

# OTRS Anpassungen

Funktionale Spezifikation

Hartmut Kaiser

## Übersicht

OTRS (Open Ticket Request System, auch bekannt als trouble ticket system, siehe [www.otrs.org](http://www.otrs.org)) ist ein Web basiertes Programmsystem mit vielen Funktionen zur Verwaltung von Kundenkontakten (Telefonate, e- Mails). Das System wurde geschrieben, um der Kundenbetreuung, dem Vertrieb, der Buchhaltung, dem internen IT Bereich, der Hotline und anderen Mitarbeitern eines Unternehmens möglichst schnell auf Kundenanfragen reagieren zu können.

Die hier spezifizierten OTRS Anpassungen dienen der besseren Integration von des OTRS in existierende Organisationsstrukturen.

**Diese Spezifikation ist auf keinen Fall vollständig.** Der gesamte Text bedarf einer mehrfachen Überarbeitung, bevor dieser als endgültig zu bezeichnen wäre. Die enthaltenen Bilder (Bildschirmfotografien) dienen lediglich der Veranschaulichung des funktionalen Sachverhaltes.

## Szenarien

Szenario 1: Peter Torwart

Peter ist ein passionierter Hacker. Seine Lieblingsbeschäftigung besteht darin, seinen privaten Linux- Cluster mit Hilfe einiger aus jeweils mindestens fünf bis acht Filtern bestehender Pipes (drei davon inline Perl-Skripte) umzukonfigurieren.

Sein Geld verdient Peter damit, verschiedene Open Source Softwarepakete beim Kunden an deren Bedürfnisse anzupassen. So hat er also auch schon häufiger das OTRS installiert. Jedes mal musste er jedoch einen recht großen Aufwand treiben, um die bei seinen Auftraggebern existierenden Kundendaten in das OTRS zu übernehmen. Zwar erfreute er sich regelmäßig kleinerer Aufträge dieser Auftraggeber, die im OTRS gespeicherten Daten mit den inzwischen geänderten Kundendaten zu synchronisieren, jedoch war ihm jede stupide Arbeit zuwider und es nervte ihn zunehmend solche niederen Tätigkeiten ausführen zu müssen.

Peter denkt darüber nach und kommt zum Ergebnis, dass es ihm viele stupide Probleme sparen würde, wenn er eine Möglichkeit fände, OTRS direkt auf beim Auftraggeber vorhandene Kundendaten zugreifen zu lassen.

Szenario 2: Christa Gutmut

Christa war in der gesamten Firma als gute Seele bekannt, die zwar niemand so richtig ernst nahm, deren Arbeit jedoch auch niemand gern übernommen hätte. Ohne Christa würde jedoch die Firma nicht einmal halb so gut funktionieren. Seit Jahren war und ist Christa für die Probleme der Kunden zuständig und über eine lange Zeit hatte Sie alles Betreffende im Kopf, so dass niemals etwas vergessen wurde. Jeden Morgen konnte man Sie durch Firma ziehen sehen um die anstehenden Aufgaben zu verteilen. Die Kunden waren zufrieden.

Auch wenn der Computer für Christa etwas Verdächtiges war, war Sie doch schwer beeindruckt, als Peter Ihr eines Tages OTRS installierte und Ihr sehr geduldig erklärte, was damit alles möglich sei. Von diesem Tage an versuchte Christa, ihre Kundenprobleme damit in den Griff zu bekommen (denn wenn Sie ehrlich zu sich selbst war, fiel es Ihr mit Jahren zunehmend schwerer, nichts zu vergessen).

Bald schon bemerkte Christa jedoch, dass nicht alles Gold ist, was glänzt, denn OTRS half ihr zwar, die konkreten Probleme mit den einzelnen Ansprechpartnern in Verbindung zu bringen, aber häufig wechselte dieser in einer Firma und Christa musste nun doch wieder vieles im Kopf haben, um einen neuen Ansprechpartner zuzuordnen zu können.

Was Christa Hände ringend vermisste, war eine Möglichkeit, sich alle bekannten Ansprechpartner einer bestimmten Firma anzeigen zu lassen, aus denen sie bei Bedarf einen neuen auswählen konnte, um diesem ein bestimmtes Problem zuzuordnen.

## Ziele

Wie den Szenarios zu entnehmen ist, sollen im Wesentlichen zwei zusätzliche Funktionen für OTRS implementiert werden:

1. Bereits beim Anwender vorhandene Kundendaten sollen für die Authentifizierung und Zuordnung zu den einzelnen Tickets im OTRS direkt verfügbar gemacht werden.
2. Wenn die verfügbaren Kundendaten Informationen über die Firmenzugehörigkeit der einzelnen Ansprechpartner enthalten, so soll
  - diese an allen passenden Stellen in der Oberfläche verfügbar gemacht werden und
  - zusätzlich über eine Recherche über die Firma eines Ansprechpartners die Neuordnung eines neuen Ansprechpartners aus der gleichen Firma ermöglicht werden.

## Nicht Ziele (non goals)

Diese Version wird folgende Ziele **nicht** beinhalten:

- Schaffung eines Systems zur Erfassung und Pflege von Kundendaten
- OTRS soll lediglich lesend und nicht schreibend auf die zusätzlichen Kundendaten zugreifen

## Verfügbarmachen von existierenden Kundendaten

Ziel der Implementierung dieses Arbeitspaketes ist, dass die Kundendaten beim Nutzer in einer getrennten Datenbank gehalten werden können.

Sämtliche zusätzlichen Systemparameter müssen über den Kernel/Config.pm Perlmodul konfigurierbar sein. Folgende Randbedingungen sind einzuhalten:

- Entsprechend den existierenden Schnittstellen in OTRS sollen die externen Kundendaten entweder über Perl::DBI oder Perl::LDAP ansprechbar sein.
- Die Authentifizierung der Kunden am OTRS System soll nach wie vor über die direkt in der OTRS Datenbank gespeicherten Credentials erfolgen, damit keine Änderungen bzw. Schreibzugriffe auf die externe Datenbank erforderlich werden, d.h. das in der OTRS Datenbank lediglich die OTRS spezifischen

Informationen (Login, Passwort, Kundennummer, Gültigkeitsflag etc.) verwaltet werden, sämtliche weiteren Informationen jedoch aus der externen Datenbank verwendet werden sollen.

- Die Koppelbedingung (ggf. SQL Statement) der Kundendaten zur externen Datenbank muss über den Perlmodul Kernel/Config.pm konfigurierbar sein. Um die Kopplung herzustellen wird dazu in der OTRS eigenen Datenbank ein entsprechender Koppel- ID gespeichert.
- Das UI zur Kunden-Benutzer-Verwaltung (Action=AdminCustomerUser) soll neben den in der OTRS eigenen Datenbank gespeicherten Informationen auch die Informationen aus der externen Kundendatenbank anzeigen (nicht editierbar!)
- Die eigentliche Kopplung zwischen externem Datensatz und internem Kunden-Benutzer soll ebenfalls über das UI zur Kunden-Benutzer-Verwaltung (Action=AdminCustomerUser) möglich sein. Dazu ist ein zusätzliches Feld (Combobox) anzuzeigen, welches sämtliche in der externen Datenbank vorhandenen Kundeneinträge zur Vorauswahl zur Verfügung stellt:

Zusätzliche Elemente (rot)  
Action=AdminCustomerUser:

[ OTRS ] Hartmut Kaiser (hartmut@inisisys.loc) Mon 15 Sep 13:16:34 2003

Abmelden Agent-Oberfläche

Benutzer & Gruppen	Queue & Antworten	System	Sonstiges
[ Benutzer ]	[ Queue ]	[ Anrede ]	[ Kunden-Benutzer ]
[ Gruppen ]	[ Antworten ]	[ Signatur ]	[ POP3-Konto ]
[ Benutzer <-> Gruppen ]	[ Antworten <-> Queues ]	[ E-Mail-Adressen ]	[ Sitzungsverwaltung ]
	[ Auto-Antworten ]	[ Zeichensätze ]	[ AdminEmail ]
	[ Auto-Antworten <-> Queues ]	[ Status ]	[ System Log ]
	[ Anlage ]		[ Select Box ]
	[ Anlage <-> Antworten ]		

[ Kunden-Benutzer-Verwaltung ]

Kunden-Benutzer-Einstellungen ändern: Hinzufügen eines Kunden-Benutzers :

sofia@netdios.net (sofia@netdios.net)

Anrede:

Vorname:

Nachname:

Login:

Passwort:

E-Mail:

Kunden#:

Kommentar:

Gültig:

Queue-Ansicht

Aktualisierungszeit:   
(Queue-Ansicht Aktualisierungszeit auswählen.)

Sprache:   
(Oberflächen-Sprache auswählen.)

Zeichensatz:   
(Zeichensatz für Darstellung auswählen.)

Schema:   
(Anzeigeschema auswählen.)

geschlossene Tickets:   
(Geschlossene Tickets anzeigen.)

**externer Kunde:**

[ Notiz ]  
Kunden-Benutzer werden für die Kunden-Weboberfläche benötigt

Queue-Ansicht - Telefon-Ansicht

Powered by OTRS 1.1.3

Arbeitsplatz

## Anzeigen der Firmenzugehörigkeit

Ziel der Implementierung dieses Arbeitspaketes ist es, die Firmenzugehörigkeit eines Benutzer-Kunden gemeinsam mit den anderen Kundendaten anzuzeigen. Ferner soll es möglich sein, einem Ticket an Hand einer gegebenen Firma einen neuen Ansprechpartner zuzuordnen.

Zur Anzeige der Firmenzugehörigkeit eines Benutzer-Kunden ist in das UI zur Zuordnung eines neuen Ansprechpartners zu einem Ticket ein zusätzliches Feld einzufügen (Änderungen hier rot gekennzeichnet):

#### Formular Action=AgentCustomer:

OTRS :: Customer - Microsoft Internet Explorer

Anakin Skywalker (skywalker@otrs.org) Thu Sep 11 13:49:28 2003

Logout QueueView PhoneView Utilities Preferences Stats

new message (1) Locked tickets (18)

⚠ : You have 1 new message(s)!

**[ Change customer of ticket: 2003090810000231 ]**

Back

Set customer user and customer id of a ticket:

Customer User:  [ Search Customer ]

CustomerID:

update

**[ Customer Data: joepoe@notsohotmail.com ]**

Salutation: Mr.  
 Firstname: j  
 Lastname: l  
 Login: joepoe@notsohotmail.com  
 Comment:  
 Company: **Smilies Software Inc.** [ Search Company ]

**[ Customer history ]**

Ticket#	Article	State/Lock	Queue/Priority	Age
<a href="#">2003090810000231</a>	From: j l <joepoe@notsohot[...]> Subject: Can I change this we[...]	State: new Lock: unlock	Queue: 3rd level suppor[...] Priority: 3 normal	2 days 23 hours

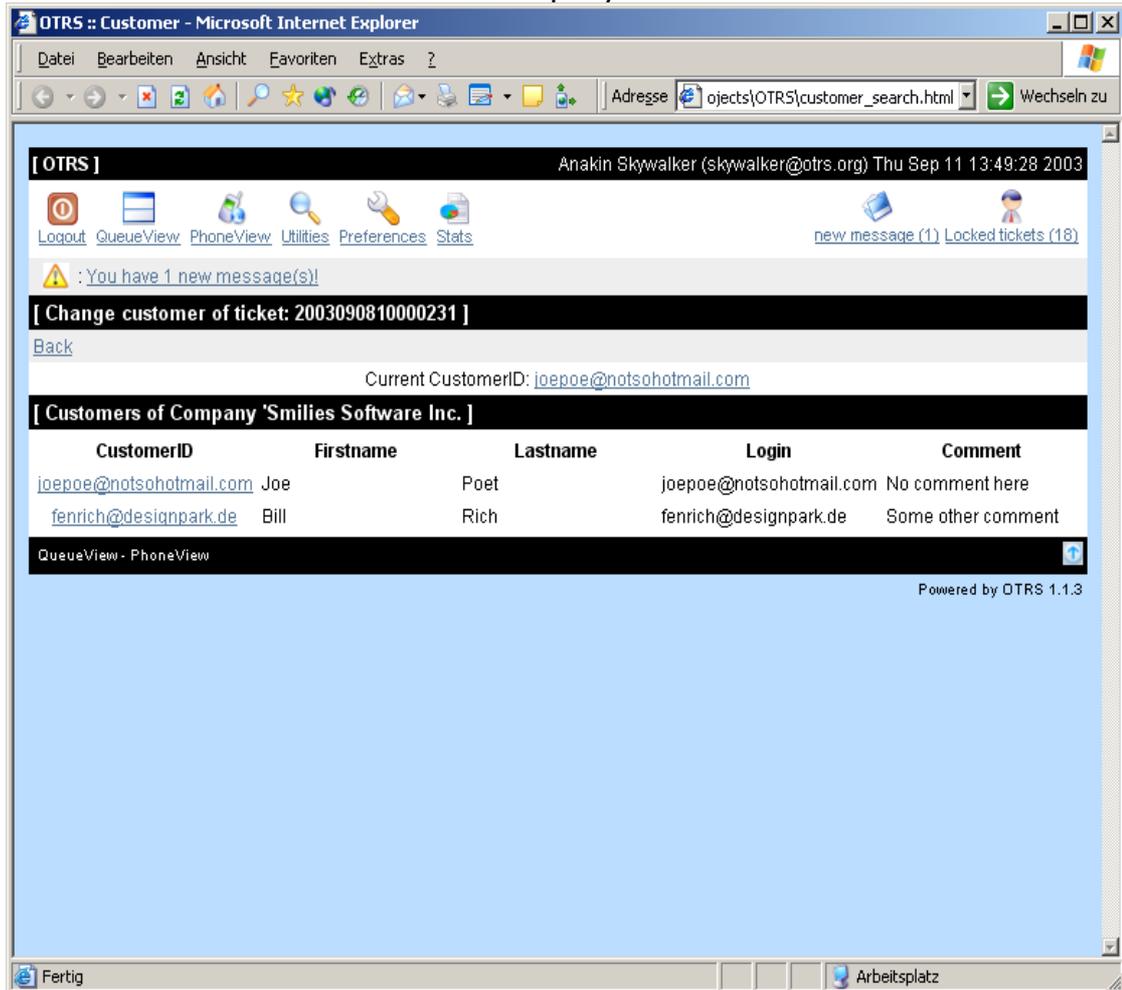
QueueView - PhoneView

Powered by OTRS 1.1.3

Fertig Arbeitsplatz

Beim Klick auf den neuen Link (hier [Search Company]) soll eine neue UI Seite (Action= SearchCustomerCompany) angezeigt werden:

## Formular Action=SearchCustomerCompany:



The screenshot shows the OTRS web interface in Microsoft Internet Explorer. The page title is 'OTRS :: Customer - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows 'objects\OTRS\customer\_search.html'. The page content includes a navigation menu with links like 'Logout', 'QueueView', 'PhoneView', 'Utilities', 'Preferences', and 'Stats'. A notification indicates 'You have 1 new message(s)'. The main content area shows a section titled '[ Change customer of ticket: 2003090810000231 ]' with a 'Back' link and the current customer ID 'joepoe@notsohotmail.com'. Below this is a table titled '[ Customers of Company 'Smilies Software Inc. ]' with the following data:

CustomerID	Firstname	Lastname	Login	Comment
<a href="#">joepoe@notsohotmail.com</a>	Joe	Poet	joepoe@notsohotmail.com	No comment here
<a href="#">fenrich@designpark.de</a>	Bill	Rich	fenrich@designpark.de	Some other comment

The page footer includes 'Powered by OTRS 1.1.3' and a status bar with 'Fertig' and 'Arbeitsplatz'.

Diese neue Seite zeigt sämtliche bekannten Ansprechpartner in der Firma des ausgewählten Benutzer-Kunden an. Ein Klick auf den jeweiligen Ansprechpartner (!. Spalte) öffnet dann die Seite zur Zuordnung des neuen Ansprechpartners zum aktuell bearbeiteten Tickt (Action=AgentCustomer) mit dem entsprechend neu voreingestellten Anwender-Kunden.

## Globale Konfiguration

Folgende Informationen müssen zusätzlich global konfigurierbar sein:

- Firmenzugehörigkeit eines externen Ansprechpartners anzeigen (yes/no, Feldname in Datenbank)
- Parameter zur Konfiguration einer eventuell zu verwendenden externen Kundendatenbank (Datenbanktyp, DSN, Username, Passwort etc.)
- Koppelbedingung zu externen Kundendaten