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

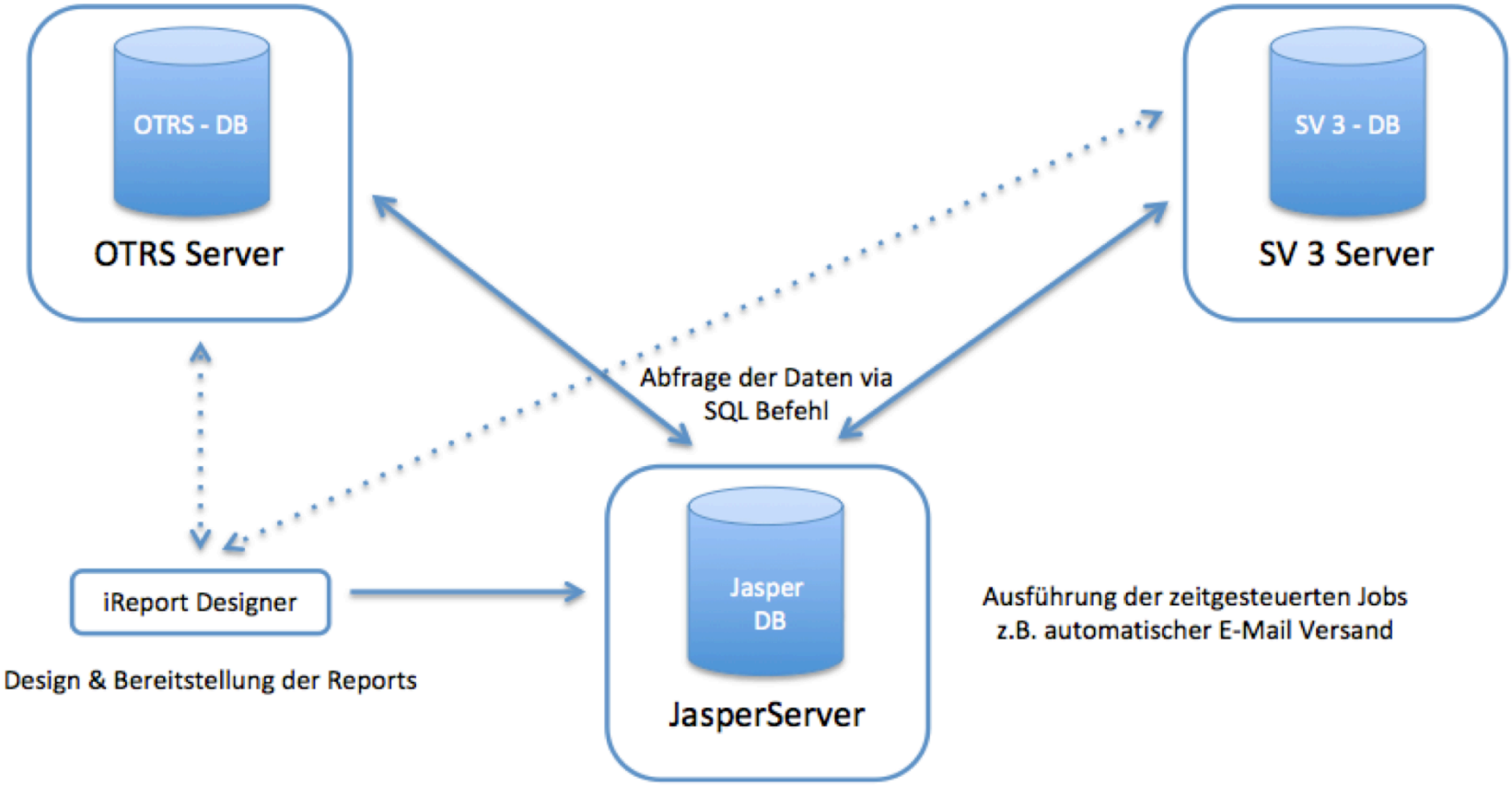
- Integration verschiedener Datenquellen
  - MySQL, MS-SQL, Oracle, XML, CSV ...
- Umfangreiche Layout-Optionen
  - Dashboard
  - Tabellen
  - Diagramme
  - Widgets
- Zahlreiche Exportformate
  - PDF, HTML, CSV, XLS ...

iReport Designer

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

Funktionsschema

Funktionsschema



Vorteile auf einem Blick

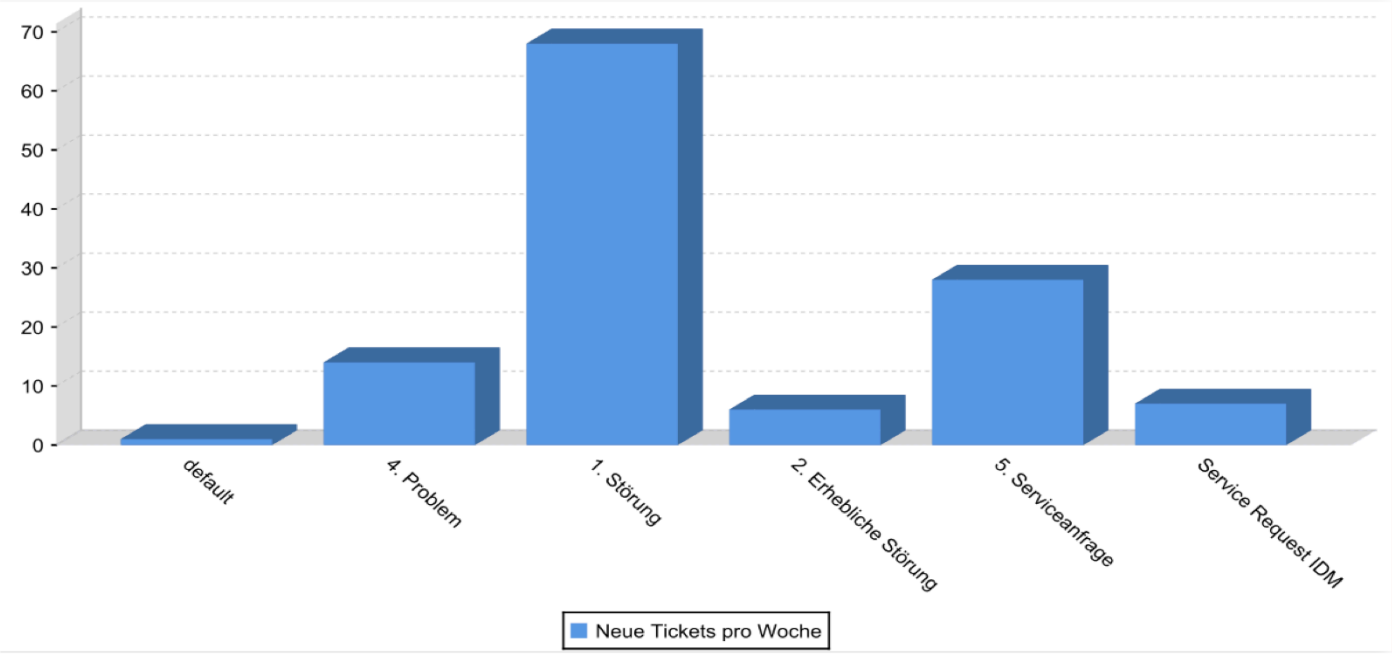
Vorteile auf einem Blick

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

OTRS Reporting: Beispiele aus der Praxis

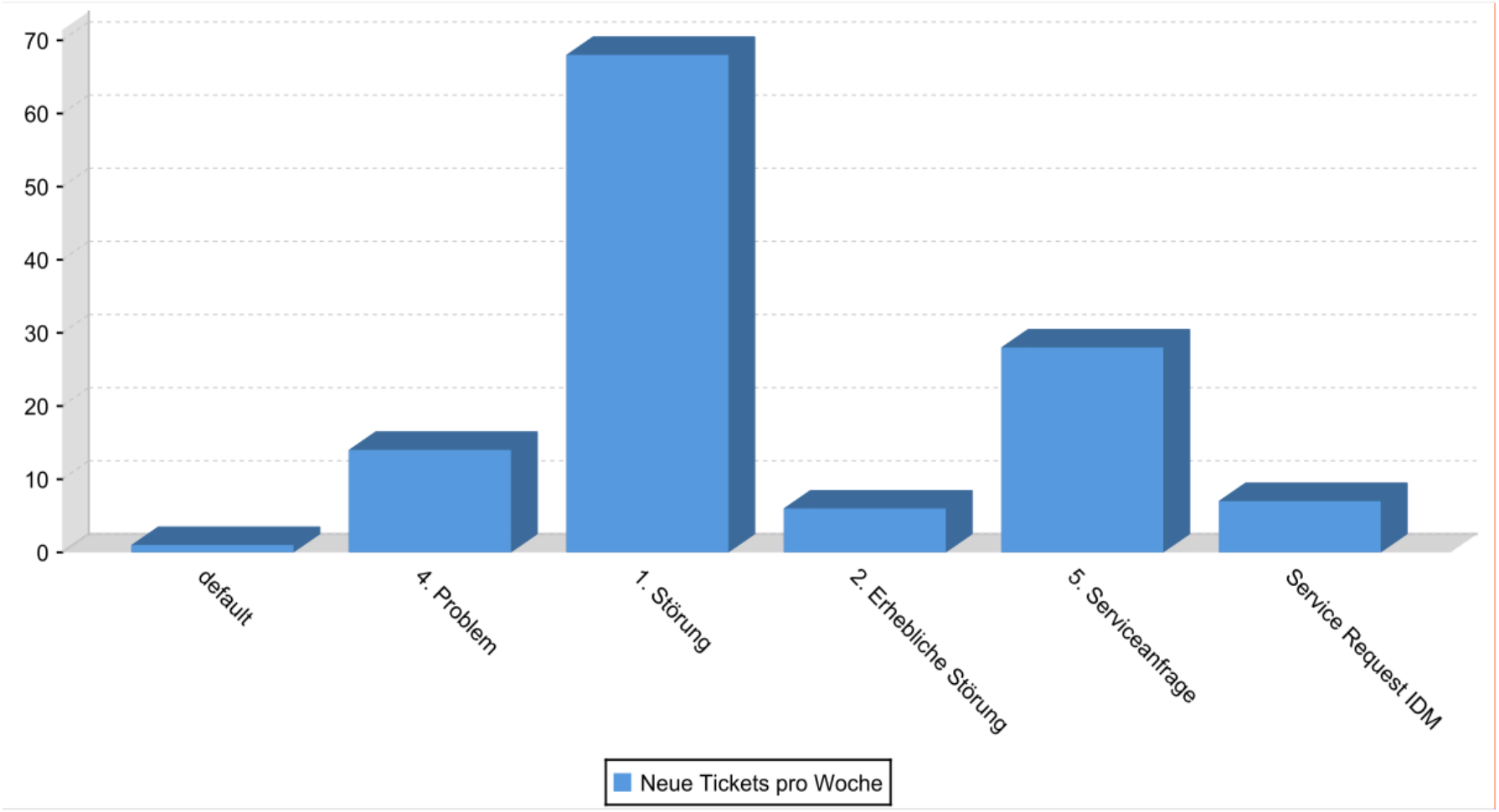
Anzahl Tickets pro Woche

Tickets pro Woche 21 Juli 2011



Gesamt: 124 Tickets

Tickets pro Woche 21 Juli 2011



Gesamt: 124 Tickets

Monatsauswertungen

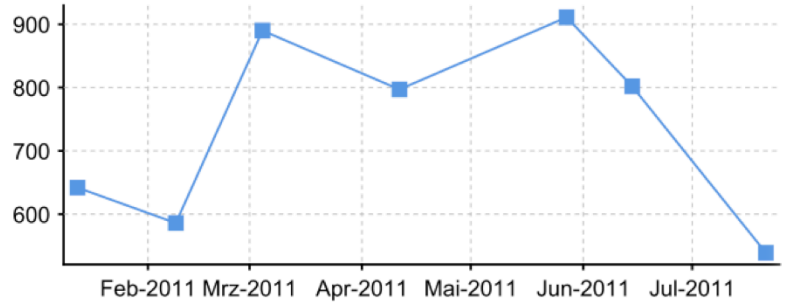
(Dashboard)

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

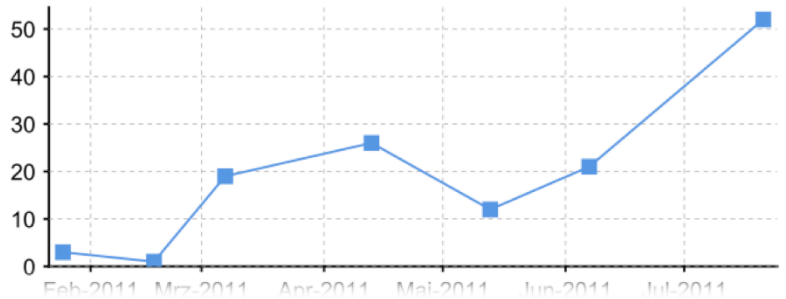


Offene Tickets

Offene Tickets
8
149

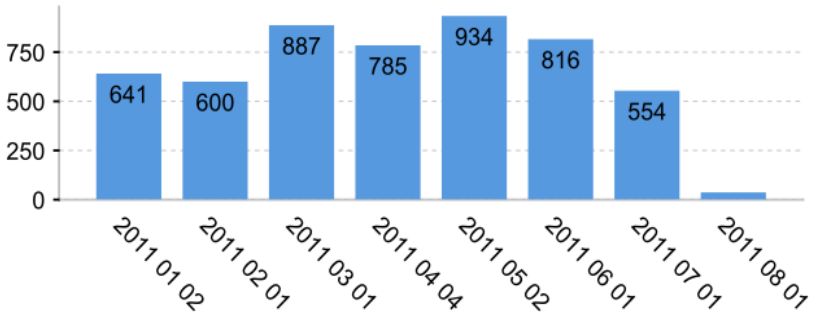
Ø-Berbeitungsdauer

Ø - Bearbeitungsdauer
5,71 Tage



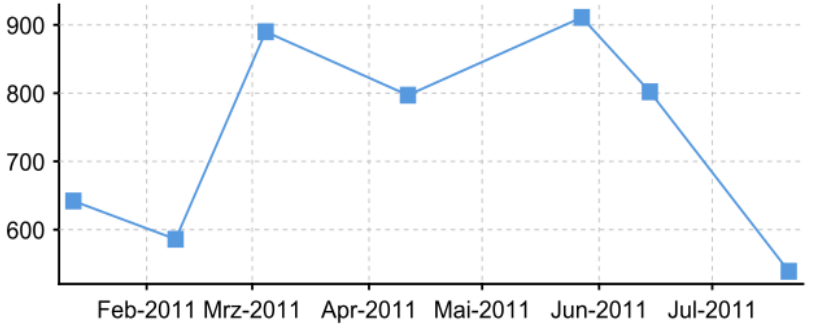
Eingegangene Tickets

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



Erledigte Tickets

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

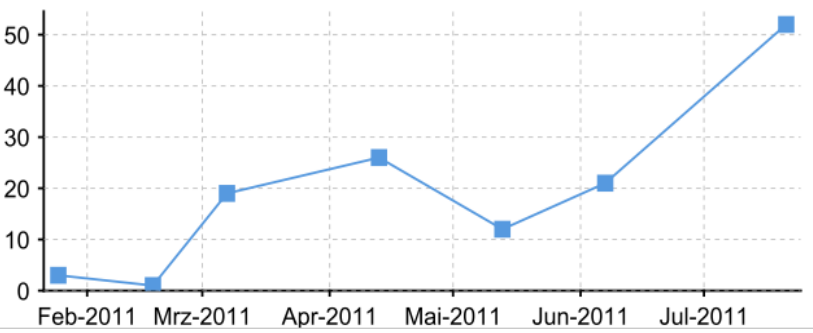


Offene Tickets

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

Ticketnr.	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
2011091410000972	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

Ticketnr.	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

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

Ticketnr.	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
2011091410000972	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

Ticketnr.	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		

SNAG-View Reporting: Service Verfügbarkeit

(Live-Demo)