

# Neue Wege im IT-Service & Configuration Management

# Vorstellungsrunde

Dirk Stallkamp

- Qualitätsmanagement

Matthias Bouws

- Systemberater für den Bereich ITSM { i-doit }

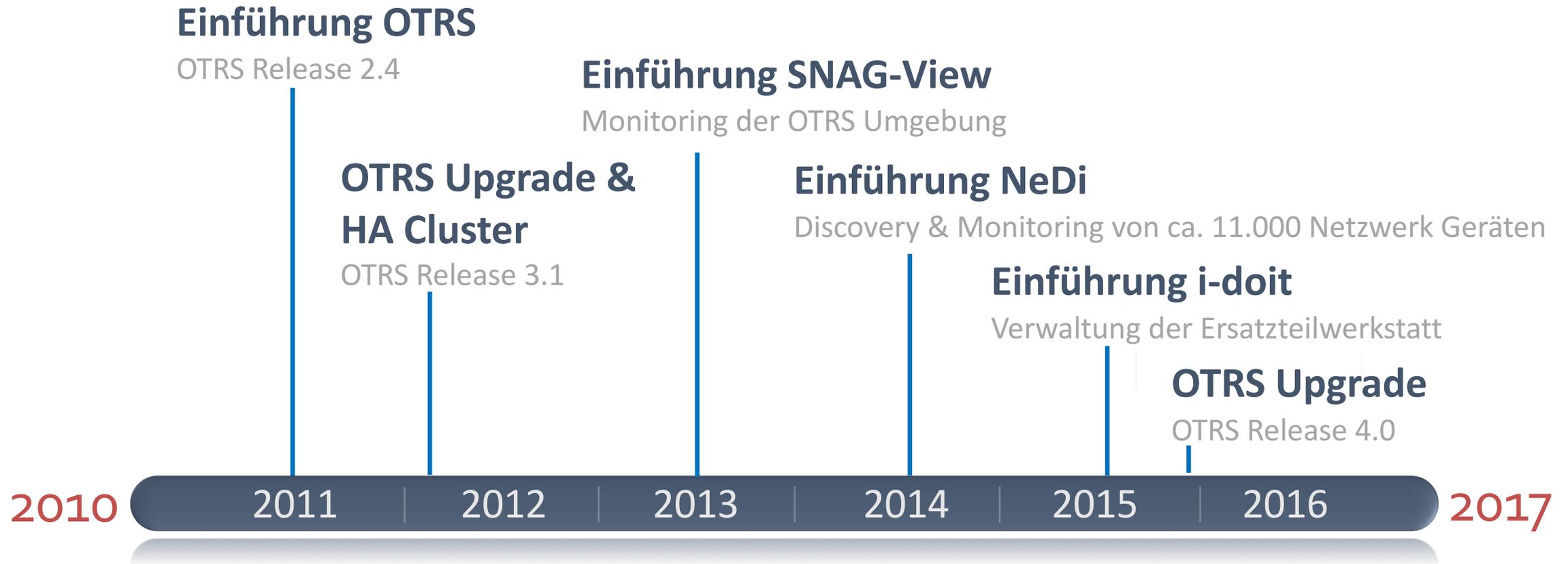
Daniel Diekmann

- Systemberater für den Bereich ITSM { OTRS }

# Wer ist wilhelm.tel

- 1999 gegründet & 100%iger Sohn der Stadtwerke Norderstedt
- Anbieter von Hochgeschwindigkeits-Telekommunikationslösungen in der Region Norderstedt & Hamburg
- eigenständige, redundante Infrastruktur
- eigenes Glasfasernetz inkl. „letzter Meile“
- Breitgefächertes Portfolio
  - Internet / Telefonie / Mobilfunk
  - TV / Radio
  - Rechenzentrumsdienstleistungen

# Timeline (wichtige Meilensteine)

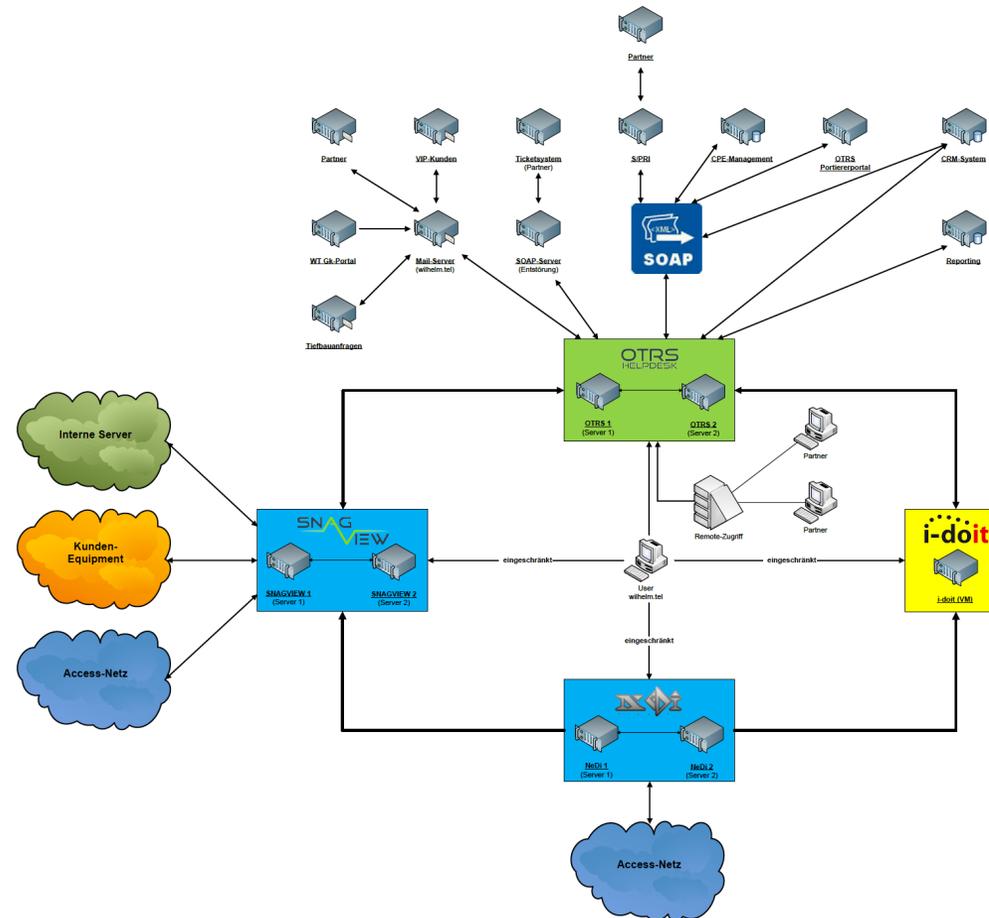


# Zahlen, Daten & Fakten

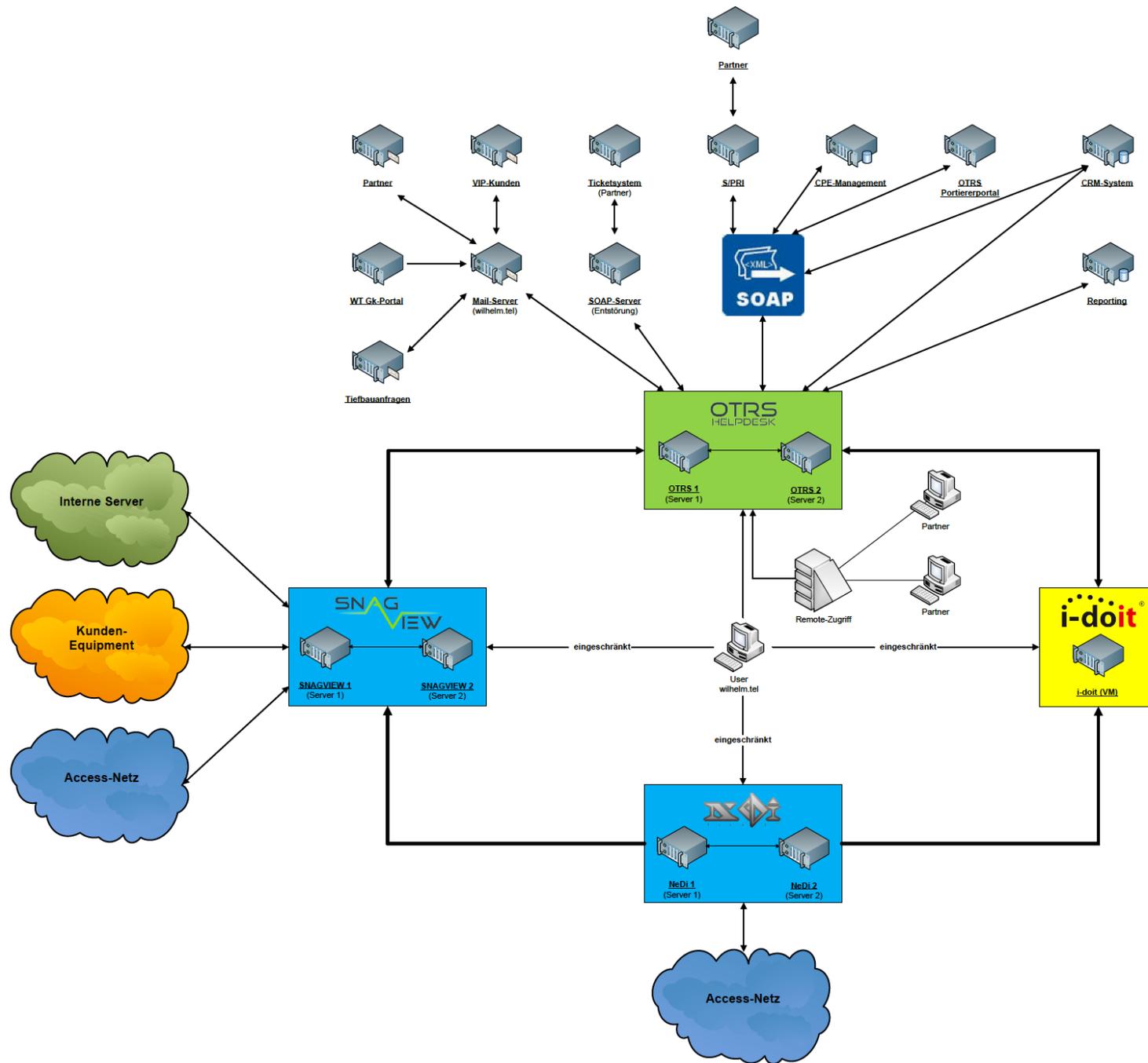
- ca. 500.000 Kundendatensätze in der DB
- $\approx$  370.000 Tickets seit Go-Live Anfang 2011
  - $\approx$  800 - 1.000 Tickets pro Woche
- 480 Agenten in 112 Gruppen inkl. Partner
- 8 Mandanten
- stündlicher Sync der Kundendatensätze mit dem CRM System
- alle 3 Std. Sicherung der OTRS eigenen DB

# Systemumgebung

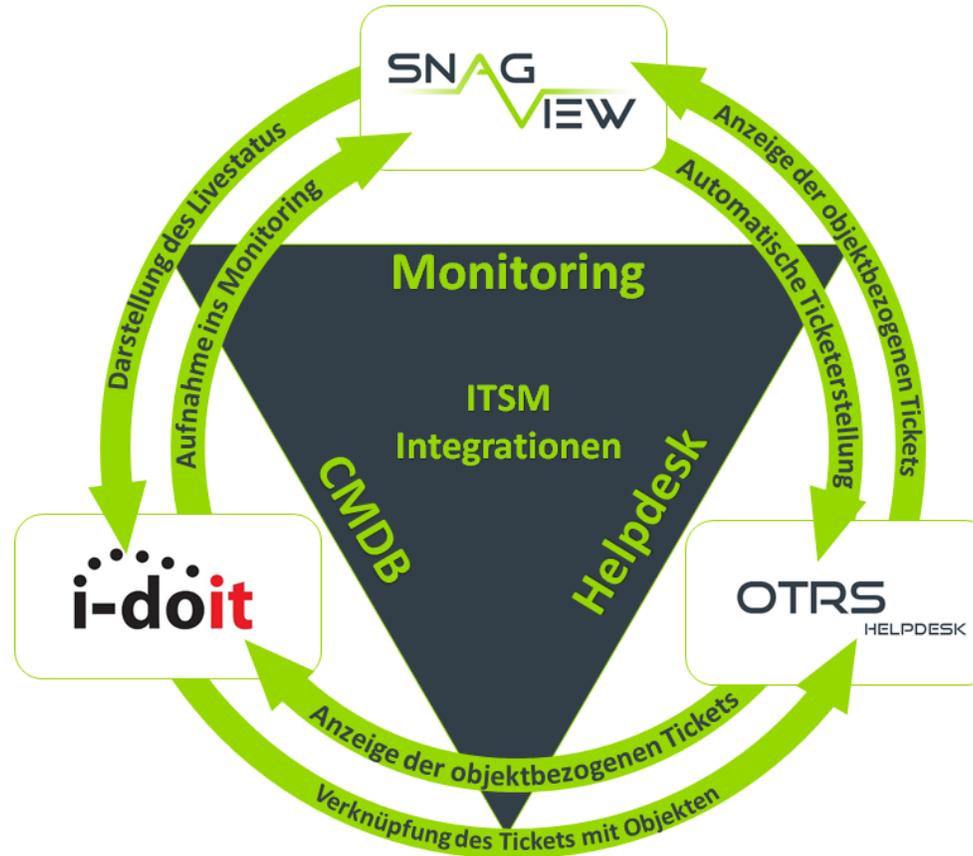
OTRS-Schnittstellen: logischer Plan



# OTRS-Schnittstellen: logischer Plan



# ITSM Connector



# Die Vision...

- Erstellung eines Network Trouble Tickets
  - weitere Verzahnung der ITSM Tools
  - Verschmelzung vom Incident-, Problem-, Change- & Configuration Management
- Vorteile
  - schneller Überblick über Störungen im Netzwerk
  - proaktive Reaktion / SLA- & Servicezeiten Einhaltung
  - Verknüpfungen zwischen Störungen und betroffenen Kundentickets

# Dashboard

OTRS Dashboard

http://otrs/otrs/index.pl

Suchvorlagen ... Volltext Suche

Übersicht Kunden Tickets Berichte Admin

**bekannte Störungen**

Alter	Ticket-Nr.	Titel	Status	Priorität	Gerät
5 Tage	2016092900003	WLAN Empfang im Hauptgebäude 2tes OG gestört	offen	3 normal	WLAN-AP-007

**neue Tickets**

Alter	Ticket-Nr.	Titel	Status	Priorität
5 Tage	2016092900032	Drucker druckt nicht	neu	3 normal
3 Tage	2016092900052	iPhone Reset	neu	4 hoch
1 Tag	2016092900099	Buchung eines Poolfahrzeugs	neu	3 normal

**offene Tickets**

Alter	Ticket-Nr.	Titel	Status	Priorität
5 Tage	2016092900032	Drucker druckt nicht	in Bearbeitung	3 normal
3 Tage	2016092900052	iPhone Reset	offen	4 hoch
1 Tag	2016092900099	Buchung eines Poolfahrzeugs	offen	3 normal

**warten Tickets**

Alter	Ticket-Nr.	Titel	Status	Priorität
5 Tage	2016092900032	Drucker druckt nicht	warten auf Lieferant	3 normal
3 Tage	2016092900052	iPhone Reset	warten zur Erinnerung	4 hoch
1 Tag	2016092900099	Buchung eines Poolfahrzeugs	warten zur Erinnerung	3 normal



SEPTEMBER 2016

S	M	T	W	T	F	S
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

**FAQ Einträge**

1. Wie richte einen Drucker ein ?
2. Sound Treiber Aktualisierung
3. ...
4. ...

# Ticket Erstellung als Agent

OTRS Dashboard

http://otrs/otrs/index.pl?Action=AgentTicketPhone

Suchvorlagen ... Volltext Suche

Übersicht Kunden Tickets Berichte Admin

Neues Telefon Ticket erstellen

Kundenbenutzer: Max Mustermann (max.mustermann@sectornord.com)

Kundennr.: 0815

Queue: 2nd - Level - Infrastruktur

Service: Mail

SLA: VIP

Priorität: 3 normal

Status: offen

Betreff: Fehlerbeschreibung...

Beschreibung

**bekannte Störungen**

1. Mail Service gestört (IMAP / POP3 Dienste nicht gestartet)

**Kunden Informationen**

Kundenname: Max Mustermann  
Kunden-Nr: 0815  
Vorname: Max  
Nachname: Mustermann  
E-Mail: max.mustermann@sectornord.com  
Abteilung: Marketing  
Telefon: +49 441 390 1010-42  
Fax: +49 441 390 1010-11

**zugewiesene CIs in i-doit**

<input type="checkbox"/>	Server	MON01
<input checked="" type="checkbox"/>	Service	Mail
<input type="checkbox"/>	Client	Macbook MMustermann
<input type="checkbox"/>	Software	Outlook
<input checked="" type="checkbox"/>	Kontakt	m.mustermann@...

Suche

# Ticket Erstellung als Kunde

The screenshot shows the OTRS Customer Self-Service Portal interface. At the top, the browser address bar displays 'http://otrs/customerpl'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Tickets', 'Suche', and 'FAQ'. A 'bekannte Störungen' (known issues) section lists '1. Zugriffsprobleme auf Netzlaufwerke'. To the right, there are links for 'Einstellung' and 'Max Mustermann abmelden'. Below this, there are filter tabs for 'Alle', 'Offen', and 'Geschlossen'. The main content area features a table with the following data:

Alter	Ticket-Nr.	Titel	Status	Priorität
5 Tage	2016092900032	Drucker druckt nicht	offen	3 normal
3 Tage	2016092900052	iPhone Reset	in Bearbeitung	4 hoch
1 Tag	2016092900099	Buchung eines Poolfahrzeugs	neu	3 normal

At the bottom of the page, it states 'OTRS powered by SECTOR NORD AG'.

# Fragen ?

Haben Sie Fragen ?