

Betriebserfahrungen mit OTRS

Dr. Wilfried Grieger

wgrieger@gwdg.de <http://www.gwdg.de/~wgrieger>

Gesellschaft für wissenschaftliche Datenverarbeitung mbH Göttingen

Am Fassberg 11, 37077 Göttingen

Fon: 0551 201-1510 Fax: 0551 201-2150

gwdg@gwdg.de <http://www.gwdg.de>

Auswahl eines Trouble-Ticket-Systems

Service (Help) Desk Forum:

<http://www.help-desk-forum.de>

Jährliche Konferenz in Mainz

Etwa 50 Anbieter von
Trouble-Ticket- und Helpdesk-Systemen

Auswahl

Touchpaper/VEGA	Basis: Eigenentwicklung
IntraWare/Gedys	Basis: Lotus
HP ServiceDesk	Basis: Eigenentwicklung
CA Unicenter	Basis: Eigenentwicklung
Remedy/ARS	Basis: Eigenentwicklung
OTRS	Basis: Open Source

Engere Wahl (1)

Remedy – **A**ction **R**equest **S**ystem (ARS)

Vorteile:

- Marktführer

- Baukastenprinzip

- verschiedene Eskalationsmechanismen

- Report Generator

Nachteile:

- Anschaffung und Betrieb teuer

Engere Wahl (2)

Open source Ticket Request System (OTRS)

Vorteile:

- Open Source

- rein HTML-basiert

- Eskalationsmechanismen programmierbar

- Anschaffung billig

- hohe Akzeptanz bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Nachteile:

- keine fertigen Reports

- schlechte Dokumentation

Zeitplan (1)

Auswahl	01/2004 – 09/2004
Installation und Tests	10/2004 – 11/2004
Konfiguration	11/2004 – 01/2005
DV-Treffen 2004	11/2004
Schulungen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	01/2005 – 03/2005
Innerbetriebliche Tests	03/2005 – 04/2005
Einsatz für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Probebetrieb	ab 04/2005

Zeitplan (2)

Wartungsvertrag mit OTRS	ab 07/2005
vereinfachte Eingabe von Telefontickets	ab 09/2005
Produktionsbetrieb Regelungsabrede mit dem Betriebsrat	ab 02/2007
WWW-Customer-Interface	ab 01/2008

Veröffentlichungen

GWDG-Nachrichten 04/2005:
support@gwdg.de, ohne OTRS

GWDG-Nachrichten 09/2005:
support@gwdg.de, ohne OTRS

GWDG-Nachrichten 04/2006:
Vorstellung OTRS

GWDG-Nachrichten 01/2008:
WWW-Customer-Interface

Bearbeitung der Tickets

- Zentraler Eingang der Tickets, Eingangsbestätigung
First Level Support
- Verschiebung der Tickets in themenbezogene Queues und Unterqueues
Second Level Support
- Bearbeitung der Tickets in diesen Queues
- Mindestens 2 Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter sind für die Bearbeitung in einer Queue eingeteilt!

Queues

- Anwendungen und Informationssysteme
- Benutzerverwaltung und Accounting
- Betriebssysteme und Basissoftware
- E-Mail
- Kurse
- Netzwerk
- Rechnerhardware und Peripherie
- Sicherheit
- Sonstiges
- WWW

Tickets

Gesamtzahl bearbeiteter Tickets (vom 01.02.2007 bis 31.10.2008)	4.725	100 %
First Level Support	2.225	47 %
Second Level Support	2.500	53 %

Second Level Support

Anwendungen und Informationssysteme	4 %
Benutzerverwaltung und Accounting	8 %
Betriebssysteme und Basissoftware	29 %
E-Mail	27 %
Kurse	1 %
Netzwerk	17 %
Rechnerhardware und Peripherie	4 %
Sicherheit	2 %
Sonstiges	5 %
WWW	4 %

Vorteile bei der Nutzung von OTRS

- garantierte Erreichbarkeit mindestens einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters
- Tickets werden nicht „vergessen“!
- Eskalation von verzögert bearbeiteten Tickets
- lückenlose Aufzeichnung der Maßnahmen, Nachverfolgung
- Kunden- und Bearbeiter-Schnittstelle per WWW-Browser und per E-Mail
- Ziel: Erstellung einer Wissensbasis

Für OTRS zuständige Personen bei der GWDG

Server-Administration:

Michael Binder, mbinder@gwdg.de

OTRS-Administration:

Dr. Thomas Otto, totto@gwdg.de
Sigrun Greber, sgreber@gwdg.de