JasperReports

Flexible Reporting Engine für SNAG-View & OTRS

Überblick

- Was ist JasperReports?
- Bestandteile des JasperReports
- Funktionsschema
- ♦ Vorteile auf einem Blick
- ♦ OTRS Reporting: Beispiele aus der Praxis
- SNAG-View Reporting: Service Verfügbarkeit (Live-Demo)

Was ist JasperReports?

Was ist JasperReports?

- Open-Source Reporting Engine
- basiert auf Java
- sehr leistungsstark & flexibel
- gutes Frontend & leistungsfähiger Report Designer (iReport)
- Plattform unabhängig

Bestandteile des JasperReports

JasperReport Server

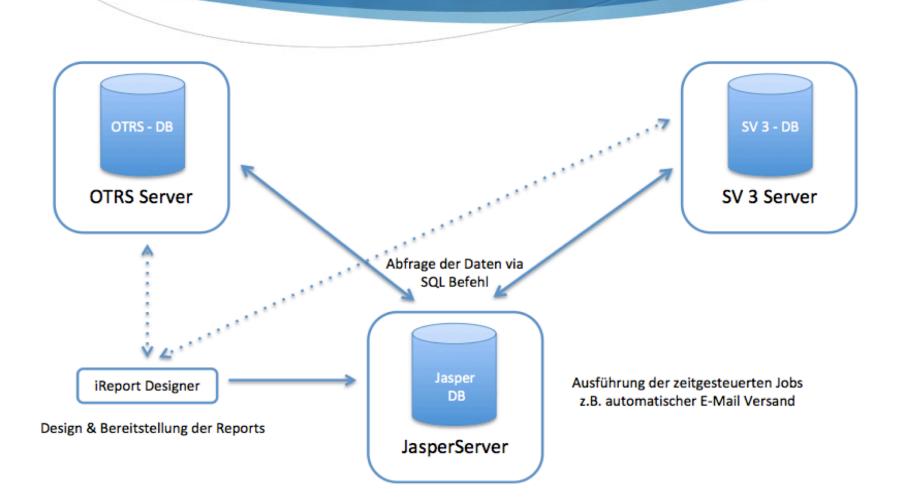
- Integration verschiedener Datenquellen
 - MySQL, MS-SQL, Oracle, XML, CSV ...
- Umfangreiche Layout-Optionen
 - Dashboard
 - Tabellen
 - Diagramme
 - Widgets
- Zahlreiche Exportformate
 - PDF, HTML, CSV, XLS ...

iReport Designer

- Grafische Design Umgebung
- Unterstützung diverser Datenquellen
- Intuitive Bedienung
- vielseitige Einstellungsmöglichkeiten

Funktionsschema

Funktionsschema



Vorteile auf einem Blick

Vorteile auf einem Blick

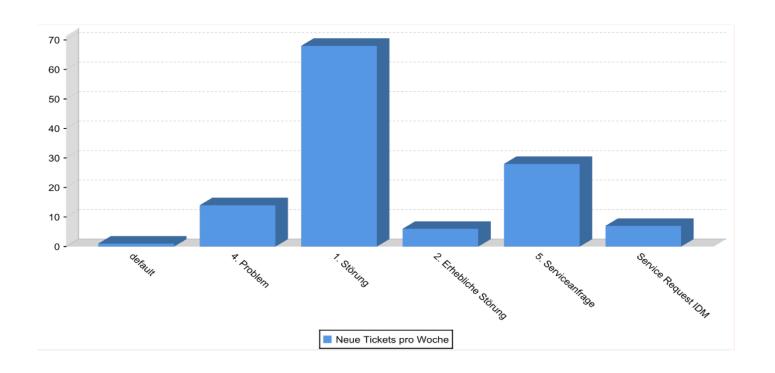
- Open Source
- aktive Community
- Unterstützung zahlreicher Formate beim Export
- Plattform unabhängig
- Integration verschiedener Datenquellen

OTRS Reporting: Beispiele aus der Praxis

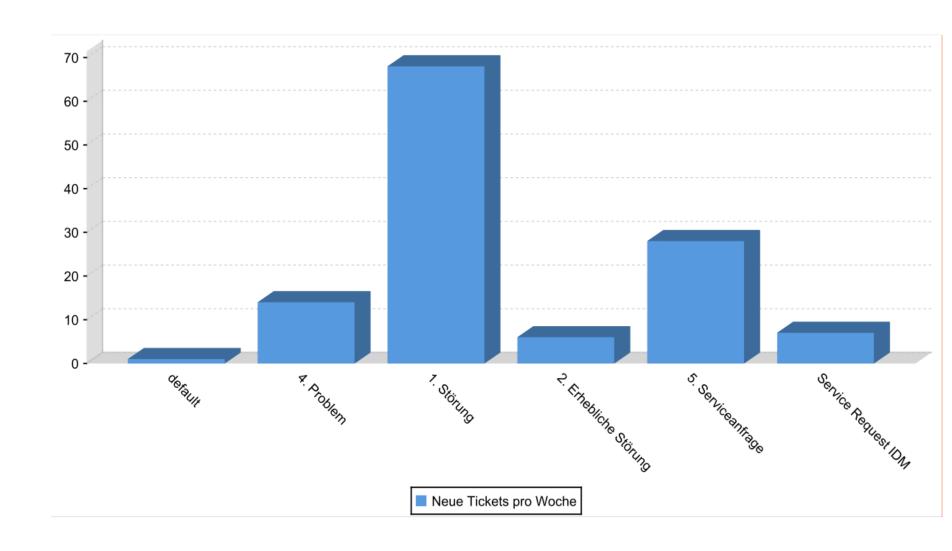
Anzahl Tickets pro Woche



21 Juli 2011



Gesamt: 124 Tickets



Gesamt: 124 Tickets

Monatsauswertungen

(Dashboard)

Eingegangene Tickets

Neue Tickets - Juli	Neue Tickets - 2011	Ø - 2011		
554	554 5276			

Erledigte Tickets

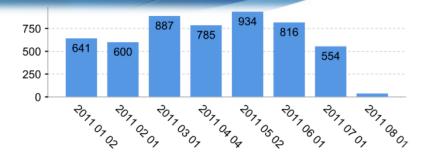
Erledigte Tickets - Juli	Erledigte Tickets - 2011	Ø - 2011
539	539 5238	

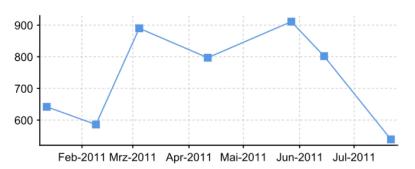
Offene Tickets

Offene Tickets
8
149

Ø-Berbeitungsdauer

Ø - Bearbeitungsdauer					
5,71	Tage				







Eingegangene Tickets

Neue Tickets - Juli	Neue Tickets - 2011	Ø - 2011
554	5276	745

Erledigte Tickets

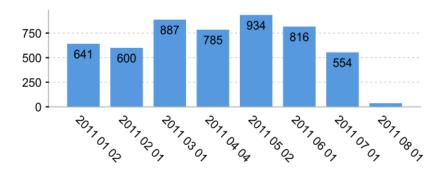
Erledigte Tickets - Juli	Erledigte Tickets - 2011	Ø - 2011
539	5238	738

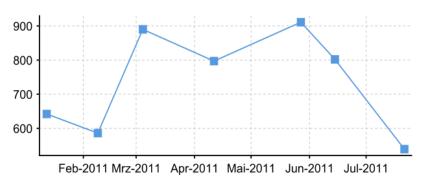
Offene Tickets

Offene Tickets
8
149

Ø-Berbeitungsdauer

Ø - Bearbeitungsdauer						
5,71 Tage						







Excel – Listen – Report

Zeitraum 02.08.2011 bis 03.11.2011 Ticketbestand in Oldenburg

Anzahl der Tickets	83

Übersicht der Status

Status	Anzahl		
erfolgreich geschlossen	73		
offen	6		
warten zur Erinnerung	1		
zusammengefügt	1		
Feedback Intern	2		

Übersicht der Prioritäten

Priorität	Anzahl
3 normal	83

Übersicht der offenen Tickets

icketnr.	Titel	Status	Priorität	offen seit	Zieltermin	Maßnahme
2011080910000402	Verlagerung der EDV-Serveranschluesse im Haus Huntestr. 14	offen	3 normal	09.08.2011		
2011082510000784	BD-Online	Feedback Intern	3 normal	25.08.2011	14.10.2011	Rückinfo an Kunden nach Lösung
011091410000972	BD-Praxis Zugangsdaten Mitlgieder-Portal	Feedback Intern	3 normal	14.09.2011		
2011100410000381	Zugangsdaten für Mitglieder-Portal	warten zur Erinnerung	3 normal	04.10.2011		
2011100410001675	Nachricht an Helpdesk[177803]	offen	3 normal	04.10.2011		Stammdatenänderung
2011101310000908	Bestellung: 1 neuer Rechner und 5 Bildschirme (22 Zoll)	offen	3 normal	13.10.2011		Planung KW 42

T-Service Erstellt am 03.11.2011 Seite 1 von

icketnr.	Titel	Status	Priorität	offen seit	Zieltermin	Maßnahme
2011101710000624	Wtrlt: Anschaffung 1 PC, 1 22" TFT Bildschirm für Dr. Burkhardt	offen	3 normal	17.10.2011		
2011102010000011	Kann sich nicht anmelden	offen	3 normal	20.10.2011		
2011103110000955	Rechner und Bildschirm	offen	3 normal	31.10.2011		

Zeitraum 02.08.2011 bis 03.11.2011 Ticketbestand in Oldenburg

Übersicht der Status					
Status	Anzahl				
erfolgreich geschlossen	73				
offen	6				
warten zur Erinnerung	1				
zusammengefügt	1				
Feedback Intern	2				

Priorität

Übersicht der Prioritäten

3 normal	83

Anzahl der Tickets

HOROUII.	Ľ
	Γ.
0044000040000400	I١

2011082510000784

2011091410000972

2011100410000381

2011100410001675

2011101310000908

2011101710000624

2011102010000011

2011103110000955

IT-Service

Ticketnr.

Status

offen

warten zur

Erinnerung

offen

offen

Status

offen

offen

offen

Feedback Intern

Feedback Intern

Erstellt am 03.11.2011

3 normal 3 normal 3 normal

3 normal

3 normal

3 normal

Priorität

3 normal

3 normal

3 normal

14.09.2011 04.10.2011 04.10.2011

Zieltermin

14.10.2011

Lösung

Maßnahme

Maßnahme

Stammdatenänderung Planung KW 42

Rückinfo an Kunden nach

Seite 1 von 2

Priorität offen seit Zieltermin

09.08.2011

25.08.2011

13.10.2011

offen seit

17.10.2011

20.10.2011

31.10.2011

Anzahl

Übersicht der offenen Tickets Titel 2011080910000402 Haus Huntestr. 14

Verlagerung der EDV-Serveranschluesse im

BD-Online

Titel

BD-Praxis Zugangsdaten Mitigieder-Portal

Zugangsdaten für Mitglieder-Portal

Bestellung: 1 neuer Rechner und 5

Wtrlt: Anschaffung 1 PC, 1 22" TFT

Bildschirm für Dr. Burkhardt

Kann sich nicht anmelden

Rechner und Bildschirm

Nachricht an Helpdesk[177803]

Bildschirme (22 Zoll)

83

SNAG-View Reporting: Service Verfügbarkeit

(Live-Demo)