



# Datenintegration im Service – Mit OTRS die passenden Daten für den Service- Prozess liefern!

Rico Barth,  
c.a.p.e. IT GmbH



... wir leben für besseren Service.  
Software :: Prozesse :: Integration

Kunden- / IT Service Management (**OTRS**)

mehr als 10 Jahre Projekterfahrung  
zertifizierte Berater / Entwickler (ITIL, IPMA)  
Chemnitz / Berlin / Braunschweig  
180 Kunden / alle Branchen / DACH-Region



# KIX4OTRS :: im Service einen Schritt voraus!



Technische Basis



OTRS/KIX4OTRS



SystemMonitoring



Inventarisierung, CTI,  
Wissens-Datenbank,  
Accounting, Billing,  
Reporting, ...



ITSM-Prozesse

OTRS-Schulungen





ITSM

CSM

Open Source

Enterprise

Integration

Offen

skalierbar



## Service Design

Service Level Mgt.  
Supplier Management  
Availability Management  
Service Catalogue Mgt.

## Service Transition

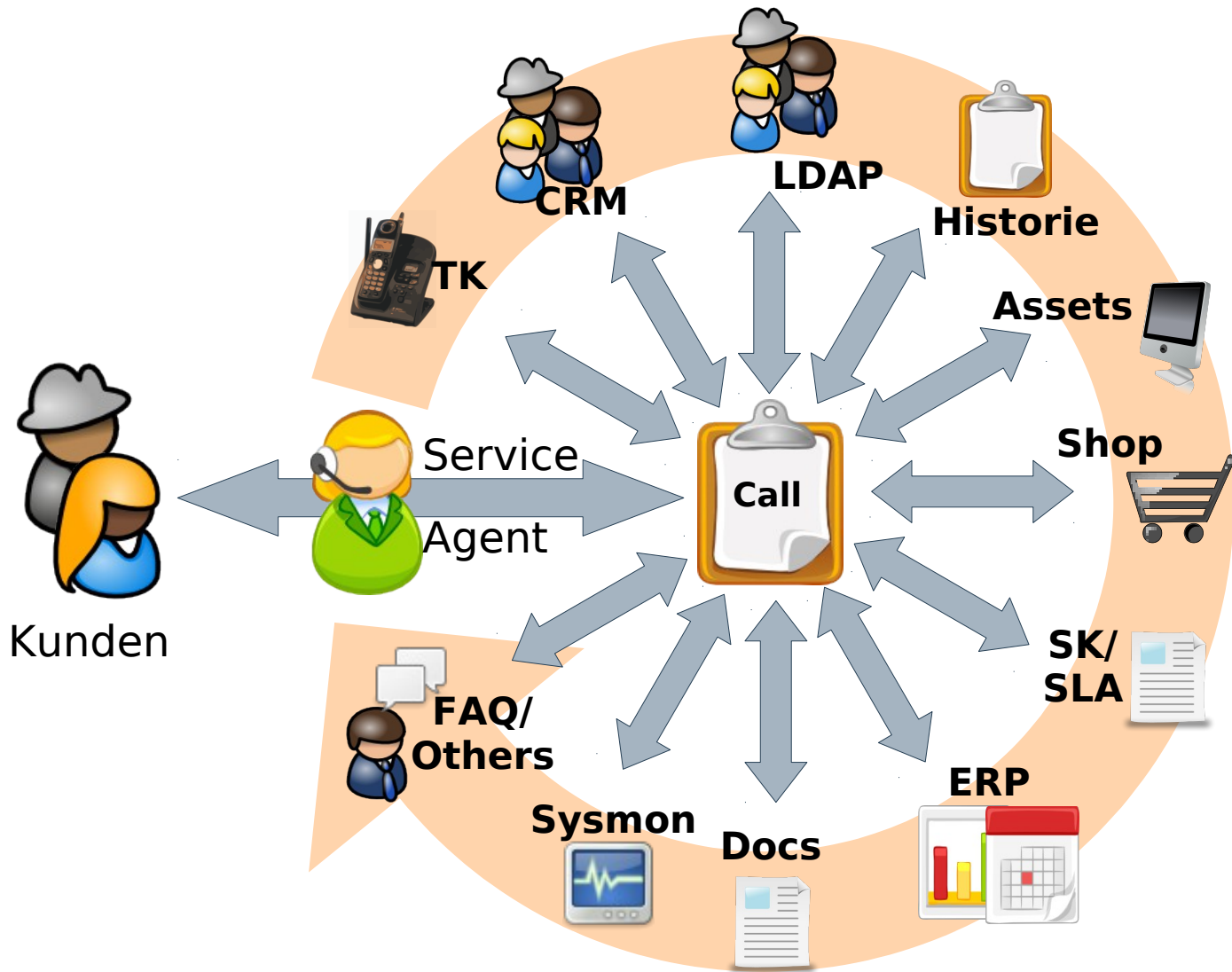
Change Management  
Configuration Management  
Service Testing & Val.  
Knowledge Management  
Release & Depl. Management

## Service Operation

Incident Management  
Problem Management  
Event Management



# Datenintegration :: Anforderungen



DB

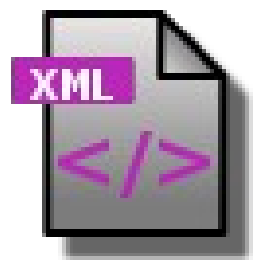
AD/LDAP

CSV

TXT/eMail

XML/RPC

XML/SOAP



Systemverwaltung	
<b>GenericAgent</b> Verwaltung von event- oder zeitbasierten Aufgaben.	<b>Systemregistrierung</b> Systemregistrierung verwalten.
<b>Admin-Benachrichtigung</b> Benachrichtigungen an Agenten verschicken.	<b>Kritikalität &lt;-&gt; Auswirkung &lt;-&gt; Priorität</b> Prioritäts-Matrix verwalten
<b>Sitzungsverwaltung</b> Sitzungen verwalten.	<b>Performance Log</b> Ergebnisse der Performance-Messung anzeigen.
<b>Systemprotokoll</b> System-Protokolleinträge anzeigen.	<b>SQL Box</b> Einen SQL-Befehl ausführen.
<b>Import/Export</b> Importieren und Exportieren von Objekt-Informationen.	<b>Prozess-Management</b> Prozesse verwalten.
<b>Scheduled Tasks</b> Manage scheduled tasks.	<b>SysConfig</b> Systemeinstellungen bearbeiten.
<b>Webservices</b> Webservices erzeugen und verwalten.	<b>Paket-Verwaltung</b> System mit Softwarepaketen aktualisieren und erweitern.
<b>Support Assessment</b> Admin-Support Overview.	

## Aufgabe/Anforderung

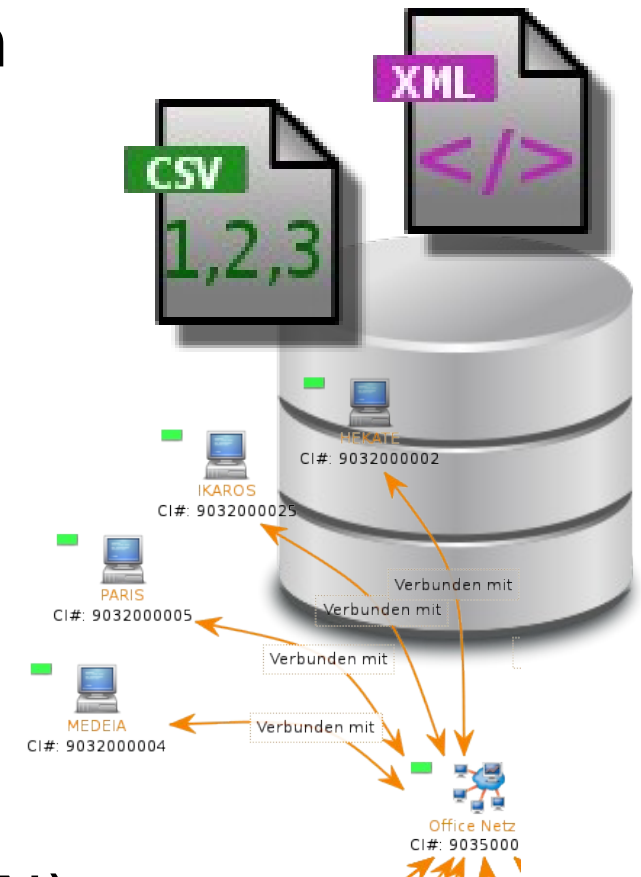
Zentralisierung vieler Datenquellen  
Excel, Access, SQL, Inventory Tool

## Umsetzung

Homogenisierung der  
Datenstrukturen

Import-Mapping im OTRS

- ▶ Initial-Import per CSV in CMDB
- ▶▶ Zusatzmodul InventorySync (JSON)



## Aufgabe/Anforderung

Kostenstellen aus ERP

Buchung der Arbeitszeiten in ERP

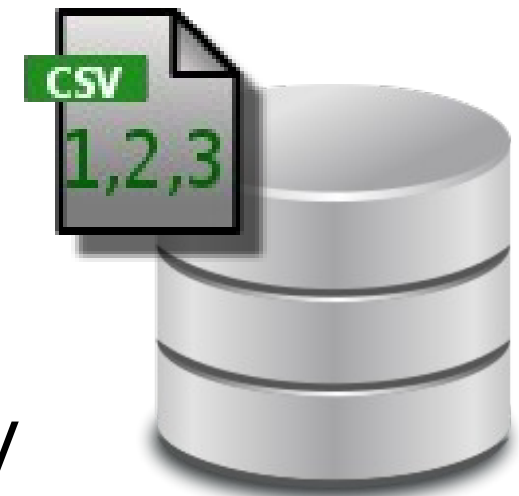
## Umsetzung

CI-Klasse für Kostenstellen in CMDB

Import-Mapping + zykl. Import per CSV

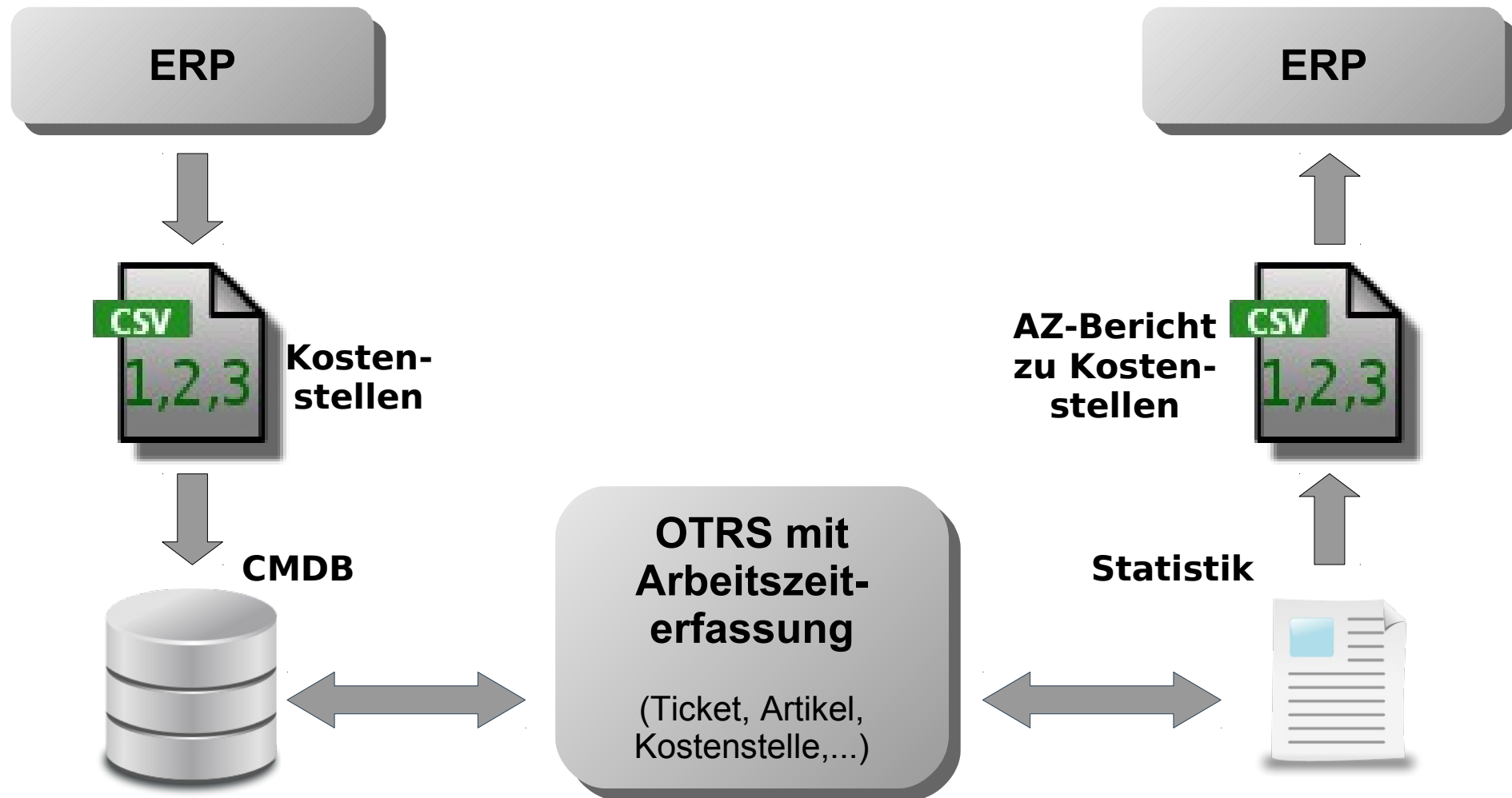
▶▶ Zusatzmodul KIXTimeAccounting

Export-Mapping + zykl. Export per CSV





# OTRS :: Szenario 2 „Leistungsabrechnung“



## Institution des Gesundheitswesens

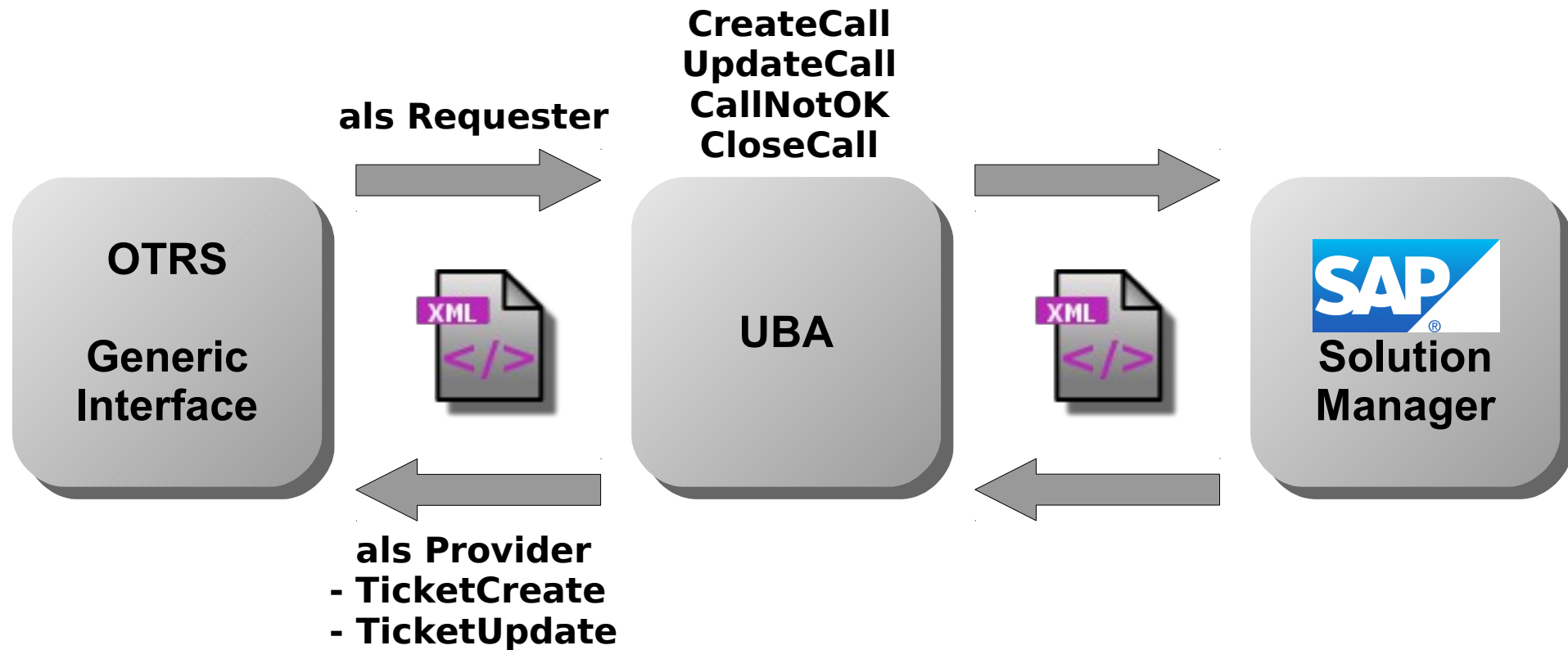
### Aufgabe/Anforderung

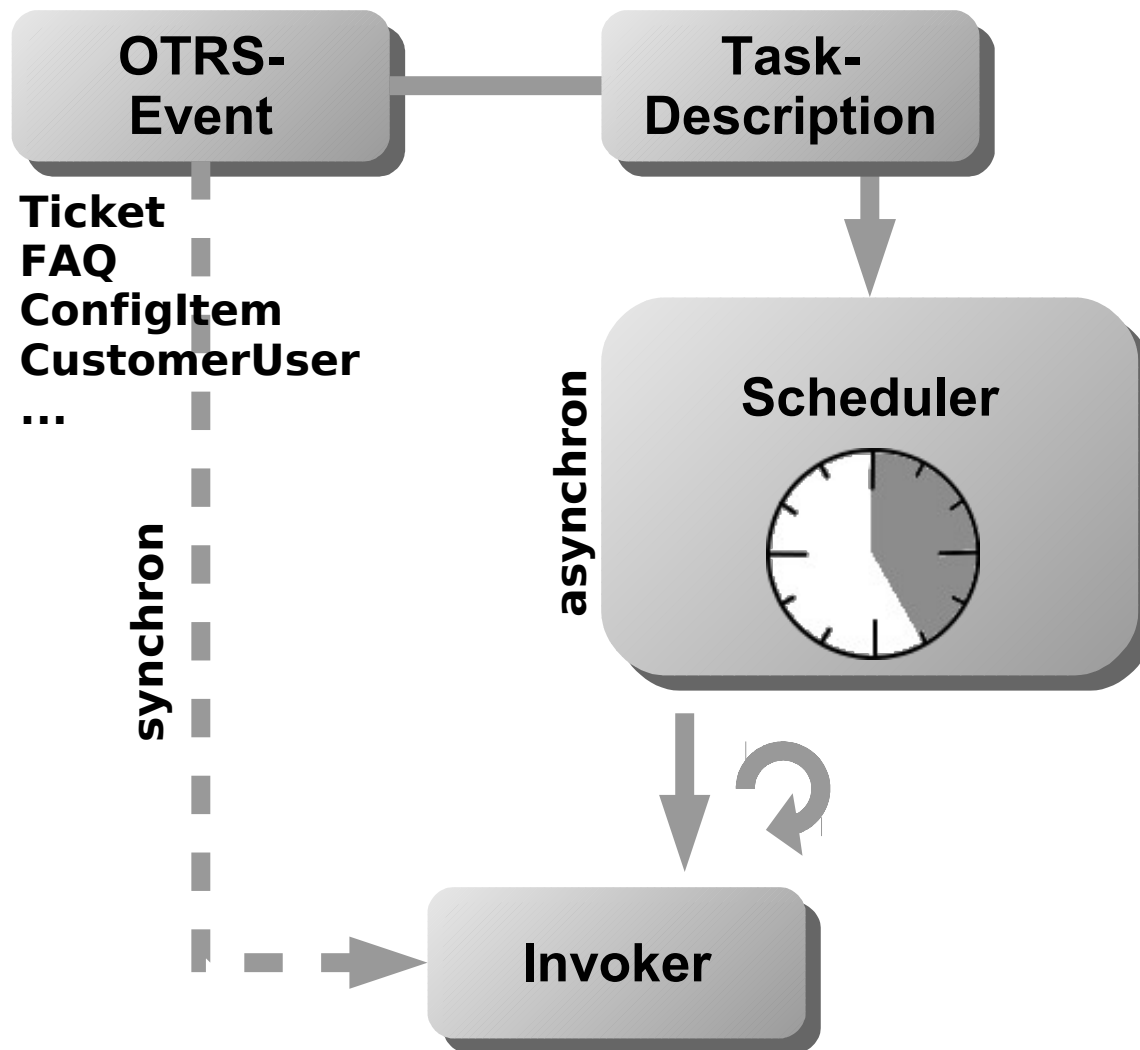
- Meldungen für SAP-System bearbeiten
- Bugs/FR nach SAP SolMan melden
- Bearbeitung im SAP SolMan überwachen



### Umsetzung

Generic Interface mittels SOAP-Services





## Logistik

### Aufgabe/Anforderung

Konfigurations- und Release-  
Management für OBUs von Fahrzeugen

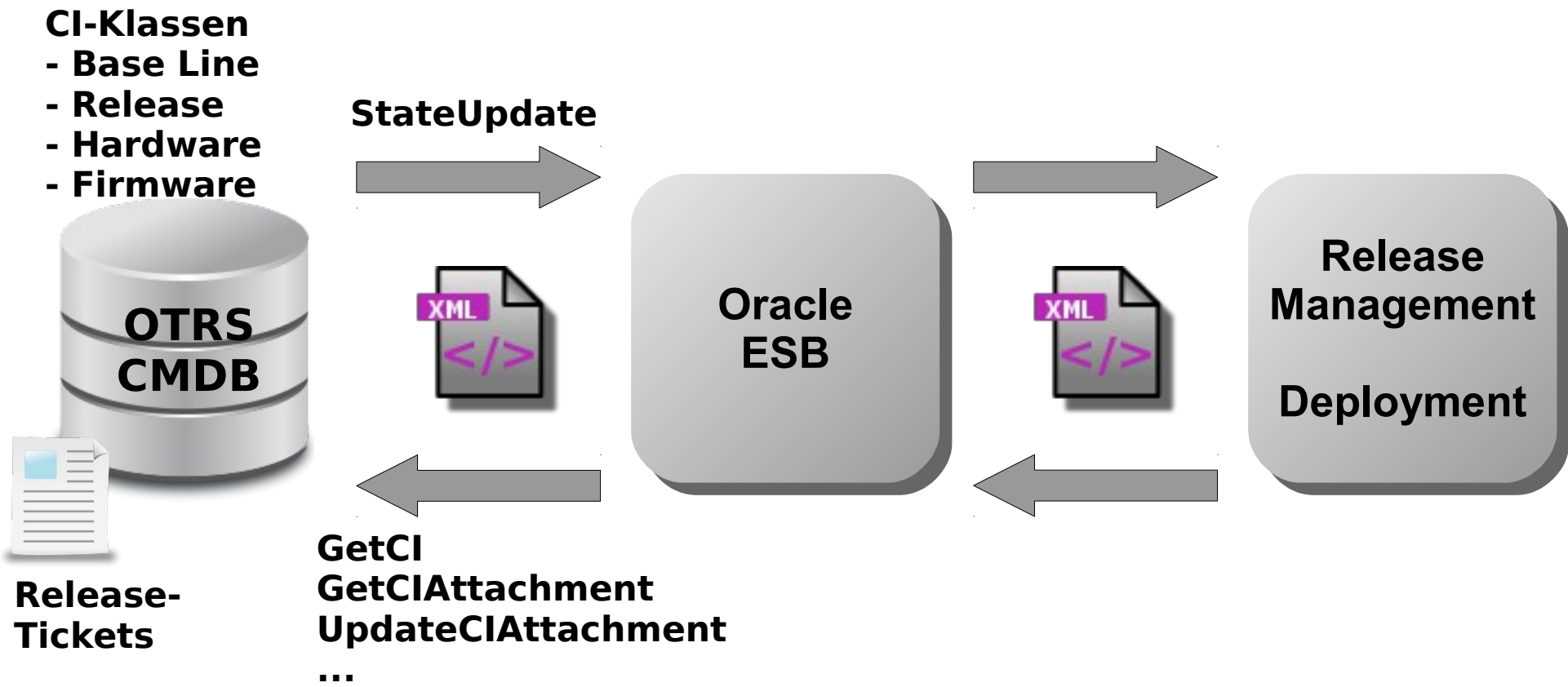


### Umsetzung

SOAP-Services der CMDB

Ticket-Prozess





## Fragen zur OTRS-Integration?

rico.barth@cape-it.de  
info@cape-it.de

[www.kix4otrs.de](http://www.kix4otrs.de)

<http://www.cape-it.de/referenzen.html>

