

---

# SNAG-View 3 <> OTRS Integration

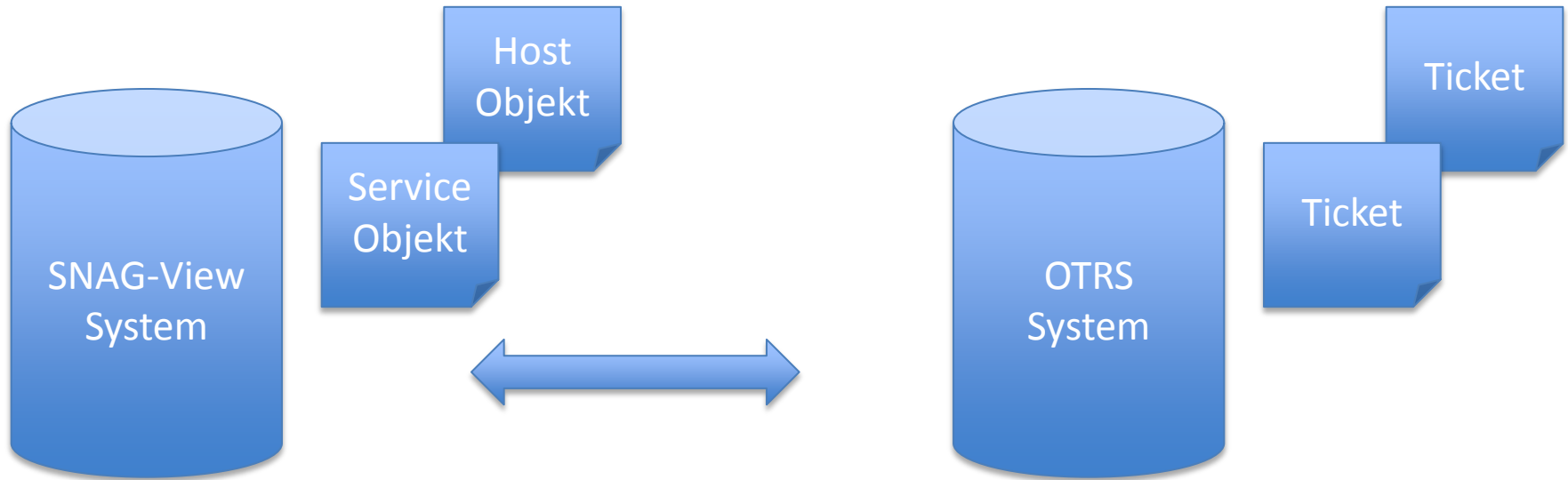
# Features

---

- Automatische und manuelle Ticketerstellung
- Anzeige des aktuellen SNAG-View Objektstatus innerhalb des OTRS Systems
- OTRS Dashboard mit Statistik in SNAG-View
- Automatisches Bestätigen des Service oder Hostproblems
- Direkter Aufruf der API Funktionen per SOAP
- Frei definierbarer Benachrichtigungstext

# Funktionsschema

---



Schnittstelle via SOAP - API Aufrufe

- Ticket Erstellung
- Ticket Aktualisierung
- Austausch von Status Informationen
- Bestätigen von Service- & Hostproblemen

# OTRS Dashboard in SNAG-View

Dashboard Servicebrowser OTRS

### Aktuelle Tickets

Services Hosts

Host	Service	TN	Title	State	Queue	Age
sec-sw-03	LOAD	2013090505000012	Achtung ! sec-sw-03 - SW_LOAD	new	SNAG-View	5m 27s
SEC-ESX-01	HOST STATE	2013090405000087	Achtung ! SEC-ESX-01 - HOST STATE	new	SNAG-View	23h 47m 37s
SEC-ESX-01	MEMORY	2013090405000069	Achtung ! SEC-ESX-01 - MEMORY	new	SNAG-View	1d 6m 50s
SEC-ESX-01	DISK PERFORMA...	2013090405000051	Achtung ! SEC-ESX-01 - DISK PERFORMANCE	new	SNAG-View	1d 11m 11s
SEC-LX-01	DISK ALL	2013090405000041	Achtung ! SEC-LX-01 - DISK ALL	new	SNAG-View	1d 12m 20s
SEC-AIX-01	DISK ALL	2013090405000032	Achtung ! SEC-AIX-01 - DISK ALL	new	SNAG-View	1d 12m 37s
SEC-ESX-01	NETWORK PERF...	2013090405000023	Achtung ! SEC-ESX-01 - NETWORK PERFORMA...	new	SNAG-View	1d 13m 0s

Statistik

Day	Ticket Count
Fri	0
Sat	0
Sun	0
Mon	0
Tue	0
Wed	8
Thu	1

Informationen

Version: OTRS 3.2.10  
Server: 192.168.153.128  
Offene Tickets: 11  
Geschlossene Tickets: 3

- Detailliste der Tickets in Unterteilung zwischen Service & Host Objekten
  - Host, Service, Ticketnummer, Status, Priorität, Queue & Ticket-Alter

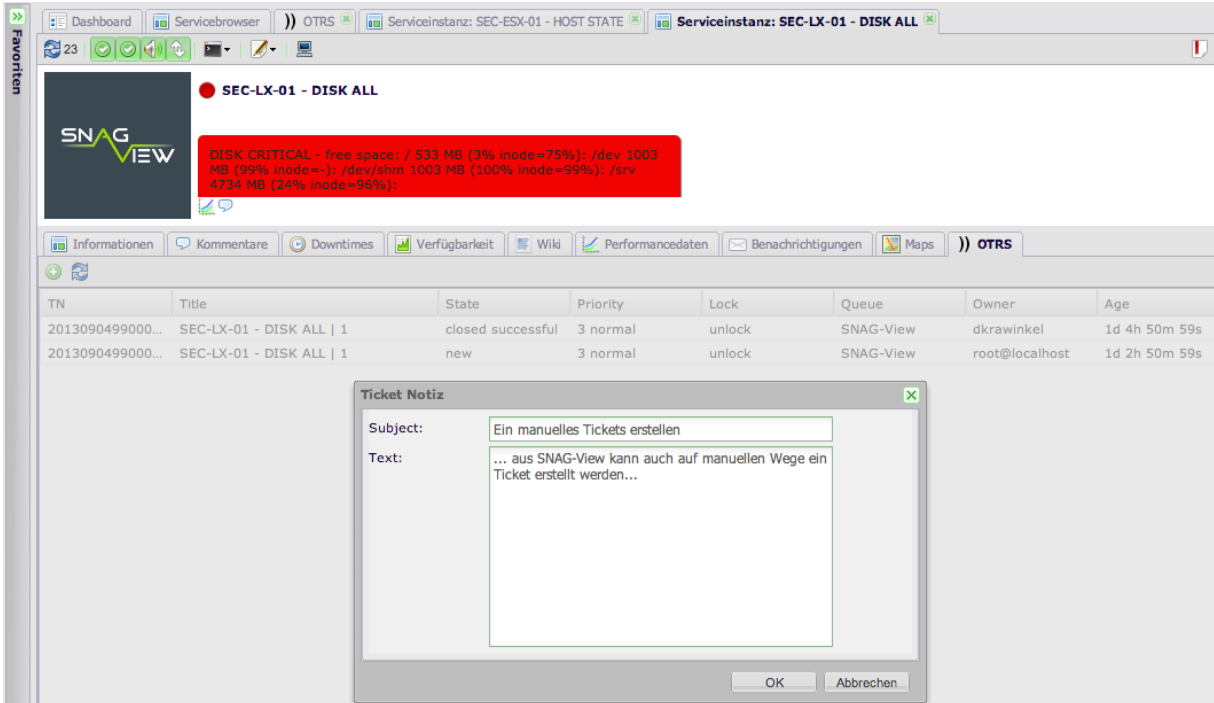
- Statistische Gegenüberstellung

- Geschlossene Tickets
- Offene Tickets

- Informationsblock

- OTRS Version
- Anzahl Tickets
  - Geschlossen
  - Offen

# OTRS Tab in SNAG-View



The screenshot displays the SNAG-View interface with a critical disk warning and a ticket list. A 'Ticket Notiz' dialog box is open, showing a subject and text for creating a manual ticket.

**SNAG-View** **SEC-LX-01 - DISK ALL**

**DISK CRITICAL** - free space: / 533 MB (3% inode=75%); /dev 1003 MB (99% inode=-); /dev/shm 1003 MB (100% inode=99%); /srv 4734 MB (24% inode=95%).

Informationen Kommentare Downtimes Verfügbarkeit Wiki Performancedaten Benachrichtigungen Maps OTRS

TN	Title	State	Priority	Lock	Queue	Owner	Age
2013090499000...	SEC-LX-01 - DISK ALL   1	closed successful	3 normal	unlock	SNAG-View	dkrawinkel	1d 4h 50m 59s
2013090499000...	SEC-LX-01 - DISK ALL   1	new	3 normal	unlock	SNAG-View	root@localhost	1d 2h 50m 59s

**Ticket Notiz**

Subject:

Text:

OK Abbrechen

- Ticketliste für das ausgewählte SNAG-View Objekt
  - Ticketnummer, Titel, Status, Priorität, Sperre, Queue, Besitzer & Ticket-Alter
- Möglichkeit zur manuellen Ticketerstellung
  - Betreff & Text
- Direkte Verlinkung in das OTRS Ticket via HTTP

# Ticket Ansicht in OTRS

5 Artikel Alter: 1 d 2 h – Erstellt: 04.09.2013 13:05

Zurück Sperrern Historie Drucken Verknüpfen Zusammenfassen Zusätzliche ITSM Felder Kunde Besitzer Entscheidung Notiz

Warten Schließen Kundentickets zusammenfassen MasterSlave Leere Email Queue wechseln: - Verschieben -

Artikel (5) Anlagen Verknüpfte Objekte Neue Notiz Ticketkerndaten Dynamische Felder

Ticketzusammenfassung

☆	NR.	SENDER	TYP	➔	VON	BETREFF	ERSTELLT	📄
☆	1	Kunde	snagview	➔I		SEC-LX-01 - DISK ALL   1	04.09.2013 13:05	
☆	2	Kunde	snagview	➔I		SEC-LX-01 - DISK ALL   1	04.09.2013 15:05	
☆	3	Kunde	snagview	➔I		SEC-LX-01 - DISK ALL   1	05.09.2013 11:31	
☆	4	Kunde	snagview	➔I		SEC-LX-01 - DISK ALL   1	05.09.2013 13:35	

▼ #1 – SEC-LX-01 - DISK ALL | 1 Erstellt: 04.09.2013 13:05

Eingehender Kundenanruf Drucken

Betreff: SEC-LX-01 - DISK ALL | 1

Beim Service SEC-LX-01 - DISK ALL des Hosts SEC-LX-01 wurde der Status 1 festgestellt.

Die Plugin Ausgabe lautet: DISK WARNING - free space: / 1187 MB (8% inode=75%): /dev 1003 MB (99% inode=-): /dev/shm 1003 MB (100% inode=99%): /srv 4734 MB (24% inode=96%):

**Ticket-Informationen**

Kundennr.: snagview  
Typ: default  
Sperrstatus: frei  
Status: neu  
Queue: SNAG-View  
Besitzer: Admin OTRS  
Verantwortlicher: Admin OTRS

**SNAG-View Informationen**

Typ: Service  
Name: SEC-LX-01 - DISK ALL  
Status: Critical

**Kunden-Info**

snagview  
SNAG View

**Telefon:**  
**E-Mail:** snagview@sectornord.de

- 🔹 Sicht des aktuellen SNAG-View Objekt Status
- 🔹 Eigenständige SNAG-View Queue
- 🔹 Eigenständiger SNAG-View Kunde im OTRS System
- 🔹 Automatisches Bestätigen des Service oder Hostproblems über die Sperren Funktion