

M 156

Neue Services entwickeln und implementieren

Emanuel Duss; Semir Jahic

Evaluationsbericht

Evaluation Ticketsystem



Projektbezeichnung	Ticketsystem evaluieren
Projektleiter	Emanuel Duss
Verantwortlich	Projektleiter
Erstellt	22.09.09
Letzte Änderung	2009-11-03 um 13:34:15
Zustand	Zur Prüfung
Pfad	X:\Schule\4_Lehrjahr\156_Neue_Services_entwickeln_und_implementieren\03_Evaluation_TTS\04_Evaluationsbericht\04_Evaluationsbericht.odt

Projektmitglieder

Emanuel	Duss	Im Bienz 15	6170 Schüpfheim	emanuel.duss#gmail.com	EDU
Semir	Jahic	Moosmatte 32	6182 Escholzmatt	semir.jahic#gmail.com	SJA

Änderungen

Datum	Version	Kapitel	Beschreibung	Autor
2009-10-20	0.1	ALLE	Grundgerüst vom Dokument	EDU

Prüfungen / Reviews

Datum	Version	Kapitel	Beschreibung	Autor
	1	Alle		GAS

Infos

Zuletzt bearbeitet	2009-11-03
Heute	2009-11-03
Bearbeitungszeit	02:09:42
Lehrjahr des Moduls	4. Lehrjahr; 2009 / 2010
Pfad	X:\Schule\4_Lehrjahr\156_Neue_Services_entwickeln_und_implementieren\03_Evaluation_TTS\04_Evaluationsbericht\04_Evaluationsbericht.odt
CC-Lizenz	Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 2.5 Schweiz http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ch/



Inhaltsverzeichnis

1	Einführung.....	5
1.1	Zweck des Dokumentes.....	5
1.2	Referenzierte Dokumente.....	5
1.3	Management Zusammenfassung.....	5
2	Ausgangslage und Zielsetzung.....	6
2.1	Ausgangslage.....	6
2.2	Zielsetzung der Evaluation.....	6
3	Evaluationskandidaten.....	7
3.1	OTRS::ITSM.....	7
3.2	Request Tracker.....	7
4	Evaluationsergebnisse.....	8
4.1	Fazit Request Tracker.....	8
4.2	Fazit OTRS.....	8
5	Empfehlung.....	9
6	Glossar.....	10

Abbildungsverzeichnis

1 Einführung

1.1 Zweck des Dokumentes

In diesem Dokument werden zwei TTS (Trouble Ticket Systeme) präsentiert, welche bei der grossen Evaluation der Firma Hotline-AG mitgemacht haben.

Diese TTS werden zur Unterstützung des IT-Service Managements verwendet. Für Details wird auf [3] verwiesen.

1.2 Referenzierte Dokumente

Referenzierte Dokumente werden in diesem Dokument nicht mit vollem Namen erwähnt, sondern mit den Zahlen in den eckigen Klammern aus der unterstehenden Liste deklariert. Alle Referenzen, welche im Text verwendet werden, sind in dieser Liste enthalten.

1. Anforderungsanalyse
2. Testkonzept
3. Testprotokoll

1.3 Management Zusammenfassung

Das ist eine kurze Zusammenfassung, die im überschaubaren Mass zeigt, wie die Evaluation verlaufen ist.

OTRS hat durch technischen und designerischen Vorteil, der vor allem auf eine aktive Community zurückzuführen ist, die das Projekt antreiben die Evaluation für sich entschieden.

2 Ausgangslage und Zielsetzung

2.1 Ausgangslage

Die Firma Hotline AG sucht ein Ticketsystem, um die Probleme der Benutzer zu sammeln und so organisiert zu lösen. Möglichst alles soll nach dem ITIL-Standard ablaufen. Deshalb ist es sehr wichtig, auf ein richtiges Produkt zu setzen.

2.2 Zielsetzung der Evaluation

Für die Anforderungen, die an das zu evaluierende TTS gestellt werden, wird auf [1] verwiesen. Die Testfälle anhand deren die Evaluation durchgeführt wird, sind in [2] nachzulesen.

Ziel der Evaluation ist es, den geeignetsten Evaluationskandidaten zu identifizieren, der unseren Anforderungen am besten entspricht.

3 Evaluationskandidaten

3.1 OTRS::ITSM

Name	OTRS mit der Erweiterung ITSM
Version	02.04.04
Hersteller	OTRS AG
URL	http://www.otrs.com/
Wikipedia-Eintrag	http://de.wikipedia.org/wiki/Open_Ticket_Request_System
Lizenz	GPL
Lizenzkosten	Keine Lizenzkosten, da unter GPL
Systemumgebung	<ul style="list-style-type: none"> • Windows oder Linux • MySQL
Erweiterbarkeit	Ja
Entwicklersprache	Perl, (Optional: JavaScript)
Verbreitung	OTRS ist weit verbreitet. Auch die ETHZ hat OTRS bei der Evaluation eingeschlossen.
Community	Im Internet gibt es sehr viele Foren und Hilfeseiten zu OTRS

3.2 Request Tracker

Name	Request Tracker
Version	03.08.04
Hersteller	Jesse Vincent/ Best Practical Solutions LLC
URL	http://bestpractical.com/
Wikipedia-Eintrag	http://de.wikipedia.org/wiki/Request_Tracker
Lizenz	GPL
Lizenzkosten	Keine Lizenzkosten, da unter GPL
Systemumgebung	<ul style="list-style-type: none"> • Debian Lenny • Apache • MySQL
Erweiterbarkeit	Ja
Entwicklersprache	Perl
Verbreitung	RT wird unter anderen von der NASA, dem Massachusetts Institute of Technology, der Carnegie Mellon University, Merrill Lynch, dem Comprehensive Perl Archive Network und der Programmiersprache Perl zur Abwicklung von Anfragen, Fehlerberichten etc. Genutzt. Quelle: Wikipedia
Community	Im Internet gibt es sehr viele Foren und Hilfeseiten zum Request Tracker

4 Evaluationsergebnisse

Unser Gewinner ist OTRS. OTRS konnte sich bei vielen Kriterien beweisen, wo Request Tracker eher im Schatten stand. Folgende Ergebnisse sind sehenswert:

Alle Produkte erfüllen die Grundkriterien eines TTS, was schon mal aufzeigt, dass OpenSource Produkte heutigem Businessstandard entsprechen können und folglich nicht immer ein kostenintensives Produkt die Lösung des Problems sein muss.

4.1 Fazit Request Tracker

Die Best Practical Lösung „Request Tracker“ besticht durch seine Schnelligkeit und hat in diesem Punkt die Nase vor OTRS. Ein anderer, nicht zu vernachlässigender Punkt ist, dass, so wie es uns scheint, Request Tracker ein sehr gutes System hat zum Setzen der Prioritäten. Dieses hat uns ausserordentlich gut gefallen. Nicht nur durch die Priorisierung der Incidents ist gut gelungen in diesem Programm, sondern auch die Kategorisierung kann sich blicken lassen bei Request Tracker. Zuzüglich zu diesen Funktionen ist auch eine History-DB vorhanden, die für Abrechnungen sehr hilfreich sein kann.

Jedoch gibt es auf der andere Seite auch einige Punkte in denen Request Tracker nicht brilliert, dies sind, um nur ein paar Wenige zu nennen folgende. Es besteht keine vollumfängliche Lösung für die Eigenkreation eines Designs, obschon es eigentlich webbasiert ist, was schade ist, denn Firmen mögen es, dass ihr Logo an möglichst vielen Ecken und Kanten klebt bzw. leuchtet. Ebenfalls ist die statistische Auswertung noch verbesserungswürdig, grundlegende Ansätze sind vorhanden. Optimierungsmöglichkeiten wurden im Bereich der intuitiven Bedienung und der Benutzungsfähigkeit – neu-deutsch: Usability – gesehen, denn da ist die Arbeit für einen erfahrenen Geek kein grosses Problem, falls aber jedoch ein nicht allzu gewiefter Supporter darin arbeiten will, ist einige Einarbeitungszeit von Nöten.

Da Request Tracker nicht ITIL-Bezogen arbeitet, kann es für unseren Zweck leider nicht eingesetzt werden.

4.2 Fazit OTRS

OTRS ist ein Schwergewicht unter den OpenSource TTS und hat dementsprechend einen bereits sehr guten Ruf, der dem TTS voreilt. Nichtsdestotrotz haben wir und daran gemacht, das Programm auf Herz und Nieren zu prüfen und stellten einiges fest. Zunächst einmal ist hinter OTRS eine gigantische Online Community, die breiten Support für alle mögliche Probleme bietet, dies ist nicht zuletzt auf die Erfahrung des Programms zurückzuführen, denn OTRS ist ein alter Hase im Bereich OpenSource, bereits seit dem Jahr 2003 anno domini.

Auch in Punkto statistischer Auswertungen ist OTRS der Kandidat, der es am besten implementiert hat. Des weiteren fällt die einfache Bedienung und die Erweiterbarkeit mit Plugins, sowie Designs auf, welche OTRS einen entscheidenden Pluspunkt im Test gegen Request Tracker einholt.

4.3 Genaue Ergebnisse

Die genauen Ergebnisse können aus dem Testprotokoll heraus gelesen werden. Dort sieht man, wie viele Sterne ein Produkt von maximal fünf Sternen errungen hat (kategorisiert pro Testfall).

5 Empfehlung

Uns ist insbesondere aufgefallen, dass OTRS sich dort beweisen kann, wo Request Tracker schwächelt und dies führte und zu der naheliegenden Konklusion, dass OTRS der am besten geeignete Kandidat für die finale Umsetzung eines Ticketing Systems ist.

((otrs))



6 Glossar

Folgende Begriffe sind für einen Normalsterblichen genauer erklärt:

Begriff	Erklärung
Glossar	Begriffserklärungstabelle
TTS	Tröble Ticket System
Anno domini	Im Jahre des Herren (hier: bezug auch die Zeit seit Christis Geburt)