

ITSM-SCHNITTSTELLEN

REFERENT: MATTHIAS BOUWS (SECTOR NORD AG)

AGENDA

- OTRS6 – JIRA Schnittstelle
- OTRS-Statistiken in Grafana
- Jasper-Reporting mit dem Report Manager
- ITSM Schnittstellen
 - i-doit - OTRS - SNAG-View - NeDi - Icinga2

OTRS6 – JIRA SCHNITTSTELLE

ÜBERBLICK

- Von Grund auf neu entwickelt für OTRS6
- Leitet Features aus der alten Version sowie OTRS6 – GitLab Schnittstelle ab
- Bidirektionale Kommunikation
 - Vorgänge, Kommentare erstellen =>  Jira
 - Updates, Kommentare zurückschicken <= ((**OTRS**)) Community Edition

OTRS6 – JIRA SCHNITTSTELLE

WORKFLOW

- Vorgang wird aus OTRS erstellt
- Rückmeldung aus JIRA
- Vorgänge werden verlinkt
- Bidirektionale Kommunikation

JIRA Vorgang erstellen
Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Ticket: 201908231000022

* Projekt:

* Vorgangstyp:

* Priorität:

Labels:

Labels werden mit Leerzeichen separiert angegeben.

Kunde: Max Musterkunde <max@mustermann.muster>

Artikelauswahl:

* Betreff:

* Beschreibung:

Anhänge: -

Powered by OTRS™

JIRA Vorgang erstellen

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Ticket: 2019082310000022

* Projekt:

* Vorgangstyp:

* Priorität:

Labels:

Labels werden mit Leerzeichen separiert angegeben.

Kunde: Max Musterkunde <max@mustermann.muster>

Artikelauswahl:

* Betreff:

* Beschreibung:

```
 Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.
```

Anhänge: -

 Vorgang erstellen



Powered by OTRS™

OTRS6 – JIRA SCHNITTSTELLE

ARTIKEL IM TICKET

- Frei konfigurierbare Artikel im OTRS-Ticket
- Bei Vorgangserstellung, Kommentarerstellung...
- Artikel via Webhooks
 - Z.B. bei Status- oder Labelupdate

The screenshot displays two ticket entries in the OTRS system, both generated via the JIRA API on 26.08.2019 at 13:28. The first entry, titled '#11 - Neuer JIRA Issue - JIRA API', contains a comment with the following details: 'Ein neuer Vorgang wurde in JIRA erstellt.', 'Projektname: Features', 'Vorgangs-ID: FEAT-5', 'Betreff: JIRA Test', 'Erstelldatum: 2019-08-26 13:28:20', 'Autor: admin', and a URL: 'http://192.168.16.20:8080/jira/projects/FEAT/issues/FEAT-5'. The second entry, titled '#10 - Zusammenfassung von JIRA - JIRA API', contains a summary comment: 'Zusammenfassung des neuen Vorgangs in JIRA:', 'Betreff: JIRA Test', 'Beschreibung:', and 'Test'. Both entries include a 'JA' (Yes) response icon and a set of action buttons: 'JIRA Kommentar erstellen', 'Auf Notiz antworten', 'Markieren', 'Drucken', 'Teilen', and 'Antworten'.

OTRS - JIRA SCHRITTSTELLE

▼ #11 – Neuer JIRA Issue – JIRA API – 26.08.2019 13:28 via OTRS

JIRA Kommentar erstellen | Auf Notiz antworten | Markieren | Drucken | Teilen | Antworten

JA

Ein neuer Vorgang wurde in JIRA erstellt.

Projektname: Features

Vorgangs-ID: FEAT-5

Betreff: JIRA Test

Erstelldatum: 2019-08-26 13:28:20

Autor: admin

URL: <http://192.168.16.16:8080/jira/projects/FEAT/issues/FEAT-5>

▼ #10 – Zusammenfassung von JIRA – JIRA API – 26.08.2019 13:28 via OTRS

JIRA Kommentar erstellen | Auf Notiz antworten | Markieren | Drucken | Teilen | Antworten

JA

Zusammenfassung des neuen Vorgangs in JIRA:

Betreff: JIRA Test

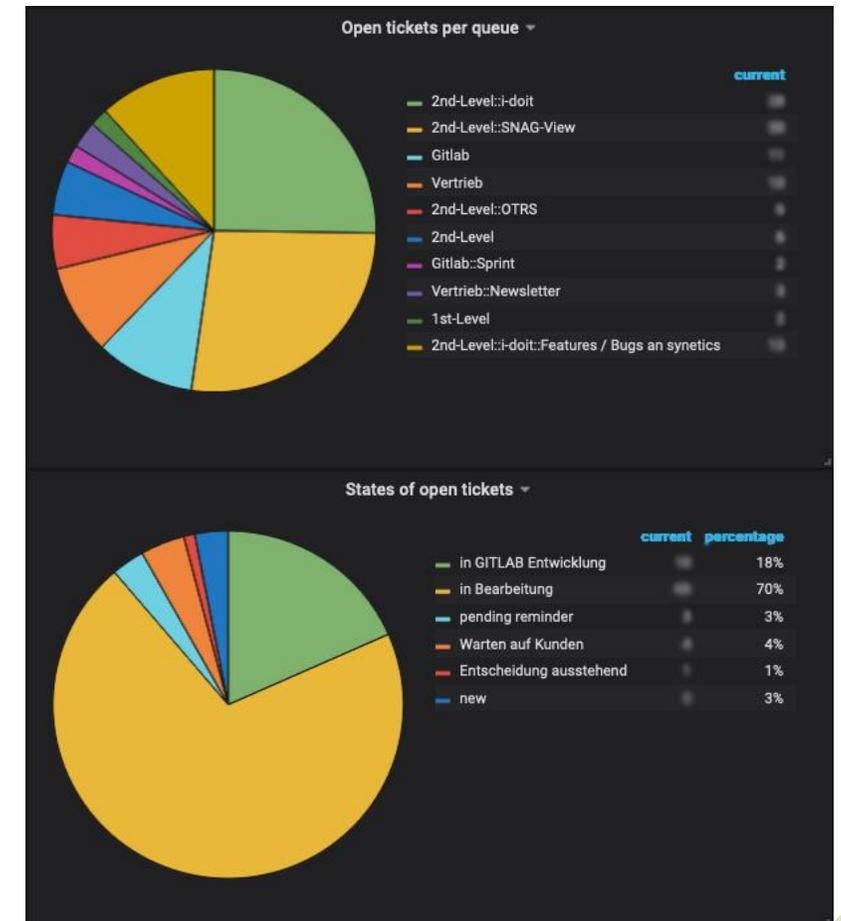
Beschreibung:

Test

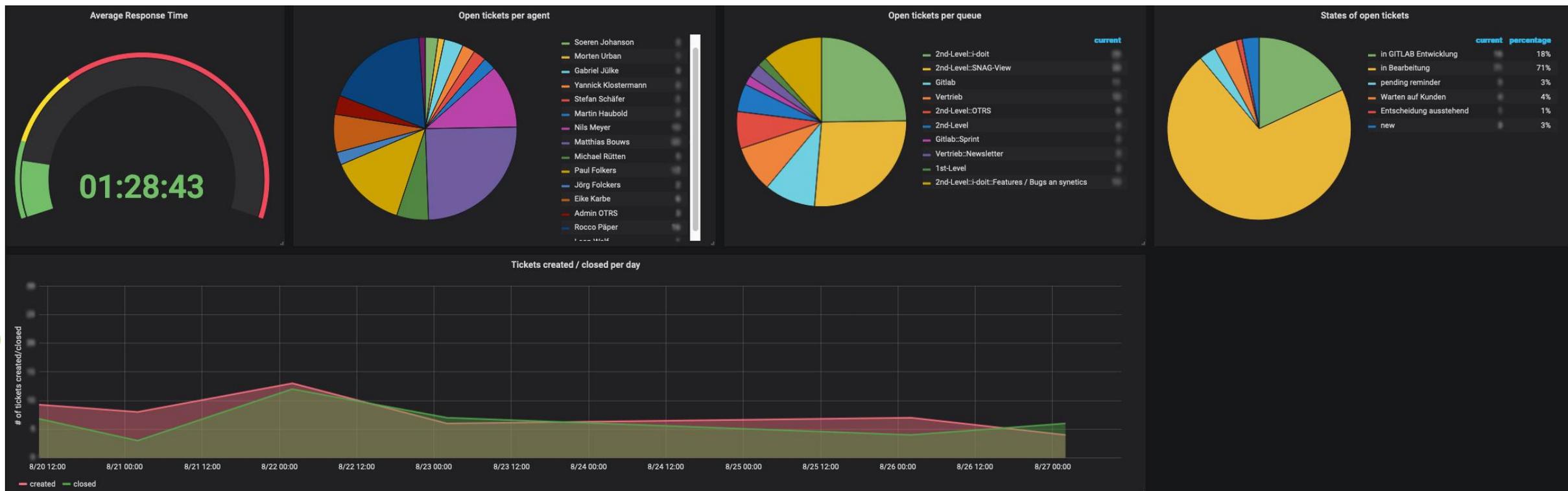
OTRS-STATISTIKEN IN GRAFANA

ÜBERBLICK

- Statistiken direkt aus der OTRS DB
- JSON-Endpunkte um z.B. durchschnittliche Bearbeitungszeit zu erfassen
- Auch komplexe, kombinierte Statistiken möglich



OTRS-STATISTIKEN IN GRAFANA DASHBOARD



REPORTMANAGER

- Zusammenstellung von Reportelementen
 - grafisch
 - vorgefertigte Templates für JasperReportServer
 - Integration Deckblätter, Inhaltsverzeichnis
- Quellen
 - SNAG-View
 - i-doit
 - OTRS
 - externe Quellen (HTML, Bilder, ...)
- automatische, wiederkehrende Ausführung

LIVE DEMO REPORTMANAGER

The screenshot displays the REPORTMANAGER interface, split into two main sections: 'Objekt erstellen' (Create Object) and 'Statistiken letzter Monat' (Statistics last month).

Objekt erstellen (Create Object):

- Quellen:** SNAG-View
- SNAG-View:** Service
- Host:** 000E | SNAG-View
- Service:** A dropdown menu is open, showing a list of services. The selected service is '000E000G | MySQL'. Other visible services include: 000E002H | Eventlogd, 000E002U | Gearman, 000E000I | MongoDB, 000E000N | Nagios, 000E000F | Nginx, 000E000M | NPCD, 000E004b | P, 000E0049 | P, 000E000J | PHP-fpm, 000E000O | PHP-Resque, 000E000P | PHP-Resquescheduler, 000E000H | Redis, and 000E000R | Resque Performance.

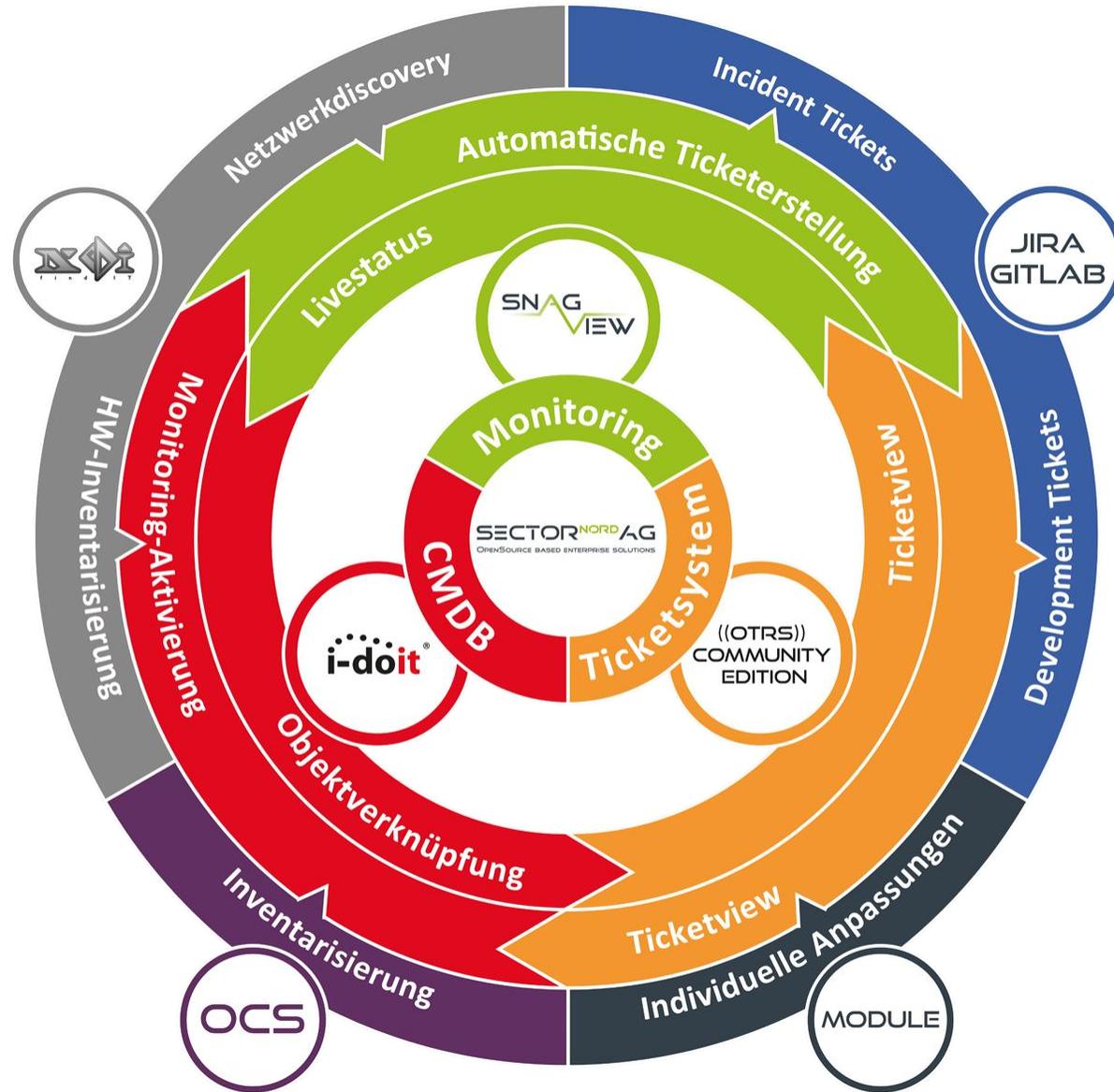
Statistiken letzter Monat (Statistics last month):

This section contains four report entries, each with a title, ID, source, object type, display type, and text.

- #1 | 1. i-doit Reports**
ID: 165
Quelle: Grundbausteine
Objekttyp: Heading
Darstellungsart: Level 1 (x)
Text: 1. i-doit Reports
- #2 | Freitext**
ID: 166
Quelle: Grundbausteine
Objekttyp: Freitext
Darstellungsart: Text
Text: Reports aus dem i-doit. Hier werden die Ergebnisse aus dem i-doi
- #3 | 1.1 Neue Objekte in der CMDB**
ID: 167
Quelle: Grundbausteine
Objekttyp: Heading
Darstellungsart: Level 1 (x)
Text: 1.1 Neue Objekte in der CMDB
- #4 | Neue Objekte im letzten Monat**
ID: 164
Quelle: i-doit
Objekttyp: CMDB Report

Navigation buttons are visible: 'Report bearbeiten' (green), 'Objekt hinzufügen' (green), and 'Zurück' (yellow).

ITSM CONNECTOR



LIVE DEMO