

Evaluation Ticketsystem



OTRS vs. Request Tracker

Ihr Partner | Individuell | Professionell
Praxisbezogen | Kundenorientiert | Sexy!



Agenda

- TTS
- OTRS
- RT (Request Tracker)
- Demo
- Fragen?



Anforderungen

- OpenSource
- Linux
- Webbasiert
- Hotline
- Multilingual
- Verbreitet



Die zwei Kandidaten

- OTRS::ITIL
- Request Tracker

OTRS :: Dashboard :: Übersicht - Mozilla Firefox

Abmelden Dashboard Ticket Kalender FAQ Statistik Einstellungen

Erinnerungs Tickets

Gesperrte Tickets (0) | Alle (0)

keine

Eskalierete Tickets

Gesperrte Tickets (0) | Alle (0)

keine

Neue Tickets

Gesperrte Tickets (1) | Alle (3)

ID	Subject	Created
2009110210000431	there is an issue here	1 Stunde 37 Minuten
2009110210000388	problème de connexion Internet	3 Stunden 9 Minuten
2009110210000101	Undelivered Mail Returned to Sender	11 Stunden 47 Minuten

Offene Tickets / Zur Beantwortung

Gesperrte Tickets (6) | Alle (6)

ID	Subject	Created
2009110210000459	issue with this system	1 Stunde 27 Minuten
2009110210000422	TEST	1 Stunde 57 Minuten
2009110210000324	A new Phone Call	4 Stunden 1 Minute
2009110210000003	requested reinstallation	12 Stunden 22 Minuten

7 Tage-Statistik

Anstehende Ereignisse

keine

OTRS Neuigkeiten

OTRS @ Pink Elephant's ITSM Conference &[...]

OTRS 2.4.5 (Aihitaki) - One Foot Island_Cook[...]

Fertig

RT at a glance - Mozilla Firefox

request tracker demo

request tracker demo

Best PRACTICAL™
RT for example.com

Logged in as John.foo | Logout

Home · Simple Search · Tickets · Tools · Approval

RT at a glance

10 highest priority tickets I own

Due	Subject	Priority	Queue	Status
Tue Oct 06 00:00:00 2009	(No subject)	0	General	new
Not set	(No subject)	0	Engineering	open
Not set	PROVA	0	Helpdesk	new
Not set	new ticket	0	Marketing	new
Not set	newer ticket	0	Marketing	new
Not set	(No subject)	0	Customer Service	open
Not set	(No subject)	0	Engineering	new
Not set	Monitor bestellen für heinzi	0	Helpdesk	open

Reminders

ertete

#2: New Request
Nobody • 2 weeks ago

Bearbeiten!

#5: Ein Test
John.foo • 2 weeks ago

10 newest unowned tickets

#	Subject	Queue	Status	Created
19	(No subject)	Engineering	new	3 days ago
18	Demande de vérification	Customer Service	open	12 days ago

Quick search

Queue	new	open	stalled
Customer Service	2	2	0
Engineering	3	1	0
General	2	0	0
Helpdesk	1	2	0

Quick ticket creation

Fertig

OTRS::ITIL

- Fedora 11
- OTRS mit ITIL-Erweiterung
- Version 2.4
- GPL
- Webbasiert
- Perl
- Community



Request Tracker

- Auf Debian Lenny
- Best Practical Solutions
- Version 3.6 / Aktuell 3.8
- GPL
- Webbasiert
- Perl
- Grosse Verbreitung (Universitäten, Nasa, ...)



Der Gewinner ist OTRS

- Beide erfüllen TTS-Grundlagen
- Reques Tracker ist zwar schneller, jedoch zu wenig ITIL-Bezogen
- Gute priorisierung und kagegorisierung
- History DB
- Usability
- Statistische Auswertung



Demonstration

- Da ihr euch alle schon mit OTRS auseinandergeschlagen habt, stellen wir euch lieber Request Tracker vor:
- <http://emanuel.semir.eris.fnord.foo/demos/oldstable>



EOF



???



Ja, Roman?



RT auf einen Blick

Ihre 10 Anfragen höchster Priorität Ändere

#	Betreff	Priorität	Bereich	Status
2	New Request	0	Helpdesk	offen
5	Ein Test	0	General	neu
9	(Kein Betreff)	0	Engineering	neu
10	Test	0	Customer Service	neu
17	(Kein Betreff)	0	Customer Service	neu

Wiedervorlage Ändere

ertete

#2: New Request
Nobody • vor 2 Wochen

Die 10 neusten Anfragen ohne Besitzer Ändere

#	Betreff	Bereich	Status	Angelegt	
19	(Kein Betreff)	Engineering	neu	vor 3 Tage	Übernehmen
18	Demande de vérification	Customer Service	offen	vor 12 Tage	Übernehmen

Schnellsuche Ändere

Bereich	neu	offen	zurückgestellt
Customer Service	2	2	0
Engineering	3	1	0
General	2	0	0
Helpdesk	1	2	0
Marketing	2	0	0
Sales	0	0	0

Schnelle Anfrageerstellung

Betreff:

Bereich:

Besitzer:

Diese Seite nicht aktualisieren.

Oh, danke Roman für den Hinweis

- Version 3.6 ist im Debian-Package-Repository
- Version 3.8 ist nicht im Repository
- Eigenkompillat wollte vermieden werden, weil eine Paketverwaltung automatisch alle Pakete aktualisieren kann (apt-get; dpkg, rpm, /etc...)
- Für eine spätere Evaluation im Auge behalten!



Home

Simple Search

Tickets

Tools

Approval

RT at a glance

New ticket in

Customer S...

Search...

Home · TDash · test · Greatest Dashboard Ever · gthfg ·

Demo Site (email sending disabled, database reset every day)

10 highest priority tickets I own

Edit

#	Subject	Priority	Queue	Status
158	test	95	Parques Polanco	(pending 1 other ticket)
122	Imprimante en panne	5	Helpdesk	open
96	San Diego Data 1	3	Engineering	open
145	Mikkää ee toemi	1	Customer Service	open
162	(No subject)	1	New Tidal Jobs	open
170	Test Request ticket	0	Customer Service	open
174	test	0	Helpdesk	new
175	(No subject)	0	Customer Service	new
147	test	0	Customer Service	open
181	Parent	0	Customer Service	new

10 newest unowned tickets

Edit

#	Subject	Queue	Status	Created
182	Test 2	Customer Service	(pending 1 other ticket)	7 hours ago Take
172	Create new citrix user	Customer Service	open	3 days ago Take

Bookmarked Tickets

Edit

#	Subject	Priority	Queue	Status
139	tester	0	Customer Service	resolved
102	dependant task	0	Customer Service	(pending 1 other ticket)
55	(No subject)	0	General	resolved
7	xxx	1	Customer Service	resolved
5	patroool kk?	0	General	rejected

Reminders

my reminder 1

#7: xxx
john.foo

this is a reminder

#103: this is a test
john.foo

Doesn't work

#11: xxx
john.foo

tt

#58: So Important!
john.foo • 3 weeks ago

test reminder

#122: Imprimante en panne
john.foo • 6 days ago

Needs Doin

#72: Gotta Problem
john.foo • 4 days ago

Quick search

Edit

- Optische änderungen
- Mehr Änderungen müssten evaluiert werden



Version 3.8

- Optische änderungen
- Mehr Änderungen müssten evaluiert werden



Weitere Fragen?

???



Ok. Niemand mehr.



EOF

