

OTRS

ein Open Source Ticket System

auch für den KNF?

KNF-Kongress 2016-11-20

Klaus Franken

- In einer Arbeitsgruppe Aufgaben per E-Mails zu verwalten wird schnell unübersichtlich, fehleranfällig und somit für alle Beteiligten frustrierend.
- Ein Ticket-System ist eine zentrale Web-Anwendung, die alle Aufgaben und Unteraufgaben aller beteiligten Personen verwaltet und transparent macht, und somit die Fragen beantwortet:
 - Wer soll was machen?
 - Wer hat was gemacht?
- Der Vortrag stellt mit OTRS (Open Ticket Request System) ein sehr ausgereiftes Open Source- Ticket-System vor, das auch für den Einsatz beim KNF in Betracht gezogen wird.

2 Freiwillige:

- schreibe E-Mail an: demo+knf@perl-services.de
 - 1. technisches Problem
 - 2. möchte Mitglied werden

Warum ein Ticket System?

- zentrale Verwaltung aller Aufgaben von Arbeitsgruppen
 - offen
 - erledigt
- Web-Anwendung

Warum ein Ticket System?

- **Transparenz:**
Wissen und Vorgänge liegen nicht in persönlichen E-Mail-Archiven
- **Zuständigkeit:**
Aufgaben werden einem Benutzer zugeordnet
Besser: man *nimmt* sich ein Ticket

Warum ein Ticket System?

- Arbeitsgruppen:
Agent sieht nur Aufgaben für seine Themen, z.B.:
„IT“, „Verwaltung“
- Archiv:
Alle Vorgänge bleiben im System - optional
revisionssicher.

Was ist ein Ticket?

- repräsentiert eine **Aufgabe**
- hat eine eindeutige **Ticket-Nummer**, z.B.
KNF#2016111910000021
- man kann aus einem Ticket heraus eine **E-Mail verschicken**
- **eingehende E-Mails** werden anhand der Ticket-Nummer erkannt und diesem Ticket zugeordnet

Ticket-Lebenszyklus

- Offen -> gesperrt -> geschlossen.

Ticket-Lebenszyklus

- Offen -> gesperrt -> geschlossen.
- In Wirklichkeit braucht man auch noch:
 - wieder eröffnet
 - warten

Was ist eine Queue?

- Warteschlange für Ticket
- Eine Queue pro Team
- Ein Agent kann in mehrere Queues sein
- können eine eigene E-Mail-Adresse haben

hands-on

- verschiedene Sichten für Anton und Berta
- Ticket nehmen und bearbeiten
- Ticket delegieren
- Ticket-Templates

Ticket-Workflows

- Idee:
 - gleichzeitig mehrere Tickets erzeugen
 - das Erledigen eines Tickets aktiviert ein weiteres Ticket
- Beispiel: neues KNF-Mitglied: Vertrag abschliessen, „site“-Konfigurieren etc.
 - von verschiedenen Personen

Ticket-Workflows

- <http://blog.feature-addons.de/2016-11-19-tickettemplates-workflow>
- Alternative zu OTRS-Prozessmanagement (kommerziell)

hands-on

- Workflow starten
- Task 1 bearbeiten => Task 2 wird aktiviert

Alternativen

- Redmine / Plan.io
- Jira (umsonst für gemeinnützige Gruppen möglich)
- Bugzilla
- Request Tracker
- OTRS-Fork: KIX
- ...

227-3327



Links

- Hersteller:
 - <https://www.otrs.com/> (kommerziell)
 - <https://www.otrs.com/otrs-free-help-desk/> (Open Source)
- Demo-System
 - <http://otrs.franken.de/otrs/>
 - bereitgestellt von <http://www.perl-services.de/>

Fragen?