



FAQ

Effizientes Incident Management mit dem i-doit/OTRS Connector

Technische Fragen

Wird das Ticket automatisch auf erledigt gesetzt, wenn der Incident nicht mehr besteht?

Diese Frage bezieht sich vermutlich auf das Zusammenspiel von openITCOCKPIT mit OTRS. Wenn das Monitoring erkennt, dass ein CI wieder verfügbar ist, wird auch der Incident in OTRS automatisch wieder geschlossen.

Kann ich auch Services synchronisieren und z.B. pro Service, der aus i-doit synchronisiert wird, in OTRS eine Queue bekommen?

Nein. Das Service Level Management in OTRS wird leider nicht über die CMDB gesteuert. Wir können zwar Service-relevante Informationen zwischen i-doit und der CMDB von OTRS synchron halten, nicht aber die Zuordnung von Kunden/Services/SLAs.

Bekommt man eine Tickethistorie für ein CI im i-doit?

Nein. Tickethistorie, sowie die „Service Management History“ von CIs sind aber vollumfänglich in OTRS einsehbar.

Haben Sie ein Beispiel für die „manuelle“ Telefонтicketfassung, inwiefern dort das betroffene CI bestimmt werden kann?

Bei manueller Ticketerfassung oder bei eingehenden Emails können Sie die vorhandenen Suchfunktionen der OTRS CMDB verwenden und CIs entsprechend mit Tickets verlinken. Der Connector ändert oder ergänzt keine Funktionalität in OTRS.

Wurde die Ticket-Nr bereits an openITCOCKPIT übertragen, so dass die OK-Meldung direkt zusortiert werden konnte?

Ja. Wenn ein von openITCOCKPIT erstelltes Ticket von einem Agenten gesperrt wird, sendet OTRS per Webservice einen Acknowledge mit Ticketnummer an openITCOCKPIT. Positive Rückmeldungen werden dann von OTRS erkannt und das Ticket wird geschlossen.

Ist der Connector (idoit <-> OTRS) auch separat zu nutzen, oder gibt es das nur im Bundle mit openITCOCKPIT?

Ja, denn der Connector synchronisiert ausschließlich zwischen i-doit und OTRS. openITCOCKPIT ist eine ideale Ergänzung, da hier sehr einfach ein Monitoring eingebunden werden kann – wird aber nicht zwingend benötigt.

Funktioniert der Connector auch mit dem OTRS-Fork „KIX“?

Sofern in Kix auch der generische CMDB Connector von OTRS vorhanden und nicht modifiziert ist, könnte der i-doit/OTRS Connector funktionieren. Für den unternehmenskritischen Einsatz des Connectors empfehlen und unterstützen wir ausschließlich Standard OTRS.

Wie sieht das Preismodell für die Schnittstelle aus? Welche Kosten kommen grob auf jemanden zu, der seine CMDB mit OTRS verknüpfen möchte?

Der Connector wird für eine jährliche Subscriptionsgebühr angeboten, die mit 600 Euro startet. Optional können unsere Consultants Sie bei der Einrichtung unterstützen. Hier fallen zusätzliche Kosten nach Aufwand an. In der Subscription ist bereits ein Basic Support von bis zu 5 Anfragen ohne SLAs beinhaltet. Wir bieten aber auch professionelle Support-Verträge an, über die wir i-doit, OTRS, openITCOCKPIT und die jeweiligen Schnittstellen innerhalb von einem Vertrag unterstützen. Gerne können Sie it-novum kontaktieren, um die für Sie passendste Lösung zu ermitteln.

Installation und Updates

Wie erfolgt die Installation der Schnittstelle? Ist es ein i-doit Modul?

Die Schnittstelle wird als i-doit Modul über das vorhandene Paketmanagement in i-doit installiert.

Welche OTRS Versionen werden unterstützt?

OTRS Free und OTRS Business Solution ab Version 4.

Funktioniert das auch mit der freien i-doit Version?

Nein, es wird i-doit PRO benötigt.

Kann ich mein i-doit weiterhin upgraden und aktuell halten?

Ja, denn wir passen den Connector immer an die jeweils aktuelle i-doit Version an.

Ab welcher OTRS und i-doit Version ist die Schnittstelle funktionsfähig?

Ab OTRS 4 und i-doit 1.7.

Wann ist ein Release für die Version 2 geplant?

Hier haben wir noch keinen Termin, vermutlich in Q2 2017. Wir erstellen zwischenzeitlich aber Minor Releases, die unseren Kunden mit einer Subscription zur Verfügung gestellt werden.

Was muss am OTRS alles vorhanden sein bzw. konfiguriert werden, damit der Connector funktioniert?

Die OTRS CMDB muss über das kostenfreie ITSM Paket installiert sein und ein Webservice pro angebundenes i-doit System muss eingerichtet werden. Darüber hinaus sollte das Rollen- und Berechtigungskonzept für CMDB und Webservices angepasst werden.

Welche Erweiterungen/Module benötige ich auf der OTRS Seite?

Es werden auf OTRS Seite keine kommerziellen Erweiterungen benötigt. Auf jeden Fall muss das frei erhältliche ITSM Configuration Management installiert sein. Wenn openITCOCKPIT angebunden wird benötigen Sie das ebenfalls freie Network Monitoring Modul.

Was passiert wenn sich, entweder bei i-doit oder bei OTRS, auf Grund eines Updates, das Datenmodell ändert?

Der Connector spricht beide Lösungen über vorhandene APIs an. Auf Datenbanken wird nicht direkt zugegriffen. Somit haben Änderungen am Datenmodell zunächst keinen Einfluss.

Weitere Informationen

Gibt es dieses Webinar auch als Download?

Einen Link zum aufgezeichneten Webinar haben alle Teilnehmer erhalten. Auf <https://youtu.be/hNtY-CmHN2X4> wird die Aufzeichnung in den nächsten Tagen ebenfalls abrufbar sein.

Gibt es dafür eine Art Zusammenfassung, auf der man die Installation und Konfiguration des Connectors nachlesen kann?

Wir können Ihnen das Handbuch als PDF zukommen lassen.

Bitte kontaktieren Sie hierfür info@it-novum.com

Zuverlässiger Support, Consulting und erfolgreiche Projektdurchführung

- it-novum bietet auf Ihre individuellen Business-Anforderungen abgestimmte Support-Modelle. Für die Verfügbarkeit Ihrer Open Source-basierten Systeme stehen wir bei Bedarf mit entsprechenden Supportverträgen gerne zur Verfügung.
- Die it-novum Maintenance-Abteilung unterstützt Sie im täglichen Betrieb Ihrer ITSM-Lösung und lässt sich an zugesicherten Service Level Agreements (SLA) messen.
- Als IT-Beratungshaus mit profunder technischer Expertise im Business Open Source-Bereich grenzt sich it-novum von den Standardangeboten der großen Lösungsanbieter ab. Unser Ziel ist es, Ihnen eine qualitativ hochwertige Beratung in allen Projektphasen zu bieten – von der Analyse, über die Konzeption bis hin zur Umsetzung.
- it-novum stellt fachübergreifende Projektteams zur Verfügung, bestehend aus Entwicklern, Consultants und Wirtschaftsinformatikern. Als Entscheidungshilfe vor Projektbeginn dient ein Proof of Concept.
- Durch die Praxissimulation und den erstellten Prototypen können Sie sich risikofrei für eine neue Software entscheiden und profitieren von sicherer Planbarkeit, klarer Projektmethodik und vernünftiger Kalkulation.

Führend in Business Open Source-Lösungen und -Beratung

it-novum ist das führende IT-Beratungsunternehmen für Business Open Source im deutschsprachigen Markt. Gegründet 2000 aus dem Fachbereich IT der KAP Beteiligungs-AG heraus, ist it-novum heute eine Konzerntochter der börsennotierten KAP Beteiligungs-AG.

Mit unseren 75 Mitarbeitern betreuen wir vom Hauptsitz in Fulda und den Niederlassungen in Berlin und Wien aus vorwiegend große Mittelstandskunden sowie Großunternehmen im deutschsprachigen Raum.

Wir sind zertifizierter SAP Business Partner und langjähriger akkreditierter Partner zahlreicher Open Source-Produkte. Unsere Schwerpunkte sind die Integration von Open Source mit Closed Source und die Entwicklung kombinierter Open Source-Lösungen und -Plattformen.

Mit seiner ISO 9001:2008 Zertifizierung gehört it-novum zu den wenigen Open Source-Spezialisten, die die Businessstauglichkeit ihrer Lösungen auch durch ein Qualitätssicherungssystem belegen.



Für Deutschland:



Christoph Weiß | Senior Account Manager

Christoph Weiß ist bei it-novum „Mann der ersten Stunde“: Er berät Kunden seit 1999 in den Bereichen Systemmonitoring (openITCOCKPIT) und IT-Service Management. Seine zwanzigjährige Erfahrung in der IT gibt Christoph Weiß in Webinaren und Workshops an Kunden aus Mittelstand und Großunternehmen weiter.

✉ christoph.wess@it-novum.com ☎ +49 (0) 661 103-763



Dirk Seiffert | Account Manager

Seit zwei Jahrzehnten beschäftigt sich Dirk Seiffert professionell mit Open Source. Als Gründer und Geschäftsführer im Linux-Umfeld setzte er schon in den 90er Jahren auf quelloffene Software im Unternehmenseinsatz. Seine Spezialthemen sind SAP-Monitoring und integrierte Service Managementprozesse zwischen Monitoring, CMDB und Ticketsystem.

✉ dirk.seiffert@it-novum.com ☎ +49 (0) 661 103-888

Für Österreich:



Peter Lipp | Sales Manager

Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung in der IT-Branche leitet Peter Lipp it-novums Geschäftsstelle in Wien. Als Sales Manager für Österreich betreut er große Unternehmen und Mittelstandskunden vor Ort und berät sie auf das komplette Portfolio von it-novum. Der Vertriebsexperte ist sehr gut vernetzt und bekleidete verschiedene leitende Vertriebspositionen bei internationalen Softwareherstellern.

✉ peter.lipp@it-novum.com ☎ +43 (0) 1 71728-415

it-novum GmbH Deutschland

Hauptsitz Fulda:
Edelzeller Straße 44 · 36043 Fulda
Tel. +49 (0) 661 103-333
Niederlassungen in: Berlin und Dortmund

it-novum GmbH – Niederlassung Österreich

Office Park 1 · Top B02 · 1300 Wien-Flughafen
+43 (1) 227 87-139