

OTRS bevezetése és tapasztalatok a DF-ISZK-n

Kovács Csaba István

`cs.kovacs@mail.duf.hu`

Szabó József

`pici@mail.duf.hu`

Tartalom

- Kovács Csaba
 - OTRS bemutatása
- Szabó József
 - megvalósítás lépései
 - ha az idő engedi, akkor DEMÓ 😊

OTRS rendszer bemutatása

Az OTRS projektet Martin Edenhofer alapította 2001-ben.

A hivatalos weboldala két címen érhető el:

- <http://otrs.com>
- <http://otrs.org>

OTRS rendszer bemutatása

"Az Open-source Ticket Request System (rövidítve OTRS) egy ingyenes és nyílt forráskódú probléma nyomkövető szoftvercsomag, melyet cégek és szervezetek használnak. A program kezeli a beérkező kérdéseket, panaszokat, ajánlásokat és a hibajelentéseket. Az OTRS része a Open Source Business Alliance LiSoG stack nyílt forráskódú kezdeményezésnek.,,

- <http://hu.wikipedia.org/wiki/OTRS>
- http://en.wikipedia.org/wiki/Open_Source_Business_Alliance
- OTRS
- OTRS::ITSM

Fejlesztés folyamatos: satble: 3.2; beta: 3.3 (Nem egyszerű a verzióváltás!)
Github repository.

Rendkívül komplex hasznos rendszer, felhasználói interaktivitás ITSM - ITIL alapú szolgáltatásmenedzsment megvalósítása.

OTRS rendszer bemutatása

Miből élnek:

- Support díjak:
 - OTRS OnDemand (to 1-5 Agents \$29 agent/month - Small Group Pricing; 6+ Agents \$19 agent/month – Volume Discount)
 - Managed OTRS Silver (Unlimited Agents \$1200/month)
(kevesebb mint egy mérnök bére)
- <http://www.otrsondemand.com/compare/>

A meglehetősen komplex rendszer support megvásárlása nélkül nagyon elszánt vállalkozói hozzáállást igényel
- pl. felsőoktatás :)

OTRS rendszer bemutatása

OTRS IT HelpDesk támogató rendszer, két fő komponens:

- OTRS - trouble ticket rendszer
 - Self Service x
 - Access Management x
 - Ticket Management x
 - Master/Slave x
 - Knowledge Management x
 - Reporting x
 - Time Accounting ?
 - Service Catalog ?
 - Survey ?
 - iPhone Application

X – elsődleges érdeklődésbe bevonva

? – Később figyelmet érdemlő komponensek

OTRS rendszer bemutatása

- ITSM - IT szolgáltatás menedzser rendszer
 - Problem Management
 - Change Management
 - Knowledge Management
 - Incident Management
 - Request Fulfilment
 - Service Asset & Configuration Management

OTRS rendszer bemutatása

Technológia:

- Perl, JavaScript
- MySQL (PostgreSQL, Oracle, DB2, MS SQL)
- Apache (mod_perl)
- Postfix, procmail

Felhasználói interakció:

- email üzenetekkel
- customer/administrator web felület
- mobile kliens (iPhone App, OTRS ID-vel működik)

OTRS rendszer bemutatása

DUF:

- Régóta érik egy trouble ticket rendszer bevezetésének szükségessége.
- Jó lenne az ITIL alapú szolgáltatásmenedzsment rendszert valóban üzemeltetni és annak a hasznát élvezni.
- Implementálva: OTRS (ITSM tervezett)
- Access: DFAD
- Csomó saját hozzányúlás, [ami persze a verzióváltást nehezíti.... (Pici)]

Alapvetően email alapú kommunikációt használunk.

A customer web kommunikáció SharePointba (intranet) ágyazva (fejlesztés alatt) a „felhasználóbarátabb” felület kialakítása érdekében.

OTRS rendszer bemutatása

Tapasztalatok:

- Nagyon jó lehetőségek, de ki kellett találni a működtetési környezetet (workflow)
- Hierarchikus várólista rendszer - DF::ISZK::[munkatárs]
- Más szervezeti egységek érdeklődése (Inf. Int., Minőségirányítás, Tanulmányi Hivatal, Műszaki Osztály...) - előkészítve

Bemutató érdeklődésre az előadásokon kívüli időben.

A teszt környezet kialakítása

- A teszt operációs rendszer telepítése (Win2008 R2 Std)
- A különböző adatbázis kezelőkkel teszt OTRS telepítés.
(Fel tudom-e rá telepíteni? Működik-e a rendszer?)
 - Az ismerttől a kevésbé ismert felé folyt a teszt.
(Oracle, MSSQL, MySQL, PostgreSQL)
 - Az Oracle és a PostgreSQL nekem nem ment. ☹
 - Az MSSQL és a MySQL között az ismertség döntött az MSSQL javára.

Az „éles” rendszer előkészítése

- IIS szolgáltatás telepítése a szükséges komponensekkel.
- .Net Framework 3.5.1 telepítése majd Windows Update.
- MSSQL 2012 SP1 x64 express telepítése (x32 is jó).
 - Az autentikációt mixed módba kell állítani.
 - A telepítés után a TCP kapcsolatoknál a dinamikus portokat át kell állítani fix 1433-ra.
- ActivePerl-5.16.3.1603-MSWin32-x86-296746 telepítése.
 - Az OTRS-nek csak a 32 bites jó.
 - A letöltött OTRS forrásból futtatni kell az alábbi utasítást:
perl bin\otrs.CheckModules.pl
 - A „JSON::XS” –t nem szabad felrakni, mert AJAX hibát okoz.
(Frissítéskor a telepítő visszarakja, újra uninstall ☹)

Az OTRS telepítése

- Az OTRS windows installer futtatása.
(könyvtárak, fájlok létrehozása)
- Telepítés után, a WEB installer indítása előtt az OTRS könyvtárra módosítási jogot kell adni az IUSR felhasználónak.
- A telepítés webes felületen folyik tovább.
 - Kapcsolódás az adatbázis szerverhez.
 - DB séma és felhasználó létrehozása.
 - Email kommunikáció beállítása (ezt lehet később is).

Az alap rendszer telepítése kész.

Telepítés utáni teendők

- További szükséges OTRS komponensek telepítése.
- A DB jelszót titkosítani kell.
(**perl bin\otrs.CryptPassword.pl**)
- Bejövő levelek postafiók beállítása.
- AD (LDAP) azonosítás beállítása.
 - Az LDAP konfigurációt úgy kell beállítani, hogy hybrid módban (DB + AD) is be lehessen lépni. Erre azért van szükség, mert minimum egy ügynök kell, aki rendszergazdai joggal bír az OTRS-en belül és tud jogot adni a többi ügynöknek. Ez után már ki lehet kapcsolni a hybrid módot.

Demó

- Várólisták, Ügynökök, Csoportok, Szerepkörök
- Új telefonos hibajegy végig vitele.
- Master-Slave jegy.
- A SharePoint-ba ágyazott ügyfél bejelentő lap bemutatása.

Köszönjük a figyelmet!

