



## ADD-ONS DER SECTOR NORD AG

REFERENTEN:

YANNICK KLOSTERMANN

SÖREN JOHANSON

# AGENDA

- ((OTRS)) Community Edition – GitLab Connector
- Ticket-Informationen Widget / Timeline
- Planungsboard

# ((OTRS)) CE – GITLAB CONNECTOR PRODUKTANFORDERUNGEN

- Ursprünglich interne Anforderung
- UI ähnlich aufgebaut wie unsere OTRS 5 – JIRA Schnittstelle
- Wichtig: Workflow unverändert lassen!

# ((OTRS)) CE – GITLAB CONNECTOR UMSETZUNG

- Extensive Konfigurationsmöglichkeiten
  - Integration mit GitLab Webhooks
- Artikel im OTRS halten Agenten auf dem laufenden
  - Wählbar welche Artikel wann erstellt werden sollen
- Frei konfigurierbares Caching
  - Hilfreich bei größeren GitLab-Systemen
- Konform mit OTRS Code-Policy

## LIVE-DEMO

((OTRS)) COMMUNITY EDITION 6 – GITLAB CONNECTOR

# TICKET-INFORMATIONEN WIDGET PRODUKTANFORDERUNGEN

- Initial eine Kundenanforderung
- Templates um Felder vorzudefinieren
  - Zum Beispiel „Vertrieb“, „Entwicklung“, „1st-Level Support“ etc.
- Zusätzlich freie Felder, ähnlich wie Dashboard-Widgets
  - Ansicht 1:1 von Dashboard-Widgets übernommen

# TICKET-INFORMATIONEN WIDGET UMSETZUNG

- Ersetzt das originale Ticket-Informationen Widget in der Ticket-Ansicht
- Konfigurationsmöglichkeiten in einer Kategorie zusammengefasst
- Optionen für Anwender werden zentriert angezeigt

## LIVE-DEMO

TICKET-INFORMATIONEN WIDGET

# PLANUNGSBOARD PRODUKTANFORDERUNGEN

- Initial eine Kundenanforderung
- Vollständige Planung und Darstellung des Personaleinsatzes
  - Aufbauend auf bestehendem Kalendermodul in ((OTRS)) Community Edition

# PLANUNGSBOARD UMSETZUNG

- Versand der Planung als iCal-Termin an Agenten
- Jeder Agent hat einen Kalender
- Out-of-Office-Status wird automatisch gesetzt
- Tickets können mit Kalendereinträgen verlinkt werden

## LIVE-DEMO

PLANUNGSBOARD



**SECTOR**NORD AG  
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

# ITSM-SUMMIT 2018



**FRAGEN?**

