

tenfold OTRS Plugin

OTRS (Open Technology Real Services; früher Open Ticket Request System) ist ein sehr verbreitetes Open Source Request-Tracking System. Es wird in IT-Abteilungen dazu genutzt, um Anfragen jeglicher Art (Störungen, Änderungsanfragen, Informationsanfragen) in einer Helpdesk-Organisation zu verwalten.

In tenfold gibt es Situationen, in denen es sinnvoll oder sogar notwendig ist, manuelle Aufgaben, die im Rahmen des Workflows zu erledigen sind, an ein Ticketsystem auszulagern. Dies betrifft folgende Fälle:

- In einer Applikation ist eine Tätigkeit durchzuführen (z.B. Anlage eines Benutzerkontos oder Zuweisen einer Berechtigung), die nicht über ein anderes Plugin automatisierbar ist. Das kann der Fall sein, wenn die Applikation keine API zur Verfügung stellt oder die Entwicklung eines Plugins schlicht zu aufwendig ist.
- Es wird ein Request in tenfold erstellt, der grundsätzlich nicht automatisierbar ist. Das kann zum Beispiel die Anforderung für eine Hardwarekomponente oder ein anderes Asset sein.

Über das OTRS Plugin kann die angefragte Ressource (System, Berechtigung oder Asset) dann zwar nicht automatisch zur Verfügung gestellt werden, aber es kann ein Ticket angelegt werden, welches anschließend den Helpdesk zur Durchführung der gewünschten Tätigkeit beauftragt.

VORTEILE

tenfold hinterlegt bei der Erstellung des Tickets die OTRS-Ticketnummer in der tenfold-Datenbank. Das bringt folgende Vorteile mit sich:

 Der Vorgang wird durchgehend dokumentiert. Dies hilft anschließend bei Audits, da die Anfrage und der Workflow in tenfold mit der Dokumentation der manuellen Bearbeitung in OTRS verknüpft sind. Es gibt keinen Medienbruch und keine Doppeleingaben. tenfold überprüft anhand der Ticketnummern regelmäßig den Status und schließt den tenfold-Request automatisch, wenn das OTRS-Ticket vom Bearbeiten geschlossen wurde.

FUNKTIONEN

Allgemein

- Nutzung der Standardschnittstelle (Generic Connector) von OTRS via SOAP Webservice
- Sichere Verbindung über HTTPS und Authentifizierung mit einem Dienstbenutzer

Anlegen von Tickets

- Der gewünschte Tickettext kann in Form einer Vorlage in tenfold hinterlegt werden. Platzhalter werden automatisch ersetzt (analog zu den Vorlagen beim tenfold E-Mail Notification Plugin)
- Wenn mehrere Ressourcen gleichzeitig angefragt werden, so gibt es die Möglichkeit, diese zu gruppieren, so dass insgesamt nur ein Ticket generiert wird, welches alle Ressourcen berücksichtigt.

Periodische Statusabfrage

Der Status aller von tenfold angelegten Tickets wird regelmäßig überprüft. Schließt der Bearbeiter das Ticket in OTRS, so wird der Request in tenfold automatisch geschlossen. Dadurch werden auch nachgelagerte Schritte, wie zum Beispiel eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer, automatisch ausgelöst.

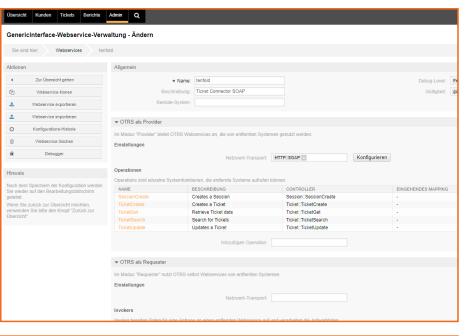


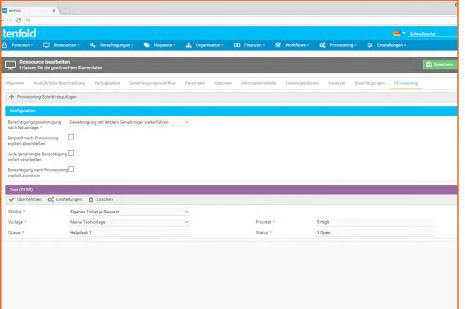
tenfold OTRS Plugin



ERFORDERLICHE LIZENZ

tenfold Enterprise Edition





WEITERFÜHRENDE LINKS

API Dokumentation:

https://doc.otrs.com/doc/manual/admin/5.o/en/html/genericinterface.html

Import des Webservice in OTRS: https://doc.otrs.com/doc/manual/ admin/5.o/en/html/genericinterface. html#webservice-import

Verwendung von "External Backends" in OTRS:

http://doc.otrs.com/doc/manual/admin/ stable/en/html/external-backends.html

SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

- OTRS 4.x oder 5.x oder 6.x (Betriebssystem und Datenbank von OTRS sind nicht relevant)
- Import des SOAP-Webservices in OTRS (siehe "Weiterführende Links")
- Dienstbenutzer mit Berechtigungen in OTRS

HINWEIS

Achtung: Die Verwaltung der Benutzerkonten in OTRS selbst wird von diesem Plugin aktuell nicht unterstützt. Zur einfacheren Verwaltung der Benutzerkonten wird empfohlen das Active Directory als "External Backend" zu verwenden, womit eine Verwaltung über tenfold ermöglicht wird (siehe "Weiterführende Links").