

ITSM-Expert

Die ITSM OpenSource-Lösung des Landkreises Lüneburg



**LANDKREIS
LÜNEBURG**

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

Philipp Päper - Landkreis Lüneburg
Systemverantwortlicher für Icinga, OTRS und i-doit

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

Daniel Diekmann und Michael Rütten – SECTOR NORD AG
Technischer und vertrieblicher Ansprechpartner

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

- Fläche: 1.323 km², Einwohner: 177.000
- 1.650 IT-Arbeitsplätze und 9.000 Benutzer
- 22 Mitarbeiter, davon 8 Teilzeit, 1 Azubi, 1 Leitung
- 100 Anwendungen
- 300 Drucker + 100 MFP
- 200 vServer, 70 Hardware-Server
- 150 TB Storage
- WAN über LWL, MPLS, VPN (Außenstandorte, Kommunen, Schulen)
- 200 Telearbeitsplätze / Home-Office (2-Faktor-Auth)
- 380 Switches, 30 Firewalls



**LANDKREIS
LÜNEBURG**

Aktuelle Release-Stände

- Icinga2 (r2.6.3-1): Produktiv seit September 2016
- OTRS (5.0.14): Produktiv seit Oktober 2013
- i-doit (1.9 Pro): Produktiv seit September 2013

OTRS

- Ca. 65 Tickets pro Tag
- Alle IT-Mitarbeiter sind Agenten
- Kunden aus AD und verschiedenen LDAPs
- Change-Management für Golden-Images
- Bisher noch keine Integration mit Icinga2
- Vorgelagertes FAQ-Modul (Entwicklung der SECTOR NORD AG)

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

Live-Demo

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit



Wählen Sie einen Bereich aus



Büroprogramme



Fachanwendungen



Hardware



Kommunikation

OTRS: FAQ-Modul

Das FAQ-Modul ist der Ticket-Erstellung vorgelagert, um das Ticket-Aufkommen zu reduzieren

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

Neues Telefon-Ticket anlegen
Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

* Typ:

* Kundenbenutzer:

Kundennummer:

* An Queue:

Service:

Service-Level-Vereinbarung:

Dynamic Ticket Template:

Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anlagen löschen.

Ticket Workflow:

* Betreff:

Optionen: [\[Kundenbenutzer \]](#) [\[FAQ \]](#)

* Text:
will einfach nicht mehr

Kundeninformation


Titel: 33.00
Vorname: Stefan
Nachname: Domanske
Benutzername: ik3300
Fachdienst: FD33
E-Mail: stefan.domanske@[...]
Kundennummer: 401105
Telefon: +494131261310
Fax: +494131262310
Mobiltelefon:
Standort: Gebäude 6, Zimmer 202
Status: 512
Offene Tickets (Kunde) (3)

Zugewiesene Cls in i-doit

	TYP	TITEL
<input type="checkbox"/>	Vertrag	E-Mail-Post Kreistagsr
<input type="checkbox"/>	Room	LKL.G_6_1
<input type="checkbox"/>	Room	LKL.G_6_2
<input type="checkbox"/>	Room	LKL.G_6_2
<input type="checkbox"/>	Room	LKL.G_6_3
<input type="checkbox"/>	Room	LKL.G_6_3
<input type="checkbox"/>	Room	LKL.G_6_3
<input type="checkbox"/>	Application	LOGA (Per
<input type="checkbox"/>	Application	MindMeist
<input checked="" type="checkbox"/>	Client	NB5221

OTRS: Ticket-
Erstellung
einschl. i-doit-
Kopplung

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

Landkreis Lüneburg  IT-Service



Neues Ticket Tickets FAQ Einstellungen Philipp Páper abmelden



*Typ: Standard x

Dynamic Ticket Template: -
Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anlagen löschen.

* Betreff: Handy abgeben

* Text:

B I U S |  | 

Format | Schriftart | Größe |  | Quellcode 

Ich habe das gar nicht mehr

Anlage: Keine Datei ausgewählt.

Zugewiesene CIs in i-dot:

	TYP	TITEL
<input checked="" type="checkbox"/>	Cellular Phone	BB6862
<input type="checkbox"/>	Application	Bidirektionale Kopplung OTRS i-dot
<input type="checkbox"/>	Application	California
<input type="checkbox"/>	Vertrag	Clearswift Maintenance

OTRS: Ticket-
Erstellung
einschl. i-doit-
Kopplung

i-doit

- 9819 Objekte
- Integration mit Icinga2 wurde selbst geschrieben
- Ein Passwort-Modul fehlt
- Bisher keine „automatische“ Dokumentation
- Bidirektionale Kopplung von i-doit und OTRS

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

Virtueller Server: ftzweb01 (Kontaktzuweisung)

SYS-ID	SYSID_1403096373	Standort	:: > Feuerwehrtechn... > FTZ Hauptgebäude > FTZ_H_Server > Rack_FTZ_H_RZ_1				
Einsatzzweck	Produktion	Kontaktzuweisung	Christian Hubert				
Beziehungen	Implizit (6), Explizit (0)	Primäre Zugriffs-URL	-				

<input type="checkbox"/>	Kontaktname	Typ	Abteilung	E-Mail Adresse	Telefonnummer	Zugeordnete Organisation	Rolle	Primär
<input type="checkbox"/>	Christian Hubert	Personen	FD33	christian.hubert@landkreis.lueneburg.de	Telefon Firma: +494131261564	Landkreis Lüneburg	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/>	Nagios_Infrastruktur_Admins	Personengruppen		-		-	Nagios	<input type="checkbox"/> Nein

```
root@icinga02:~# php /opt/idoit-icinga/idoit-hosts.php
host: mssql01.lklg.net
host: mssql02.lklg.net
host: lklgtsm01.lklg.net
host: vm-monitoring.lklg.net
host: vm01.infra.szem.lueneburg.schule
host: vmtk01.lklg.net
host: vmtk02.lklg.net
host: vm11.lklg.net
host: vm12.lklg.net
host: vm13.lklg.net
host: vm14.lklg.net
host: vm15.lklg.net
host: backup.edu.szem.lueneburg.schule
host: nas02.lklg.net
host: vm01.infra.sak.lueneburg.schule
host: vm01.infra.obsoe.lueneburg.schule
host: vm01.infra.gymoe.lueneburg.schule
host: vm02.infra.gymoe.lueneburg.schule
host: vm02.infra.szem.lueneburg.schule
host: vm02.infra.obsoe.lueneburg.schule
host: vm02.infra.sak.lueneburg.schule
host: sw-6-2-s2-1.mgt.lklg.net
```

Kopplung Icinga2 und i-doit

Icinga2

- Virtuelle Maschine auf exklusiver Hardware
- Debian 8, MariaDB 10
- Satelliten in den Außenstellen (VM + RaspberryPi)
- 501 Host und 2283 Services
- Die Größe erfordert professionellen Support

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

The screenshot shows the Icinga web interface for host `ftzweb01.lklg.net`. The interface is in German and displays the following sections:

- Host Overview:** Shows the host is UP since 2016-08 with IP 172.30.112.9. It lists 9 services.
- Ausgabe des Plugins:** Displays the output of the `ping` plugin: `PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.39 ms`. It includes a graph for the last 4 hours.
- Problembehandlung:** Provides links for `Kommentar hinzufügen`, `Downtime planen`, and lists host groups: `Linux Servers, FTZ-Server, Webserver`.
- Perfomancedaten:** A table showing performance metrics for `pl` and `rta`.
- Benachrichtigungen:** Lists notification contacts and groups.
- Check-Ausführung:** Shows the execution details of the `hostalive` check, including the command, source, and timing.

Label	Wert	Warnung	Kritisch
pl	0%	80%	100%
rta	390,00 µs	3,00 s	5,00 s

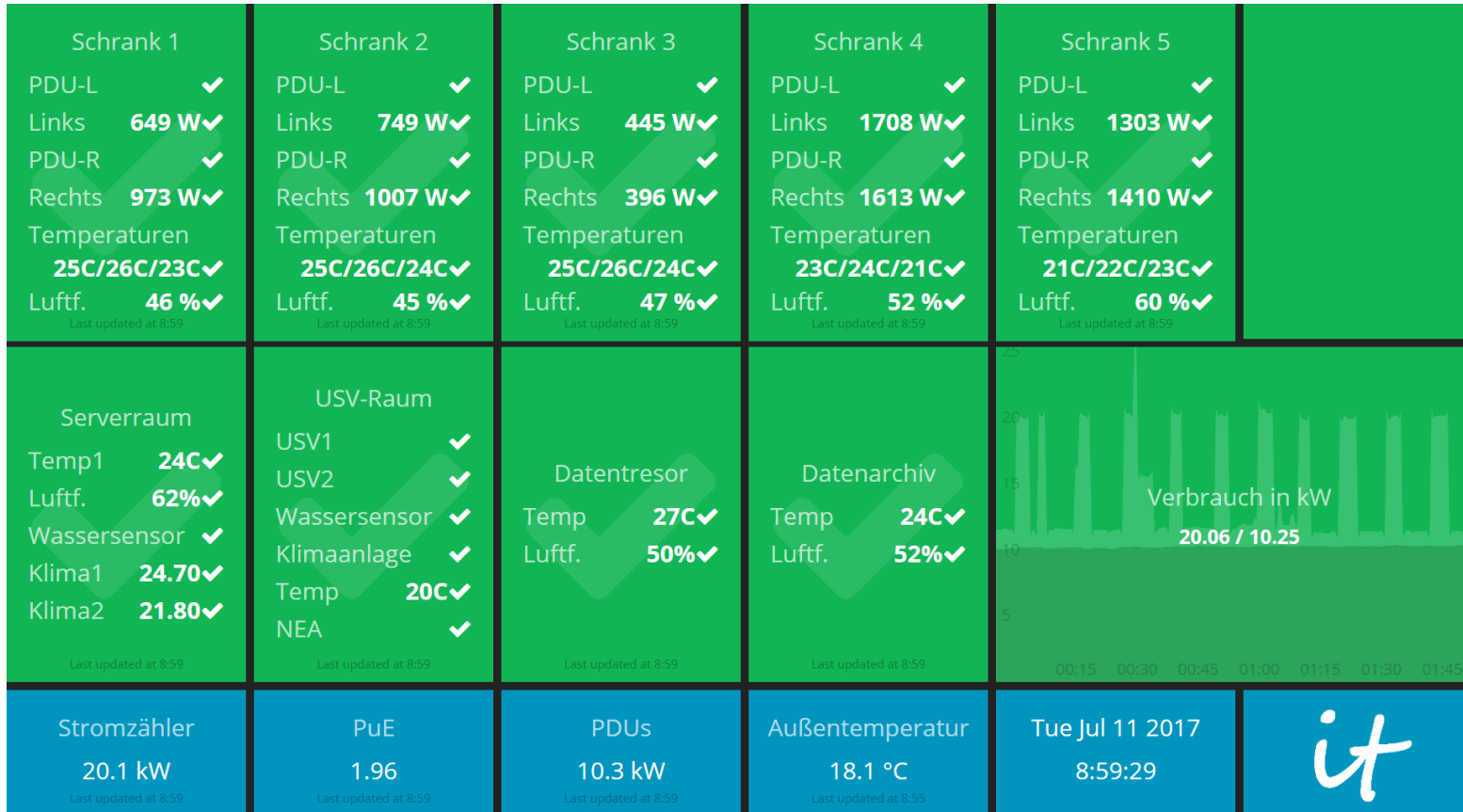
The screenshot shows the Icinga web interface for the `Services` page of host `ftzweb01.lklg.net`. It displays a list of 9 services, all in an OK state:

- apt:** OK Feb 24. APT OK: 0 packages available for upgrade (0 critical updates).
- disk:** OK Jan 26. DISK OK - free space: / 5361 MB (73% inode=0%):
- icinga:** OK Jan 27. Icinga 2 has been running for 103 days, 4 hours, 29 minutes and 36 seconds. Version: r2.6.3-1
- load:** OK Jan 19. OK - load average: 0.00, 0.01, 0.05
- ping4:** OK 2016-11. PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.37 ms
- procs:** OK Jan 19. PROCS OK: 75 processes
- ssh:** OK 2016-08. SSH OK - OpenSSH_6.0p1 Debian-4+deb7u6 (protocol 2.0)
- swap:** OK Jan 19. SWAP OK - 100% free (382 MB out of 382 MB)
- users:** OK Jan 19. USERS OK - 0 users currently logged in

ITSM

- OTRS-i-doit Kopplung
- i-doit-Icinga2 Export-Script
- Icinga2 Visualisierung über Dashing

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit



Dashing

Zukünftige ITSM-Planungen

- ITSM-Betreuung durch die SECTOR NORD AG
- Weiterentwicklung der Integrationen
- „Automatische“ Dokumentation
- ...

ITSM-Expert – Eine Lösung auf Basis von Icinga, OTRS und i-doit

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!