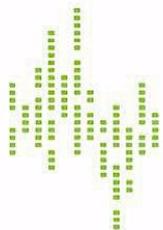


OTRS Advanced

Tiefere Einblicke in den OTRS Framework



Persönliche Vorstellung



DANIEL KRAWINKEL
CONSULTANT

DANIEL.KRAWINKEL@SECTORNORD.DE

T +49 441 3901010 42

F +49 441 3901010 11

SECTOR NORD AG
EDEWECHTER LANDSTRASSE 123
D-26131 OLDENBURG



ÜBERSICHT

- Praxisbericht wilhelm.tel GmbH
- Live Demo
 - Einblicke in die OTRS System Umgebung bei wilhelm.tel
 - Addons & weitere Funktionen
 - System-Schnittstellen
 - i-doit
 - SNAG-View
 - Ausblick OTRS 4



Praxisbericht: wilhelm.tel GmbH

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



Gründe für OTRS

- keine Lizenzkosten, da OpenSource
- Kosten lediglich für Anpassungen
- Webanwendung, daher keine Installation auf den Clients
- Mandantenfähigkeit
- Umgang mit Telefon- und Email-Tickets
- Ticketpriorisierung und Ticketeskalation
- Revisionssicherheit
- Kompatibilität mit neuen Anforderungen



Rückblick der bisherigen OTRS Arbeiten

- 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



Rückblick der bisherigen OTRS Arbeiten

- 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



Rückblick der bisherigen OTRS Arbeiten

- 2012: „Es werde redundant“
 - Inbetriebnahme einer SOAP-Schnittstelle zu einem Ticketsystem eines Partners
 - SMS-Funktion
 - das System wird erweitert und redundant
 - 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
 - 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



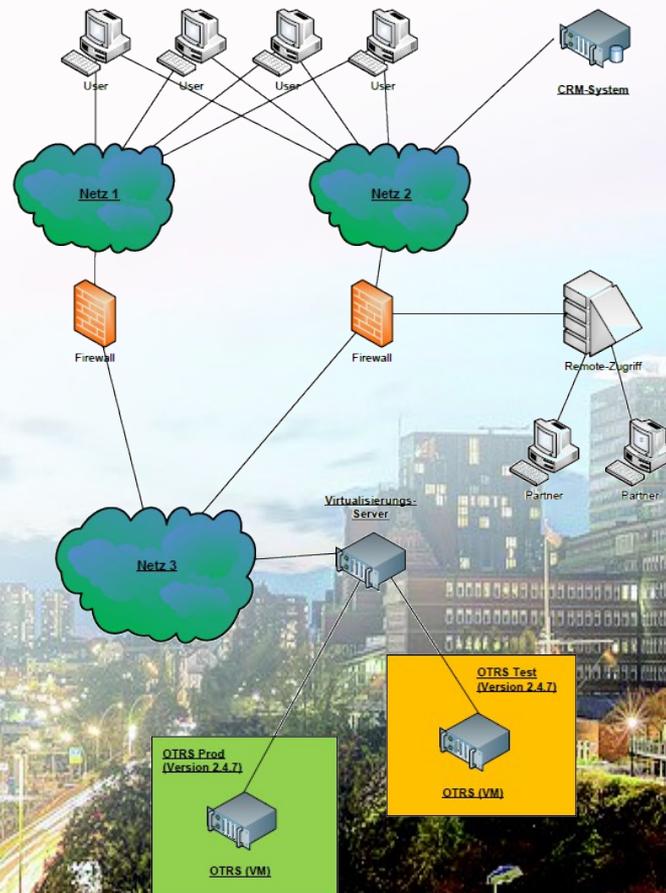
Rückblick der bisherigen OTRS Arbeiten

- 2013: „Der große Umbau“
 - Umstellung auf die Version OTRS::ITSM 3.1.6
 - Inbetriebnahme weiterer Mailschnittstellen
 - Kalenderfunktion zur Terminierung des technischen Außendienstes
 - Diverse kleine Anpassungen



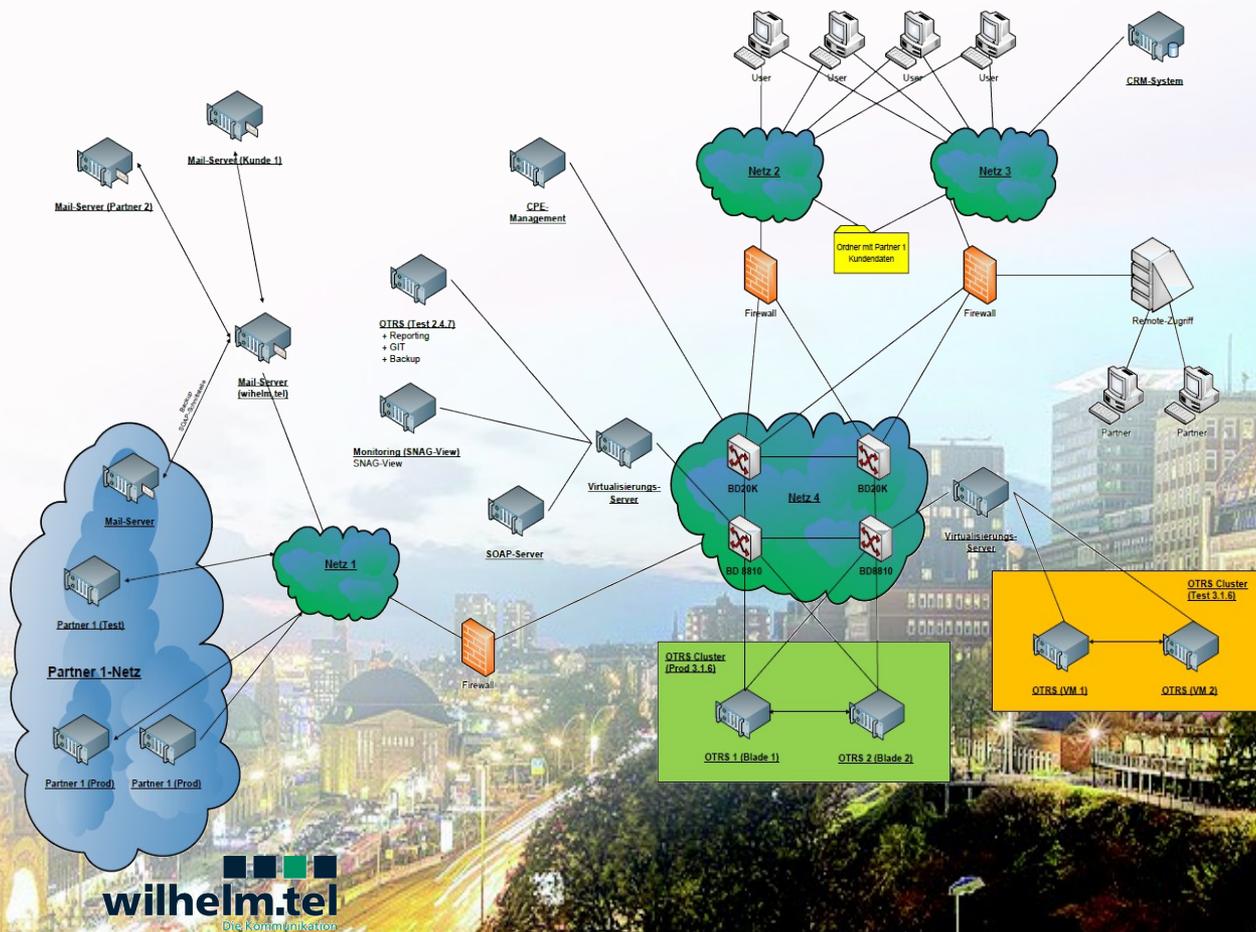
Übersicht der Landschaft (2011)

OTRS-Schnittstellen: physikalischer Plan



Übersicht der Landschaft (2014)

OTRS-Schnittstellen: physikalischer Plan



AKTUELLE OTRS Arbeiten

- 2014: „Optimierung“
 - Inbetriebnahme einer SOAP-Schnittstelle zu einem internen System
 - Diverse kleine Anpassungen
 - Kalenderanpassung
 - Erweiterung Sync zum CRM-System
 - Anpassung Sammelaktion
- In Umsetzung:
 - Übernahme des Reportings
 - Anschalttickets inkl. Techniker-Webfront



GEPLANTE OTRS Arbeiten

- Entstörleitfaden bei der Ticketerstellung
- Changemanagement
- Masterticket (NetworkTroubleTicket (NTT))
- Schnittstellen zum neuen CRM-System
- Schnittstellen zu weiteren Dienstleistern
- Weiterentwicklung nach den Bedürfnissen der Teams



Zahlen, Daten, Fakten

- ca. 350.000 Kunden zusammen mit Partnern
- ~ 187.000 Tickets seit Go-Live Anfang 2011
- rund 850 - 1000 Tickets pro Woche
- etwa 150 - 200 Tickets pro Tag
- stündlicher Datenbankabgleich mit CRM-System im Zeitraum 08:00 - 20:00 Uhr
- alle 3 Stunden Sicherung der Datenbank
- 320 Agenten in 45 Gruppen (inkl. Partner)
- 8 Mandanten



Vorschau Technikerportal

OTRS - Technikerportal Angemeldet als Dirk Stalkamp

Entstörung **Anschaltung** 🔍

Ticket#010155667 - Neuanschluss WT Voice/IP NOR

Anschaltprotokoll Termin: 04.03.2014 Zeit: 08:00 - 16:00 Uhr

[Zurück](#) | [Technische Daten](#) | [Anschaltprotokoll](#)

▼ **Kunden-Info**

Anrede:	Produkt(e): PREMIUM 100.000
Vorname: Rechenzentrum	Portierungsdatum: 27.02.2002
Nachname: Stadtwerke Norderstedt	Debitor: 1007078
Straße: Heidbergstrasse 101-111	Telefon: 040-5231469
PLZ: 22846	Rückrufnummer 1: 040-5231469
Stadt: Norderstedt 🌐	Rückrufnummer 2: 040-52876694

Auftragstext: **Anschaltung mit FB 6360**
Kunde bitte 30 Minuten vorher kontaktieren.

* Ergebnis: **Anschaltung erfolgreich**
 Anschaltung nicht erfolgreich
Grund: Kunde nicht angetroffen, Karte gesteckt
(Bitte Foto von Karte und Klingelschild als Anlage beifügen)
 -

Messwerte: VDSL: Down: Up: SNR:
KM: Down: Up: SNR:

Bemerkungen:

* Anlage: Keine Datei ausgewählt.

