

Bereits im Webinar beantwortete Fragen.
Nochmal zum Nachlesen.



Kann man verlinkte Tickets zu den synchronisierten CIs in i-doit sehen?

Dies ist zwar über ein Workaround möglich, aber nicht empfehlenswert. Falls Sie dennoch den Workaround vornehmen wollen, können Sie Informationen über SQL-Statements direkt aus der OTRS-Datenbank ziehen und in i-doit importieren. Ein direkter Datenbankzugriff auf OTRS wird dafür benötigt.

Wie hoch ist der Aufwand zur Einrichtung?

Der Aufwand ist sehr gering: Die Installation dauert 2 Minuten und die Einrichtung ist ebenfalls in kurzer Zeit abgeschlossen..

Funktioniert die i-doit/OTRS-Schnittstelle auch mit KIX?

Ja, solange KIX nichts an den Webschnittstellen ändert. Wir nutzen die Standard-Webservices von OTRS, die so auch in KIX existieren.

Was ist hinsichtlich der neuen Release- und Firmenpolitik der OTRS AG zu beachten?

Mit der i-doit/OTRS-Schnittstelle von it-novum ist es auch in Zukunft möglich mit beiden Versionen von OTRS zu arbeiten. Außerdem ist es wahrscheinlich, dass einige Features der derzeitigen Business Solution® in die freie Version integriert werden – was die Schnittstelle sogar noch aufwertet.

Kann man ITIL-Standardprozesse aus einer Vorlage in OTRS importieren?

ITIL-Prozesse lassen sich in OTRS ex- und importieren. Allerdings ist der Aufwand von individuellen Anpassungen mitunter sehr hoch. Es lohnt sich in der Regel den Prozess neu zu entwerfen, denn die Anpassungen können sich sehr komplex und aufwändig gestalten.

Im Chat gestellte Fragen.
Hier beantwortet.



Warum können Prozesstickets nicht automatisch mit CIs verknüpft werden?

Da wir keinen OTRS Code erzeugen wollen, um die Updatefähigkeit von OTRS zu erhalten, können Prozesstickets nicht automatisch mit CIs verknüpft werden. Wir entwickeln gerade eine Lösung, bei der Onboard-Funktionen genutzt werden können.

Confluence und Jira kommen zum Einsatz. Gibt es auch eine Schnittstelle zum Jira Servicedesk?

Eine Schnittstelle zum Jira Servicedesk war bisher nicht vorgesehen. Diese Anforderung kann aber mit geringem Aufwand programmiert und im Unternehmen umgesetzt werden.

Ist die Synchronisation zwischen i-doit und OTRS dynamisch oder werden die Daten einmalig bzw. regelmäßig repliziert?

Die Daten können regelmäßig repliziert werden und das Intervall lässt sich über das Frontend einfach einstellen. Es gibt aber auch eine Möglichkeit iframes in OTRS anzeigen zu lassen. Das kann man sich wie ein Mouse-over vorstellen, der eine Seite – z.B. die Übersichtsseite des Objekts aus i-doit – anzeigt.

Gibt es Schnittstellen zu Softwareverteilungen – z.B. für Baramundi?

Aktuell gibt es noch keine Schnittstelle zu Baramundi. Da i-doit aber ein sehr flexibles Tool ist, kann man sicherlich eine Schnittstelle schaffen, um Baramundi zu steuern. Für andere Softwareverteilungen existieren bereits Schnittstellen, welche die Community bereitstellt. Sprechen Sie mit uns über Ihre individuellen Anforderungen.

Im Chat gestellte Fragen.
Hier beantwortet.



Kann man die i-doit/OTRS-Schnittstelle auch in der Free Version von OTRS einsetzen?

Sie können die meisten Funktionen der i-doit/OTRS-Schnittstelle auch in der Free Version nutzen. Für den kompletten Umfang werden des weiteren die API-Funktionen von i-doit benötigt. Diese sind in der kostenpflichtigen Version von i-doit enthalten.

Welche Hardware-Ressourcen sollten beim Einsatz von i-doit eingerechnet werden?

Das hängt stark von der Objektanzahl ab, die dokumentiert werden soll. Die vorgeschlagenen Mindestanforderungen für 10.000 Objekte und 10 User sind: 10GB freier Festplattenspeicher, 2 CPU Cores, und 4GB RAM. Wir empfehlen sogar mehr Leistung bereitzustellen, da ggf. noch Dokumente und Bilder angehängt sowie Reports u.v.m. ausgeführt werden sollen.

Arbeitet i-doit bidirektional? Werden Änderungen in der CMDB zu einem bestehenden CI in die i-doit CMDB übernommen?

Unsere Schnittstelle arbeitet nicht bidirektional. Wir sehen i-doit als Datenmaster an und wollen die qualifizierten und hochwertigen Informationen dort zentral vorhalten. Deswegen erfolgt die Pflege der Daten – teilweise auch automatisiert – zentral in i-doit.

Ist der Genehmigungsprozess auch in der kostenlosen OTRS-Variante verfügbar?

Das Prozessmodul von OTRS kann in der Free Version genutzt werden. Hier können Sie beliebige Prozesse bauen und auch Ihre Genehmigungsverfahren abbilden und steuern.