

# Zusammenfassung M156

Neue Services entwickeln und implementieren

2009-05-06

Emanuel Duss

# Impressum

Autor Emanuel Duss  
Erstellt 2009-05-06  
Bearbeitet 2009-09-08  
Heute 2009-05-06  
Bearbeitungszeit 08:48  
Lehrjahr 4. Lehrjahr  
Version 30  
Pfad F:\Schule\4\_Lehrjahr\156\_Neue\_Services\_entwickeln\_und\_implementieren\M156\_Zusammenfassung.odt

Powered by



# Lizenz

Dieses Dokument steht unter der Creative Commons Attribution-Share Alike (CC-BY-SA) Lizenz!

*Sie dürfen*



das Werk vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen



Bearbeitungen des Werkes anfertigen



*Zu den folgenden Bedingungen*



Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen (wodurch aber nicht der Eindruck entstehen darf, Sie oder die Nutzung des Werkes durch Sie würden entlohnt).



Weitergabe unter gleichen Bedingungen: Wenn Sie dieses Werk bearbeiten oder in anderer Weise umgestalten, verändern oder als Grundlage für ein anderes Werk verwenden, dürfen Sie das neu entstandene Werk nur unter Verwendung von Lizenzbedingungen weitergeben, die mit denen dieses Lizenzvertrages identisch oder vergleichbar sind.

# Bearbeitungsprotokoll

Datum	Version	Änderung
2009-08-25	0.1	Erstellung des Dokumentes

# Inhaltsverzeichnis

## **Kapitel 1:IT Service Management nach ITIL**

1.1 Übersicht IT Service Management nach ITIL.....	4
1.2 Incident Management.....	4
1.3 Trouble Ticket System (TTS) Systemanforderung.....	5
1.3.1 Systemanforderung.....	5
1.3.2 ITIL-Prozessabbildung.....	5
1.3.3 Systemumgebung.....	5
1.3.4 Erweiterbarkeit.....	5
1.3.5 Schnittstellen zu LDAP.....	5

## **Kapitel 2:TTS-System OTRS**

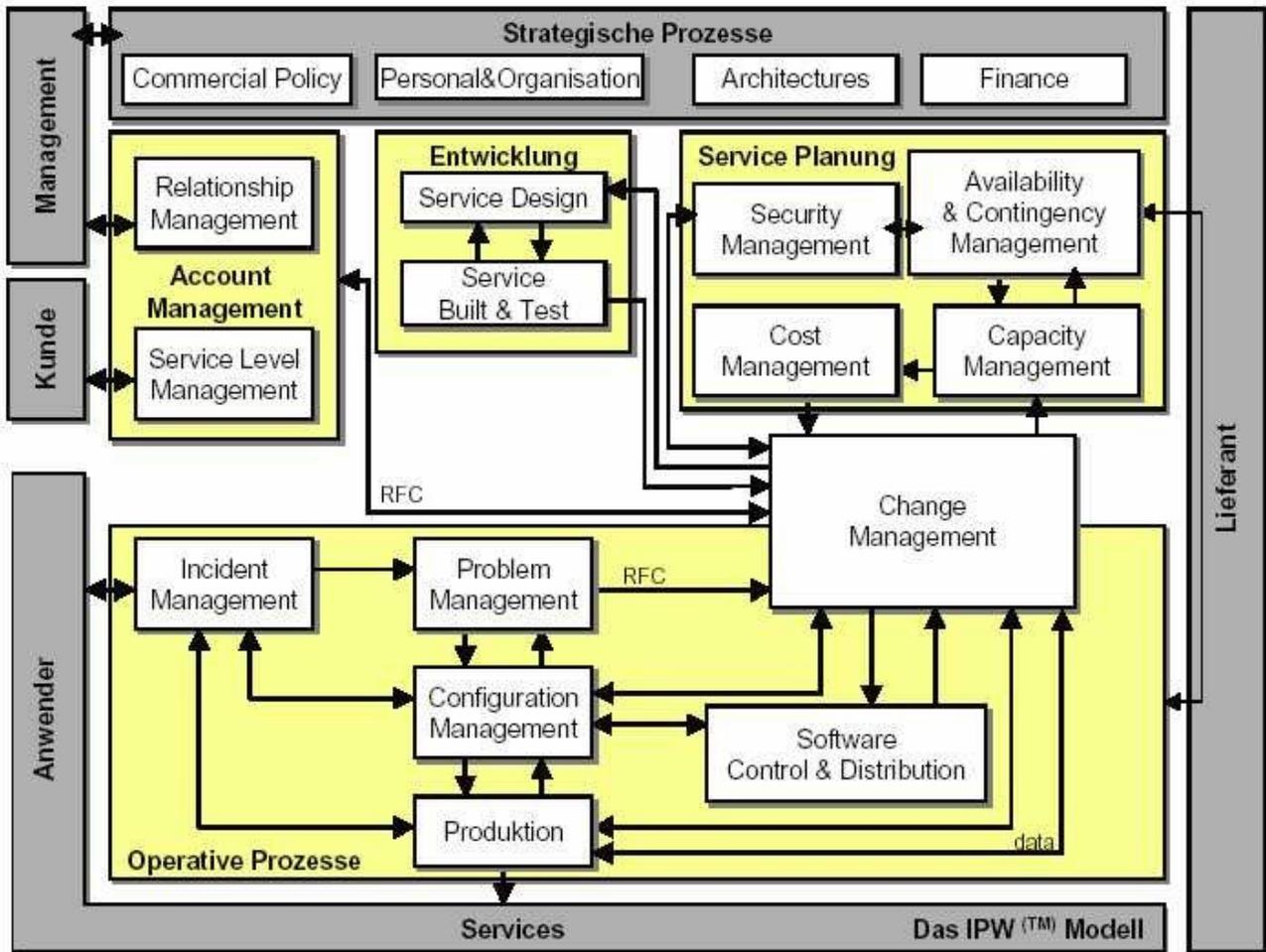
2.1 Grundsystem Fedora 11.....	7
2.2 Download.....	7
2.3 Andere wichtige Befehle.....	10
2.4 ITIL-Erweiterung ITSM für OTRS installieren.....	11
2.5 Einrichten von ITSM: Services erfassen.....	11

# Abbildungsverzeichnis

# Tabellenverzeichnis

# Kapitel 1: IT Service Management nach ITIL

## 1.1 Übersicht IT Service Management nach ITIL



Quelle: <http://www.tct.de/systemberatung/it/images/itil2.jpg>

## 1.2 Incident Management

Ziel: Störungen (Incidents) so schnell wie möglich zu beheben, damit es keine Negativen Auswirkungen hat.

Aktivitäten:

## 1.3 Trouble Ticket System (TTS) Systemanforderung

### 1.3.1 Systemanforderung

	Muss/ Kann	OTRS	Victim
Webbasiert	Muss	OK	
OpenSource	Kann	OK	
Komplette Onlineverwaltung	Kann	OK	
Community	Kann		
Usability	Kann		
Schnell	Muss		
Einfach	Muss		
Intuitiv	Muss		
klare, übersichtliche und logische Strukturierung	Muss		

### 1.3.2 ITIL-Prozessabbildung

Erfassung von Störungen	Muss		
Berbeitende Personen eintragen	Muss		
Dauer der Bearbeitung	Muss		
Beschreibung der vorgenommenen Arbeit	Muss		
Prioritätsstufen (Externe Dringlichkeit/Interne Priorität)	Muss		
Kategorien	Muss		
History der Incidents	Muss		
Knowledge-DB	Muss		
automatische RfC-Erfassung (Request for Change)	Kann		
vordefinierte Templates für Incidents	Kann		
Statistische Auswertung	Kann		

### 1.3.3 Systemumgebung

Automatisches Backup	Muss		
logische Konfiguration	Muss		
vielfältige Konfigurationsmöglichkeit	Muss		

### 1.3.4 Erweiterbarkeit

Erweiterbarkeitsmöglichkeit	Muss		
Scriptsprache (PHP, Perl, Bash, ...)	Muss		
Plugin für schöne Oberfläche und Style und Themes	Kann		

### 1.3.5 Schnittstellen zu LDAP

Benutzerinfos aus LDAP	Muss		
Hardwareinfos aus LDAP	Kann		

Anbindung ans Finanzsystem (Kostenstellen)

Kann

## Kapitel 2: TTS-System OTRS

---

Als Grundlage dient uns Fedora 11. Wir arbeiten in einer virtuellen Umgebung mit VirtualBox. Das fertige VirtualBox-Image von Fedora 11 habe ich von <http://virtualbox.wordpress.com/> heruntergeladen. Jetzt beschreibe ich, wie ich OTRS auf dem Fedora-System installiere.

Ich ging nach folgendem Tutorial von HowToForge vor: <http://www.howtoforge.de/howto/open-source-ticket-request-system-otrs-auf-fedora-8/>.

### 2.1 Grundsystem Fedora 11

Zuerst schauen wir, wie unsere IP-Adresse lautet:

```
[root@localhost fedora]# ifconfig eth2
eth2      Link encap:Ethernet  HWaddr 08:00:27:AD:27:02
          inet addr:10.11.4.136  Bcast:10.11.255.255  Mask:255.255.0.0
          inet6 addr: fe80::a00:27ff:fead:2702/64 Scope:Link
          UP BROADCAST RUNNING MULTICAST  MTU:1500  Metric:1
          RX packets:59099 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
          TX packets:27280 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 txqueuelen:1000
          RX bytes:71454024 (68.1 MiB)  TX bytes:2072437 (1.9 MiB)
```

Dann bearbeiten wir folgende Dateien:

```
[root@localhost fedora]# vi /etc/hosts
```

Folgende Zeile fügen wir ein:

```
10.11.4.136      fedora  fedora.localdomain
```

Jetzt bearbeiten wir eine andere Datei:

```
[root@localhost fedora]# vi /etc/sysconfig/network
```

Folgende Zeilen fügen wir ein:

```
NETWORKING=yes
HOSTNAME=fedora.localdomain
```

### 2.2 Download

Ich surfe auf [otrs.org](http://otrs.org) und finde den Downloadpfad zu OTRS für Fedora 11. Ich lade diese Datei herunter:

```
[fedora@localhost ~]$ wget http://ftp.otrs.org/pub/otrs/RPMS/fedora/4/otrs-2.4.4-01.noarch.rpm
```

Dann installiere ich das Paket:

```
[root@localhost fedora]# yum localinstall otrs-2.4.4-01.noarch.rpm --nogpgcheck
```

Einige andere Pakete müssen noch installiert werden. `mod_perl`, `mysql-server` und `perl` sind die wichtigsten davon.

Jetzt fügen wir Apache und MySQL dem Autostart hinzu:

```
[root@localhost fedora]# chkconfig mysqld on
[root@localhost fedora]# chkconfig httpd on
```

Und starten diese Daemons direkt:

```
[root@localhost fedora]# /etc/init.d/mysqld start
[root@localhost fedora]# /etc/init.d/httpd start
```

Jetzt versuche ich mit MySQL zu verbinden:

```
[root@localhost fedora]# mysql
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 2
Server version: 5.1.37 Source distribution
```

```
Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

mysql> show databases;
+-----+
| Database          |
+-----+
| information_schema|
| mysql             |
| test              |
+-----+
3 rows in set (0.00 sec)

mysql> exit
Bye
```

Wir sehen, dass noch kein MySQL-Passwort vergeben ist. Das ist schlecht und wir vergeben ein Passwort:

```
[root@localhost fedora]# mysqladmin -u root password just4us
```

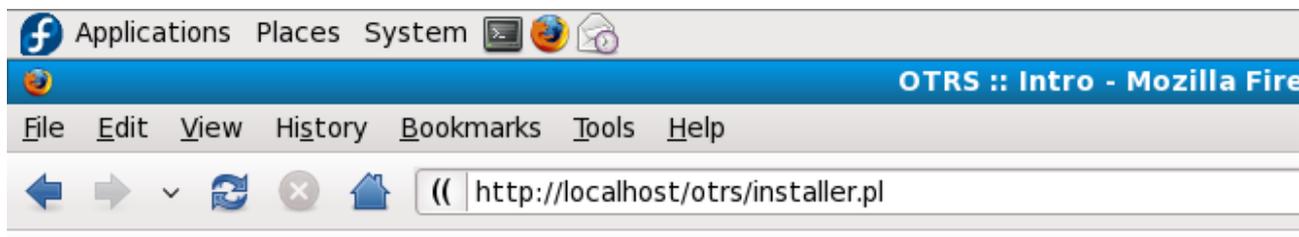
Das Passwort ist jetzt unser gutes altes just4us.

Jetzt deaktiviere ich die Firewall. Für unseren Test ist das genug sicher...

```
[root@localhost fedora]# system-config-firewall-tui
```



Jetzt rufe ich die Website auf:



Da ich bei der Installation noch einen Fehler bekomme, stelle ich die Sicherheitseinstellungen runter:

OTRS :: Error - Mozilla Firefox 3.5 Beta 4

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://fedora.localdomain/otrs/installer.pl

Most Visited Release Notes Fedora Project Red Hat Free Content

OTRS :: Cre... [otrs-de] O... OTRS::Emai... otrs tutorial... HowtoForge... HowtoForge...

[OTRS]

**Warning: Kernel/Config.pm isn't writable!**

**Comment:** If you want to use the installer, set the Kernel/Config.pm writable for the webserver user! Can't open /opt/otrs/Kernel/Config.pm: Permission denied

```
[root@localhost Kernel]# setenforce 0
```

Dann geben wir die Benutzerdaten der MySQL-DB ein:



**Create Database (2/4)**

**Admin-User:**  *If you have set a root password for your database, it must be entered here. If not, leave this field empty. For security reasons we do recommend setting a root password. For more information please refer to your database documentation.*

**Admin-Password:**

**Host:**

**Type:**  ▾

**Database-User (New)**

**User:**

**Password:**  *default 'hot'*

**DB connect host:**

**Database**

**Name:**

**Default Charset:** utf8: Yes  - No

**Action:** Create  - Delete

**System Settings (3/4)**

**SystemID:**  (The identify of the system. Each ticket number and each http session id starts with this number)

**System FQDN:**  (Full qualified domain name of your system)

**AdminEmail:**  (Email of the system admin)

**Organization:**

**Log**

**LogModule:**  (Used log backend)

**Logfile:**  (Logfile just needed for File-LogModule!)

**Webfrontend**

**Default Charset:**  Use utf-8 if your database supports it!

**Default Language:**  (Used default language)

**CheckMXRecord:**  (Checks MX records of used email addresses by composing an answer. Don't use CheckMXRecord if your OTRS machine is behinde a dial-up line \$!)

Dann starten wir den Webserver neu:

```
[root@localhost Kernel]# /etc/init.d/httpd restart
```

Ich gehe auf <http://fedora.localdomain/otrs/index.pl> und logge mich ein:

Das Passwort lautet root.

## 2.3 Andere wichtige Befehle

OTRS Starten

```
[root@localhost Kernel]# service otrs start
```

Stoppe OTRS

```
[root@localhost Kernel]# service otrs stop
```

Den OTRS Status anzeigen lassen:

```
[root@localhost Kernel]# service otrs status
```

OTRS neu starten:

```
[root@localhost Kernel]# service otrs restart
```

## 2.4 ITIL-Erweiterung ITSM für OTRS installieren

Auf der Website von OTRS lade ich zwei .opm-Files für ITSM herunter.

Hat Ihre OTRS-Installation eine Internetverbindung zum OTRS-Paket-Repository, brauchen Sie nur die folgenden Pakete herunterzuladen. Die Pakete in der darauf folgenden Sektion können Sie bequem über den OTRS-Paket-Manager im Admin-Bereich nachinstallieren.

Oaed2e3f3ebf22d029e9fab6b9656b90	GeneralCatalog 1.3.1
56236c37901819f02f738227ff126ecf	ITSMCore 1.3.1

Im Adminbereich bei Misc unter Package Management kann man diese zwei Files installieren. Die Installation erklärt sich von selbst!!!

Local Repository:

Name	Version	Vendor	Description	Status	Action
<a href="#">GeneralCatalog</a>	1.3.1	<a href="#">OTRS AG</a>	Das General Catalog Paket.	installed	<a href="#">Uninstall</a>
<a href="#">ITSMCore</a>	1.3.1	<a href="#">OTRS AG</a>	Das OTRS::ITSM Core Paket.	installed	<a href="#">Uninstall</a>
<a href="#">Support</a>	1.0.92	<a href="#">OTRS AG</a>	Das Support Assessment Modul prüft fehlerhafte System E[.]	installed	<a href="#">Uninstall</a>

Den Benutzern müssen wir natürlich noch die richtigen Berechtigungen kriegen:



## 2.5 Einrichten von ITSM: Services erfassen

Edit:

Service:

Sub-Service of:

Type:

Criticality:

Valid:

Comment:

## Links für weitere Informationen

Unter folgenden Links findet man weitere nützliche Informationen:

- <http://emanuelduss.ch>  
Weitere Zusammenfassungen, Dokumentationen und Dokumente von mir
- 

## Glossar

Begriff	Definition

## Stichwortverzeichnis