

OTRS

Open Ticket Request System

- Praxisbericht der wilhelm.tel -

Wer ist wilhelm.tel?

- Im Jahr 1999 gegründeter 100%iger Sohn der Stadtwerke Norderstedt
- Lokaler Anbieter von breitbandigen Hochgeschwindigkeits-Telekommunikationslösungen in der Region Norderstedt und Hamburg
- Eigenständige, redundante Infrastruktur
- Ringförmig verlegte Glasfaser-City-Netze
- Eigenes Glasfasernetz einschließlich „Letzter Meile“ bis zum Gebäude der Kunden
- Übertragung von Sprache und Daten mit Lichtgeschwindigkeit
- Verschiedene Telefonie-, TV/Radio- und Internet-Pakete auswählbar bis hin zu Rechenzentrumskapazitäten

Warum OTRS?

- Meistgenutzte OpenSource-Software im Bereich Ticketsystem, keine Lizenzkosten
- Kosten lediglich für Anpassungen
- Webanwendung, daher keine Installation auf den Clients
- Umgang mit Telefon- und Email-Tickets
- Mandantenfähigkeit
- Ticketpriorisierung und Ticketeskalation
- Revisionsicherheit
- Kompatibilität mit neuen Anforderungen

OTRS – Historie

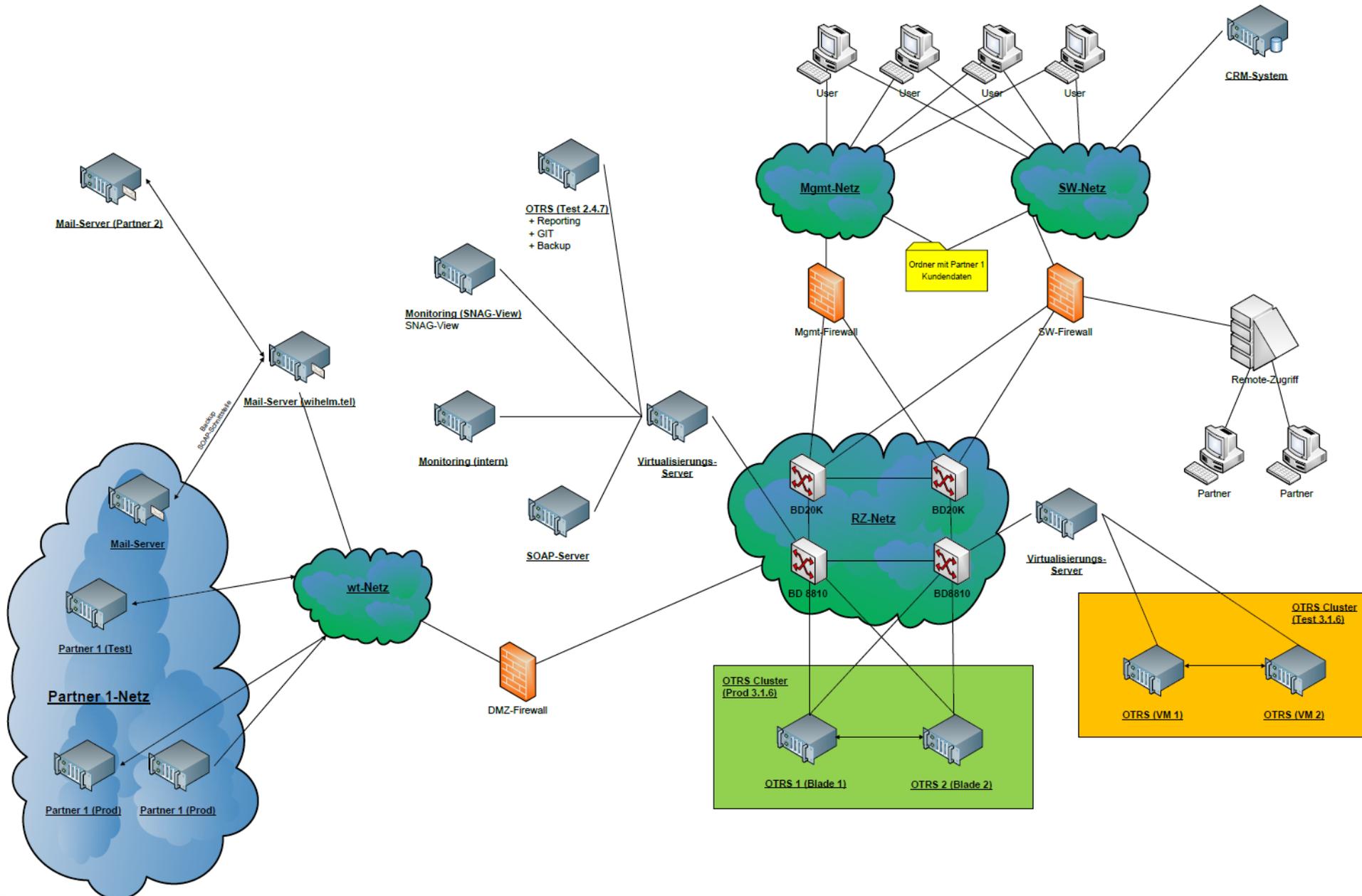
- 2010: „Wir brauchen ein Ticketsystem“
 - Start des Projektes „Einführung von OTRS als Ticketsystem“
 - Erarbeitung der Spezifikation durch ein Projektteam bei wilhelm.tel und Umsetzung der Wünsche durch die Sector Nord AG
 - Test des Systems durch Projektteam

- 2011: „Start in die neue Welt“
 - Go-Live des OTRS::ITSM in der Version 2.4.7
 - System: 2 virtuelle Maschinen (1x Produktion und 1x Test)
 - Optimierung des OTRS
 - Aktivierung der Mandanten
 - Erste Mail-Schnittstelle

OTRS – Historie

- 2012: „Es werde redundant“
 - Inbetriebnahme einer SOAP-Schnittstelle
 - SMS-Funktion
 - das System wird erweitert und redundant
 - 2 Blades (IBM BladeCenter E) für das Live-System
 - HA-Cluster mit SLES11 als Betriebssystem
 - CPU: Intel® Xeon® 2.27 GHz mit 4 Kernen
 - Arbeitsspeicher: 16 GB
 - Festplatte: 1 TB im Raid 1
 - 2 virtuelle Maschinen ebenfalls im HA-Cluster-Verbund für die Testumgebung
 - 3 weitere virtuelle Maschinen für Reporting und Backup, für die SOAP-Schnittstelle und für das SNAG-View Monitoring

OTRS-Schnittstellen: physikalischer Plan



OTRS – Aktuell

- 2013: „Der große Umbau“
 - Umstellung auf die Version OTRS::ITSM 3.1.6
 - Inbetriebnahme weiterer Mailschnittstellen

- In Umsetzung:
 - Aufbau einer CMDB
 - Kalenderfunktion zur Terminierung des technischen Außendienstes

Zahlen, Daten, Fakten

- ca. 300.000 Kunden zusammen mit Partnern
- ~ 118.000 Tickets seit Go-Live Anfang 2011
 - rund 850 - 1000 Tickets pro Woche
 - etwa 150 - 200 Tickets pro Tag
- 320 Agenten in 45 Gruppen (inkl. Partner)
- 8 Mandanten
- stündlicher Datenbankabgleich mit CRM-System im Zeitraum 08:00 - 20:00 Uhr

Ausblick auf weitere Entwicklungen

- Changemanagement
- Mastertickets
- Schnittstellen zu weiteren Dienstleistern
- Weiterentwicklung nach den Bedürfnissen der Teams