fuer Kunden definieren	pending reminder	Administration OTRS	LUECKERT	Ska	Ska	until: 4 days 13 hours 24 minutes 2 days 7 hours 48 minutes	
	Ticket#2011031423000548	Customer Info: Customer support type	pending reminder	Administration OTRS	73814	Ska	Ska	until: 5 days 19 hours 24 minutes 3 days 6 hours 43 minutes	
	Ticket#2011031423000539	Auswertung Februar 2011	new	IT Service	u.li.boelle	none	none	3 days 6 hours 45 minutes	
	Ticket#2011031423000495	Chemnitz Linux-Tag- Special :: Newsletter der c...	new	IT Service	73814	none	none	3 days 7 hours 5 minutes	
	Ticket#2011031123001196	Queue für Druckfehlermeldungen	pending reminder	Administration OTRS	markus.lenz	Ska	Ska	until: 3 days 12 hours 24 minutes 6 days 7 hours 25 minutes	
	Ticket#2011030923000567	Mailverteiler - Service	pending	Administration	richter_dirk	Ska	Ska	reached: -11 hours 35 minutes 8 days 8 hours 55 minutes	

Stephan Kambor <stephan.kambor@roth-rau.de>



Technischer Service mit Open Source bei der Roth & Rau AG

Dipl. Inform. Stephan Kambor
Leiter IT Customer Support

stephan.kambor@roth-rau.de