

# ITSM-SUMMIT 2019

Referenzkundenbeiträge

## ITSM-LÖSUNGEN IN DER PRAXIS

REFERENZKUNDENBEITRÄGE



Gemeinnützige  
Gesellschaft für  
Parteilose  
Sozialarbeit mbH  
Wilhelmshaven

gemeinsam unterstützen



**SECTOR**NORD AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

Referenzkundenbeiträge

## REFERENTEN

- ❖ Herr Zeug
- ❖ Herr Meyer
- ❖ Herr Specht

**MSP...**  
Medien  
Systempartner

**Perschmann** 

**GPS**  
Gemeinschaft für  
transparente  
Verfahren nach  
Wahlverfahren  
gemeinsam unterstützen  PARITÄT



**SECTOR**<sup>NORD</sup>**AG**  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

Referenzkundenbeiträge

## ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk

Eine ITSM-Lösung der SECTOR NORD AG für MSP  
(Medien Systempartner GmbH & Co. KG / Bremen)



# ITSM-SUMMIT 2019

MSP - ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk



**Carsten Zeug**

**MSP Medien Systempartner GmbH & Co.KG**  
**Bereichsleiter Managed IT Services**  
**E-Mail: [carsten.zeug@medien-systempartner.de](mailto:carsten.zeug@medien-systempartner.de)**  
**Phone: +49 421 9579 7070**



# ITSM-SUMMIT 2019

MSP - ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk

Über **20**  
**Jahre**  
IT-Services- &  
Beratungs-  
**Erfahrung**

**56** feste  
Mitarbeiter;  
**17** Experten  
aus Netzwerken

**3** Standorte:  
Bremen,  
Oldenburg &  
**unsere**  
**Kunden**

**4**  
Geschäftsbereiche:  
IT Infrastruktur,  
Desktop Service  
und Produkte &  
Beratung

Zusammenarbeit  
mit **10**  
strategischen  
Partnern

**2** Gesellschafter  
Weser Kurier and  
Nordwest-Zeitung

**10**  
Produktfamilien  
für **Online &**  
**Print**

Lieferant bei  
mehr als **30**  
Tageszeitungen &  
Medienhäuser

# ITSM-SUMMIT 2019

MSP - ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk

DIE RHEINPFALZ

FUNKE  
MEDIEN  
GRUPPE

MAIN POST

Mediengruppe  
Magdeburg  
Volksstimme | General-Anzeiger  
saarbrücker Nachrichten | Saar-Berliner Anzeiger

Rhein-Zeitung

Unternehmensgruppe  
Aschendorff

DER TAGESSPIEGEL

MANNHEIMER  
MORGEN

NWZ  
ONLINE

DuMont

NWW  
Nordwest-Wochenzeitungen

Moins  
Moins  
Ender Zeitung

SCORE MEDIA  
GROUP

MEDIENGRUPPE  
OBERFRANKEN

shz.de

SPIEGEL ONLINE

Berliner Morgenpost  
DAS IST BERLIN

Badische Zeitung

[m]ittelhessen.de

NEUE  
OSNABRÜCKER  
OZ  
ZEITUNG

Ostfriesischer Kurier  
Unabhängige und überparteiliche Tageszeitung für den Landkreis Aurich

GRZ

NORDSEE ZEITUNG

WESER  
KURIER

BZV  
DAS MEDIENHAUS  
Ein Unternehmen der  
FUNKE MEDIENGRUPPE

Tamedia AG

BRUNE  
METTCKER  
Druck- und Verlags-GmbH

KN Kieler Nachrichten  
Das Portal über XN und Südniederrhein

SCHWÄBISCH.MEDIA

Hamburger  
Abendblatt

chemnitzerverlag  
Das Freie Presse Buchprogramm

Nordbayerischer  
KURIER

Schwarzwälder Bote  
Die große Zeitung in Baden-Württemberg

mediengruppe  
Münchner Merkur tz  
ZEITUNG - RADIO - TV - ONLINE - DIENSTLEISTUNGEN

Oldenburgische Volkszeitung

*Starke Kundenbasis bei Regionalen Verlagen und Medienhäusern*

MSP...  
Medien  
Systempartner

SECTOR NORD AG  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

MSP - ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk

## Full Service Provider

Managed  
Desktop Services  
**9%**

Beratung  
und Produkte  
**37%**

Managed  
Infrastructure  
Services,  
Netzwerk &  
Sicherheit  
**54%**

**MSP...**  
Medien  
Systempartner

 **SECTOR**<sup>NORD</sup>AG  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

## ITSM-Infrastruktur aktuell

- ❖ SNAG-View wurde im Juli 2011 in Betrieb genommen
- ❖ Aktuelles SNAG-View Release: 3.8.1 (Stand Q3/2019)
- ❖ Ergänzende Monitoring-Module:  
MS-Exchange, Syslog/Eventlog, VMware ESX, NetApp,  
MSSQL, MySQL, SNMP, Traffic, SMS und SAP



# ITSM-SUMMIT 2019

MSP - ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk

## ITSM-Infrastruktur aktuell

- ❖ November 2017: SNAG-View wird bidirektional mit dem Jira ServiceDesk gekoppelt und der SNAG-View Organizer implementiert
- ❖ März 2019: i-doit pro CMDB wird implementiert einschließlich der bidirektionalen Kopplungen zu SNAG-View bzw. NeDi

# ITSM-SUMMIT 2019

MSP - ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk

## Warum ist das ITSM-Tool der SECTOR NORD bei MSP im Einsatz?

Als Full Service Dienstleister benötigt MSP...

- ❖ Automatisierte Service Prozesse (24h-Betrieb mit Rufbereitschaft)
- ❖ Transparentes Monitoring und Reporting für die Kunden
- ❖ Verteilte Administration durch die produktverantwortlichen Mitarbeiter

# ITSM-SUMMIT 2019

MSP - ITSM-Lösung mit Kopplung zum Jira ServiceDesk

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**MSP...**  
Medien  
Systempartner

**SECTOR**NORD AG  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

Referenzkundenbeiträge

## **SNAG-View und OTRS optimieren die Prozesse bei Perschmann Business Services**

**Perschmann** 

 **SECTOR**<sup>NORD</sup>AG  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

Perschmann – Prozessoptimierung mit SNAG-View und OTRS

Holger Meyer



Perschmann Business Services GmbH  
Teamleiter – Infrastructure & Services (I&S)

# ITSM-SUMMIT 2019

Perschmann – Prozessoptimierung mit SNAG-View und OTRS

## Unternehmensdaten – Perschmann Gruppe

- ❖ Gegründet 1866 als Familienunternehmen (Hch. Perschmann GmbH)
- ❖ 550 Mitarbeiter
- ❖ 120 Mio. Euro Umsatz
- ❖ Vertrieb von Qualitätswerkzeugen und Kalibrierdienstleistung
- ❖ Hauptsitz: Braunschweig
- ❖ Standorte: Berlin, Nürnberg, Poznan (PL)
- ❖ 2018 Gründung der Perschmann Business Services GmbH als Shared Services Dienstleister der Perschmann Gruppe

**Perschmann** 

 **SECTOR**<sup>NORD</sup> **AG**  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

## SNAG-View (Stand Q3/2019)

- ❖ SNAG-View wurde 2011 in Betrieb genommen
- ❖ Aktuelles Release >>> 3.8.1
- ❖ 230 Host und 1425 Services im Monitoring
- ❖ 2 Gearman-Worker für das verteilte/distributed Monitoring sind an den Standorten Nürnberg und Berlin im Einsatz
- ❖ Ergänzende Monitoring-Module >>> Syslog/Eventlog, VMware ESX, SMS

## OTRS (Stand Q3/2019)

- ❖ OTRS wurde im März 2019 in Betrieb genommen
- ❖ OTRS-Erweiterung >>> Planungsboard für das Termin und Ressourcen-Management
- ❖ OTRS wird u.a. auch für das Gebäude-/Facility-Management genutzt
- ❖ Eine Kopplung von SNAG-View und OTRS steht noch aus



# ITSM-SUMMIT 2019

Perschmann – Prozessoptimierung mit SNAG-View und OTRS

Warum hat sich Perschmann Business Services für die Lösungen der SECTOR NORD entschieden?

*„OpenSource-Produkte zusammen mit dem Know-How der SECTOR NORD bieten uns die größtmögliche Flexibilität“*

*Holger Meyer, Perschmann Business Services*

**Perschmann** 

 **SECTOR**<sup>NORD</sup> **AG**  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

## Welche ITSM-Projekte sind für die nähere Zukunft geplant?

- ❖ Einführung i-doit
- ❖ Ausbau von SNAG-View mit weiteren Gearman-Workern
- ❖ Erweiterung OTRS um zusätzliche Funktionen (z.B. Prozesstickets)

# ITSM-SUMMIT 2019

Perschmann – Prozessoptimierung mit SNAG-View und OTRS

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Perschmann** 



**SECTOR**<sup>NORD</sup>AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

GPS – Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

## Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

Eine Lösung der SECTOR NORD AG für die GPS

(Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit / Wilhelmshaven)

GPS

Gemeinnützige  
Gesellschaft für  
Paritätische  
Sozialarbeit mbH  
Wilhelmshaven

gemeinsam unterstützen

PARITÄT



SECTOR NORD AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

GPS – Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

Erich Specht

**GPS - Gemeinnützige Gesellschaft für  
Paritätische Sozialarbeit / Wilhelmshaven  
Leitung Informationstechnik**



gemeinsam unterstützen



**SECTOR**NORD AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

## GPS – Wir über uns!

- ❖ Die GPS ist an ca. 60 Standorten in der Stadt Wilhelmshaven und den Landkreisen Ammerland, Friesland und Wittmund tätig
- ❖ Mit ihren rd. 1.250 fachlich versierten und engagierten Mitarbeitenden werden für ca. 3.000 Klient\*innen in den Geschäftsbereichen Kinder und Jugend, Arbeit und Wohnen sowie in zwei Tochtergesellschaften vielfältige soziale Dienstleistungen erbracht

# ITSM-SUMMIT 2019

GPS – Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

## Historie

- ❖ Beginn der Zusammenarbeit im Dezember 2017
- ❖ Upgrade des bestehenden OTRS-Systems
- ❖ OTRS Customer-Portal und Kostenstellen-Sync eingerichtet
- ❖ Im März 2018 Installation von i-doit einschl. VIVA2- und Dokumente-Modul sowie der bidirektionalen Kopplung mit OTRS

GPS

Gemeinnützige  
Gesellschaft für  
Paritätische  
Sozialarbeit mbH  
Wilhelmshaven

gemeinsam unterstützen

PARITÄT



SECTOR NORD AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

GPS – Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

## Aktueller Systemstand (Aug. 2019)

- ❖ 8.000 OTRS-Tickets
- ❖ 4.100 i-doit Objekte  
Telefonverträge, Softwarelizenzen, Standortverwaltung,  
zentrale Systemdokumentation

GPS

Gemeinnützige  
Gesellschaft für  
Paritätische  
Sozialarbeit mbH  
Wilhelmshaven

gemeinsam unterstützen

PARITÄT



SECTOR **NORD** AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS



# ITSM-SUMMIT 2019

GPS – Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

Was hat sich durch die Integration der i-doit<>OTRS-Kopplung verbessert?

- ❖ **Direkter Zugriff auf Auftragsdaten**
- ❖ **Zentrale Dokumentation**
- ❖ **Eindeutiger Nachweis des Lizenzwesens**

GPS

Gemeinnützige  
Gesellschaft für  
Paritätische  
Sozialarbeit mbH  
Wilhelmshaven

gemeinsam unterstützen

PARITÄT



SECTOR **NORD** AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2019

GPS – Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

## Ausblick in die Zukunft

❖ Integration des von der SECTOR NORD entwickelten Kanban-Boards

**Kanban Board**

new available in progress finished closed

201811229000012 das ist das Haus vom Nikolaus der hat ne Mütze und einen Sack mit vielen Päckchen das ist das Haus vom Nikolaus der hat ne Mütze und einen Sack mit vielen Päckchen

201306201000071 Fehlende Angabe der Hausnummer führt zu Problemen

2013051310001361 Reisekosten

2013022610001001 ZIA-Meldoverfahren

2013020110000479 Mahnsperre Vs. Vollstreckungssperre

2013011410002105 KVBAWUE - Eisler LSTB Versorgungsbezieher

2012120510000971

2012100910000692 Auswertung Lastschriften 2011

2013090210000321 Einrichtung eines Benutzerpostfaches

2013051510000732 Abführung pauschalierter Steuer im Rahmen der Anlegung von Löschruppen

2015071510123456 Welcome to OTRS!

201309010000492 Citrix-User berechnen/ WG. Zugang Agresso Consolidation

2011022219000559 Archivierte Dokumente

2019052890000021 test 2

2018112290000021 Reaktor 4, 5 und 6 ausgefallen

2019052890 test 1

2018112290 Testticket - e

**Drag & Drop**

Beliebige benutzer-basierte Ticket-Sortierungen möglich - einschl. des Konfigurierens von Rechten und Farben...

192.168.16.18:33049/otrs/index.pl?Action=AgentTicketHistory&TicketID=36

Benachrichtigung "NewTicket" versandt and "j.wanderoth@krz.de" via "" (SendAgentNotification)

Benachrichtigung "NewTicket" versandt and "h.holzhausen@krz.de" via "" (SendAgentNotification)

Benachrichtigung "NewTicket" versandt and "m.brand@krz.de" via "" (SendAgentNotification)

03.09.2013 15:36:38

AGENT	AKTION	ARTIKEL
Ulrich Mesch	Ticket gesperrt (Lock)	
Ulrich Mesch	Zurücksetzen des Freigabe-Zellintervalls (Misc)	
Ulrich Mesch	Besitzer geändert auf "b600054" (99) (OwnerUpdate)	
Ulrich Mesch	Verknüpfung zu "Person" hergestellt (TicketLinkAdd)	
-	added involved person b600054 (TicketLinkAdd)	

03.09.2013 15:43:11

AGENT	AKTION	ARTIKEL
Ulrich Mesch	E-Mail versandt an "j.stuckmeier@sterwede.de" (SendAnswer)	
-	added involved person k3601004 (TicketLinkAdd)	
-	added involved person b600054 (TicketLinkAdd)	
Ulrich Mesch	Zurücksetzen des Freigabe-Zellintervalls (Misc)	
Ulrich Mesch	Status geändert von "new" auf "pending auto reopen" (StateUpdate)	
Ulrich Mesch	Wartezeit geändert auf "2013-09-11 13:00" (SetPendingTime)	
Ulrich Mesch	ResponseTemplate (4753131754056) (Misc)	

14.06.2019 14:40:47

AGENT	AKTION	ARTIKEL
Jörg Folkers	Dynamisches Feld KanbanStage geändert von "" auf "available" (TicketDynamicFieldUpdate)	

25.06.2019 14:13:52

AGENT	AKTION	ARTIKEL
-	Dynamisches Feld KanbanWeight geändert von "" auf "11" (TicketDynamicFieldUpdate)	

**Ticket-Änderungen werden in der jeweiligen Ticket-Historie dokumentiert**

# ITSM-SUMMIT 2019

GPS – Bidirektionale Kopplung i-doit<>OTRS

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**GPS**

Gemeinnützige  
Gesellschaft für  
Paritätische  
Sozialarbeit mbH  
Wilhelmshaven

gemeinsam unterstützen 

PARITÄT



**SECTOR**<sup>NORD</sup>AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS