



## Definitiv kein Troublemaker: das OTRS-Ticket-System

Eigentlich ist heutzutage jeder schon mal mit einem solchen System in Berührung gekommen: Sei es bei einer Bestellung im Internet oder einer Anfrage beim Telefonanbieter – kaum ist das Formular abgesandt, kommt kurz danach eine E-Mail mit der Eingangsbestätigung und einer Ticket-Nummer. Dahinter stecken sogenannte (Trouble-)Ticket- oder Helpdesk-Systeme. Sie gehören in den Unternehmen schon längst zum Alltag. Das gilt insbesondere für den gesamten Dienstleistungsbereich. Ticket-Systeme unterstützen komplexe, prozessorientierte Kommunikation. Denn nur wenn die einzelnen Schritte des Kommunikationsprozesses klar definiert, nachvollziehbar und auch nachweisbar sind, können Fehler schnell behoben und so die Effizienz und Produktivität gesteigert werden. Genau hier setzen Ticket-Systeme an.

### So arbeiten Ticket-Systeme

Ticket-Systeme nehmen Anfragen über verschiedenste Kommunikationswege an, z. B. per E-Mail, Webportal, Fax oder SMS. Die Systeme vergeben beim Eingang einer Anfrage automatisch eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticket-ID) zur Identifizierung. Danach wird vom System per E-Mail eine Empfangsbestätigung an den Sender der Anfrage versandt, welche die Ticketnummer und einen kurzen Informationstext enthält.

Parallel hierzu erhält das empfängerseitige Support-Team ebenfalls eine Information, dass ein neues Ticket eingegangen ist. Der nächstmögliche „freie“ Mitarbeiter des Support-Teams übernimmt dann zeitnah dessen Bearbeitung. In dieser Zeit ist das jeweilige Ticket gesperrt, damit kein anderer Kollege gleichzeitig am selben Fall arbeitet. Die Kunden sind durch die E-Mail-Benachrichtigungen bei Statusänderungen stets über den aktuellen Stand ihrer Anfrage informiert. Ist die Anfrage erledigt, wird über das Ticket-System eine E-Mail mit der Lösung verschickt. Nach einer abschließenden Bestätigung wird das Ticket dann geschlossen.

### ADACOR setzt auf das OTRS-Ticket-System!

Auch beim Open Ticket Request System (OTRS) handelt es sich um ein solches Ticket-System. Die Open Source Software OTRS hat sich im Rahmen des mehrjährigen Einsatzes bei der ADACOR Hosting GmbH bestens bewährt und als extrem flexibel erwiesen. Nicht nur, dass das Programm die klassischen Funktionen von Ticket-Systemen zuverlässig bedient, es lässt sich auch hervorragend modifizieren und an die spezifischen Betriebs- und



Kommunikationsabläufe eines Unternehmens anpassen. Das hält den Implementierungsaufwand gering.

Im leistungsstarken OTRS wird den Tickets bei der Eröffnung eine Dringlichkeitsstufe zugewiesen, z. B. niedrige Priorität bei einer einfachen Anfrage oder hohe Priorität bei einem Produktionsstillstand. Mit der Dringlichkeitsstufe ist – basierend auf den Service Level Agreements (SLAs) – festgelegt, in welcher Zeit ein bestimmter Vorgang bearbeitet sein muss, z. B. das Annehmen eines Tickets durch einen Mitarbeiter.

Denn es kann vorkommen, dass ein Vorgang nicht innerhalb der Zeitvorgaben erledigt wurde. Für diese Fälle ist in OTRS ein Eskalationsmanagement integriert. Dafür wurden im Vorfeld für die einzelnen Fälle verschiedene Eskalationsstufen mit Ansprechpartnern und Aktionen festgelegt. Sollte nun eine entsprechende Zeitgrenze überschritten werden, ohne dass die Bearbeitung des Vorgangs erfolgt ist, aktiviert das System automatisch die nächste Eskalationsstufe, z. B. wird das gesamte Support-Team oder ein Manager per E-Mail oder SMS benachrichtigt. Diese Funktion ist insbesondere für Großunternehmen interessant, da in OTRS ein „Störfall“ (engl. Incident) komplett über das Ticket-System nachvollzogen werden kann. Dieses Monitoring ist z. B. im Zusammenhang mit dem konkreten Service Management eines Unternehmens wichtig. Wenn es darum geht, die tatsächlichen Reaktions- bzw. Bearbeitungszeiten mit den vertraglich vereinbarten Zeiten der SLAs abzugleichen.

Jede Aktion in OTRS ist mit einem Zeitstempel versehen. Diese Eigenschaft dient nicht nur dem Eskalationsmanagement, sondern ermöglicht auch das Erstellen von Reports unter Berücksichtigung verschiedenster Kriterien. Anhand eines Reports kann beispielsweise überprüft werden, wie lange die Bearbeitung einer Anfrage genau dauerte oder wie viele Tickets in einem bestimmten Zeitabschnitt bearbeitet wurden. Reports bilden einen aussagekräftigen Ansatzpunkt für die weitere Prozessoptimierung.

Darüber hinaus verfügt OTRS über eine integrierte leistungsstarke Suchfunktion. Es kann dort nach ganzen Begriffen oder Teilbegriffen gesucht werden. Außerdem ist die Verknüpfung von Suchbegriffen mittels sogenannter boolescher Operatoren (z. B. UND, ODER, NICHT) möglich, um das Ergebnis gezielt zu filtern. So werden z. B. alle Tickets gefunden, die eine bestimmte Zeichenfolge enthalten, einem ausgewählten Bearbeiter zugewiesen sind oder innerhalb eines vorgegebenen Zeitrahmens eröffnet oder auch geschlossen wurden. Ein weiteres Feature ist die Wissensdatenbank. In ihr können exemplarische Lösungswege oder andere hilfreiche Informationen hinterlegt werden, welche die Mitarbeiter im Bedarfsfall abrufen und nutzen können.

Auch aus systemadministrativer Sicht hat OTRS einiges zu bieten: Es funktioniert problemlos auf diversen Betriebssystemen wie Windows, Linux oder Mac OS X, mit verschiedenen



Datenbanken wie MSSQL, MySQL, Oracle oder DB2 und Webservern, z. B. Apache oder Microsoft Internet Information Services [IIS].

Die Oberfläche ist webbasiert und kann mit einem beliebigen Browser benutzt werden. Außerdem läuft die Anwendung nicht nur auf PCs oder Laptops, sondern auch auf Smartphones ohne Probleme. Damit können die Tickets von nahezu überall überprüft oder auch bearbeitet werden, ob vom Büro aus, von zu Hause oder auf Dienstreisen.

Die ADACOR setzt OTRS nicht nur im Rahmen des IT-Supports und für die workflow-basierte Zusammenarbeit mit externen Kunden ein, sondern auch innerbetrieblich in verschiedenen Geschäftsbereichen, z. B. im Vertrieb, der Verwaltung und Buchhaltung. Sie betreibt ihre OTRS-Umgebung auf einer flexiblen, hochverfügbaren VMware-Cloud. Dadurch kann sie zeitnah auf wachsende Anforderungen reagieren und ihre Systemressourcen variabel skalieren.

Weiterführende Informationen zu OTRS finden Sie unter: [www.otrs.org](http://www.otrs.org)



## Systemvoraussetzungen für OTRS

### **Hardware:**

Prozessorkategorie: 2 GHz Pentium / Xeon

Arbeitsspeicher: 2 GB RAM

Plattenplatz: 160 GB HDD, je nach Bedarf

### **Software:**

Betriebssystem: Windows, Unix [z. B. Linux, FreeBSD, OpenBSD]

Webserver: Apache 2 und mod\_perl2 [empfohlen], IIS6

Datenbank: MySQL [empfohlen], PostgreSQL, MSSQL, Oracle  
oder DB2

Programmiersprache: Perl

### **Kontakt**

Alexander Lapp –

COO und Prokurist  
ADACOR Hosting GmbH  
Kaiserleistraße 51  
63067 Offenbach am Main

Tel: +49 [0]69 – 90 50 89 0

E-Mail: [lapp@adacor.com](mailto:lapp@adacor.com)

Internet: [www.adacor.com](http://www.adacor.com)