

# Kurs-Dokumentation



## Zentrum für Informatik ZFI AG

### ITSM Open Ticket Request System (OTRS-0417)

### -IT Ausbildung nach Mass

<http://www.zfi.ch/OTRS-0417>

Weitere Infos finden Sie unter [www.zfi.ch](http://www.zfi.ch) oder via Adresse:

Zentrum für Informatik ZFI AG  
Zentralsekretariat  
Rütistrasse 28  
CH-8952 Zürich-Schlieren  
Telefon: 044 732 40 00  
Telefax: 041 530 31 68

Zürich, Basel, Bern, Zürich, Schweiz

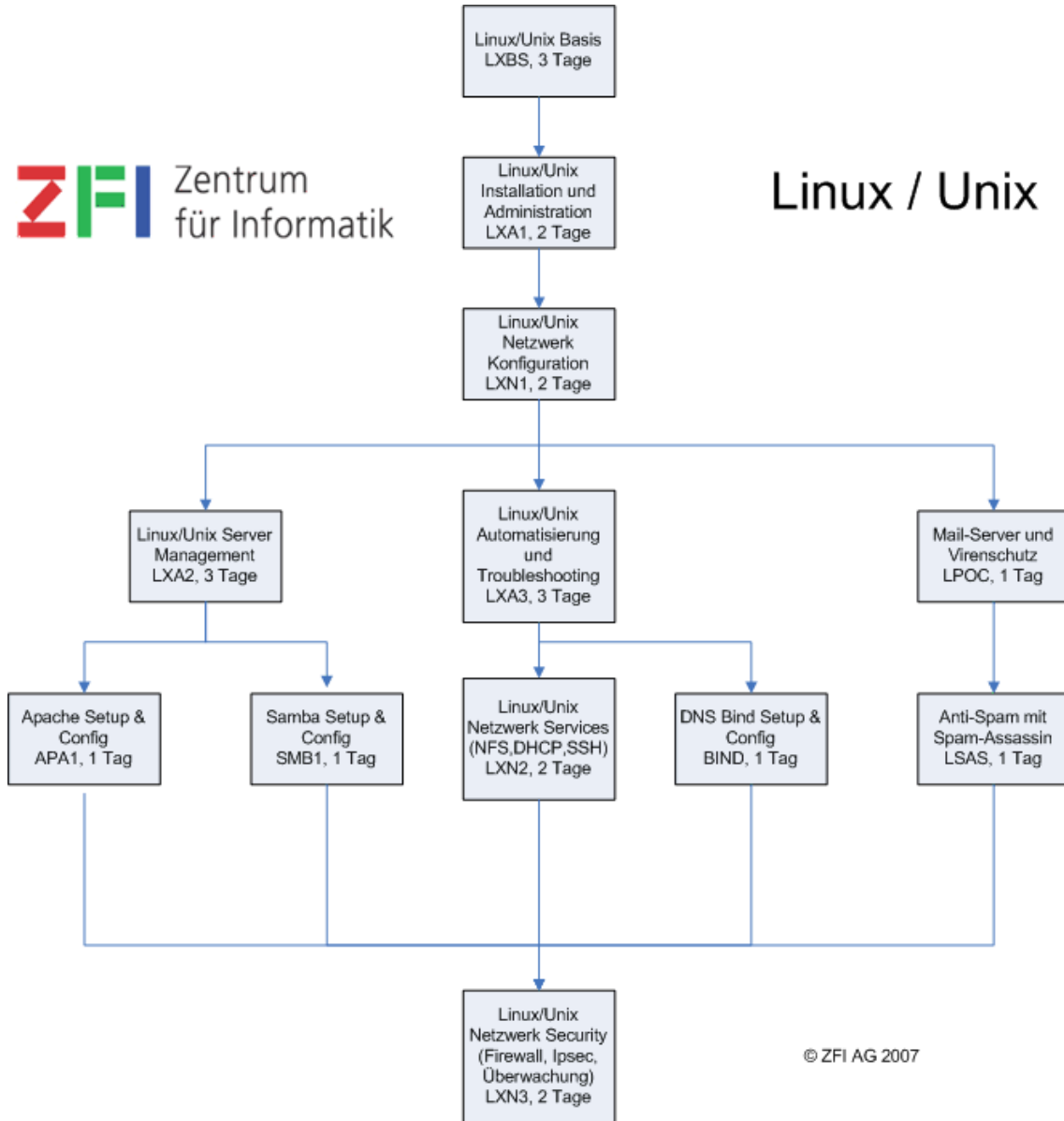
<b>Titel</b>	<b>ITSM Open Ticket Request System</b>
<b>Untertitel</b>	<b>Ticket-System für Help-Desks und Issue-Tracking</b>
<b>Einleitung</b>	<p>Das Open Ticket Request System (OTRS) ist ein Ticketsystem oder Kommunikationsmanagementsystem, welches oft als Help-Desk-System bzw. Issue-Tracking-System eingesetzt wird. OTRS ist Freie Software und steht unter der GNU Affero General Public License (AGPL). OTRS ist die ITSM Komponente des Lisog Open Source Stacks. Mit Hilfe des webbasierten Ticketsystems OTRS lassen sich jegliche Art von Anfragen (zum Beispiel Störungsmeldungen, Service- und Informationsanfragen) über die Meldewege E-Mail, Telefon, Kunden-Webfrontend, Fax und SMS strukturiert erfassen, klassifizieren, speichern und weiterverarbeiten. Zur eindeutigen Referenzierung durch den Ersteller der Anfrage, Service-Mitarbeiter oder involvierte Dritte erhalten die Vorgänge mit dem initialen Speichervorgang eine eindeutige Vorgangsnummer. Die auf diese Weise erfassten Vorgänge (sogenannte Tickets) können anschliessend automatisiert und/oder manuell zur weiteren Bearbeitung in die jeweils zuständigen Verantwortungsbereiche einer Organisation weitergeleitet werden. Die Verantwortungsbereiche werden in OTRS in Form von sogenannten Queues (auf deutsch: Warteschlangen) eingerichtet. Den Bearbeitungsfortschritt und -status können sowohl der Initiator der Meldung (in der Regel ein Kunde) als auch der Bearbeiter (bei OTRS häufig Agent genannt) über ihr jeweiliges Webfrontend verfolgen und beeinflussen. Eskalations- und Benachrichtigungsmechanismen unterstützen die Agenten von OTRS bei der Einhaltung der mit dem Kunden vereinbarten Service-Level-Agreements (SLA), sorgen also dafür, dass Reaktions- und Lösungszeiten eingehalten werden können und kein Vorgang verloren geht. Auf diese Weise kann ein grosses Anfragevolumen durch wenige Agenten bewältigt werden, ohne dabei an die Grenzen herkömmlicher E-Mail-Clients (Intransparenz, sequentielle Vorgangseingänge, fehlende Klassifizierungsmöglichkeiten etc.) zu stossen. Weitere Unterstützung für Agenten bietet eine optional installierbare Wissensdatenbank (FAQ). In ihr kann vorhandenes oder im Rahmen eines Lösungswegs erarbeitetes Lösungswissen dokumentiert und den Agenten für die weitere Bearbeitung von Anfragen zur Verfügung gestellt werden. Die in der Wissensdatenbank hinterlegten Textbausteine können im Zusammenhang mit der Erstellung von Antworten an den Kunden in diese übernommen werden. Auch für Kunden kann man dieses Lösungswissen direkt über das Kunden-Webfrontend bereitstellen. Vorgänge zu gleichartigen Problemursachen unterstützt OTRS durch das Zusammenführen und Splitten (von englisch to split: aufteilen) gleichartiger Vorgänge. In engen Zusammenhang mit dieser Funktion steht auch der optional installierbare Master-Slave-Mechanismus, der es erlaubt, sämtliche einem ursprünglichen Ticket (dem Master) zugewiesene, gleichartige Tickets (die Slaves) zu schliessen, indem der Master geschlossen wird. OTRS ist revisionssicher und führt zu sämtlichen Vorgängen eine detaillierte, später auswertbare Historie. Sie bildet auch die Grundlage für das umfassende Service Level Reporting über die gesamte Datenbasis von OTRS. Zur Erstellung der Reports bietet OTRS ein eigenes Statistik- und Reporting-Framework. Die Zugriffsteuerung auf das Ticketsystem, seine</p>

	<p>Funktionen, Reports und Module erfolgt über das granular definierbare Rollen- und Berechtigungskonzept in OTRS. Die Bedienung der Webapplikation erfolgt betriebssystemunabhängig über einen Webbrowser. Die Benutzeroberfläche ist mehrsprachig verfügbar (Stand Juli 2009: 27 Sprachen) und lässt sich einfach an ein individuelles Corporate Design anpassen. Als zusätzliche, mobile Benutzerschnittstelle bietet die OTRS AG eine iPhone-App kostenlos über den Apple iTunes-Store an, die einen begrenzten Funktionsumfang speziell für Servicemitarbeiter verfügbar macht. Dieses ZFI-Seminar führt den Systembetreuer systematisch in die Funktionsweise, die Konfiguration und die Betreuung des Open Ticket Request Systems ein.</p>
Ihr Nutzen	<p>Die angehenden Systembetreuer werden systematisch in die Funktionsweise, die Konfiguration und die Betreuung des Open Ticket Request Systems eingeführt.</p>
Voraussetzungen	<p>Gute allgemeine IT-Kenntnisse. Kenntnisse der eingesetzten Betriebssysteme.</p>
Teilnehmerkreis	<p>Angehende Systembetreuer von OTRS::ITSM.</p>
Unterlagen	<p>ZFI-Kursordner, evtl. Fachbuch</p>
Folgekurse	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouble-Ticket-Systeme - die Grundlagen</li> <li>- OTRS - Open Ticket Request System</li> <li>- Installation/Upgrading des OTRS Frameworks</li> <li>- die ersten Schritte in OTRS</li> <li>- der Administrations-Bereich von OTRS</li> <li>- Konfiguration des Systems</li> <li>- e-Mails versenden/empfangen</li> <li>- zeitabhängige Funktionen in OTRS</li> <li>- Ticket-Verantwortlicher und Beobachten von Tickets</li> <li>- Einrichten der PDF-Ausgabe</li> <li>- Einbinden externer Backends</li> <li>- Status</li> <li>- Anpassen der Ticket-Prioritäten</li> <li>- Erstellung eigener Themes</li> <li>- Übersetzung des OTRS-Frontends</li> <li>- PGP</li> <li>- S/MIME</li> <li>- Access Control List (ACL)</li> <li>- Statistikmodul</li> <li>- zusätzliche Applikationen</li> <li>- Leistungsverbesserung/Optimierung</li> <li>- Datensicherung</li> </ul>
Beitrag	<p>Der Teilnehmerbeitrag versteht sich rein netto. Das ZFI ist (gemäss MwSt-Gesetz) nicht Mehrwertsteuerpflichtig und erhebt somit keine MwSt. Bei länger als einen Monat dauernden Lehrgängen ist die Zahlung des Teilnehmerbeitrages in mehreren Raten möglich (pro rata temporis).</p>

# Bildungsweg Linux / Unix / Open Source



## Linux / Unix



© ZFI AG 2007