

# ((otrs))

## ▪ OTRS Administrator Unix/Linux ▪

**Praxiswissen kompakt - Profitieren Sie von unserem Know-how. Wir machen Sie in kürzester Zeit zum Spezialisten für Ihr OTRS System.**

### BETRIEBSSYSTEM: UNIX/Linux

Ihren Administrator machen wir fit in der Installation, dem Backup & Restore sowie der Konfiguration von OTRS auf UNIX / Linux Plattformen, z.B. SuSE Linux Enterprise Server (SLES), Red Hat Enterprise Linux (RHEL), Debian Linux, Gentoo Linux, Fedora Core, Open BSD, FreeBSD etc.

### KURZBESCHREIBUNG

Das Training richtet sich an Administratoren, die für die Systemkonfiguration, das User- & Berechtigungsmanagement und die Anpassung von OTRS an das Corporate Design verantwortlich zeichnen. Ihr OTRS Administrator erhält einen tiefgehenden Einblick in die Funktionsmechanismen des Systems und durchläuft zu Übungszwecken einen kompletten Installations- und Konfigurationszyklus. Dabei wird insbesondere auf die SysConfig und die zentrale Konfigurationsdatei Config.pm eingegangen, um das System komfortabel an Ihre Anforderungen und/oder die Ihrer Kunden anpassen zu können. Praktische Elemente, z.B. die exemplarische Anbindung an Mail- und Verzeichnisdienste sind ebenso Teil des Trainings wie das Erlernen im Umgang mit Ticket ACLs (Active Control Lists) und die Abbildung von Workflows im System.

	Grundlegende Kenntnisse webbasierter Software Architekturen	✓
	Gute praktische Kenntnisse der Plattform Unix / Linux (z.B.. LPIC1)	✓
	Gute praktische Kenntnisse zu Protokollen, z.B. SMTP, POP3, HTTP, FTP	✓
Empfohlene Vorkenntnisse	Gute HTML und SQL Kenntnisse	✓
	Praktische Kenntnisse zur Funktionsweise und zum Aufbau eines Verzeichnisdienstes (MS Active Directory, OpenLDAP, Novell eDirectory, etc.)	✓
	Praktische Kenntnisse zu Texteditoren z. B. UltraEdit, VI, VIM	✓
	Gute Kenntnisse zur Konfiguration von Apache2, MTA (z.B.. Postfix, Sendmail)	✓





## Agenda

TAG	ZEIT	INHALT
1. Tag		
	08:45 - 09:00	<b>Begrüßung und Vorstellung der Agenda</b>
	09:00 – 09:30	<b>Definition der persönlichen Erwartungen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Who is who</li><li>▪ Ziele des Trainings</li><li>▪ Individuelle Erwartungen der Teilnehmer</li></ul>
	09:30 – 10:00	<b>Historie von OTRS &amp; OTRS AG</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vorstellung der OTRS AG</li><li>▪ Open Source &amp; das unterliegende Geschäftsmodell</li><li>▪ Welche Services bieten wir für Ihr Projekt</li><li>▪ OTRS Roadmap</li></ul>
	10:00 - 10:30	<b>Grundlagen – Teil 1</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Übertragung des OTRS Wordings auf Ihre Service Organisation: Queue, Agent, Customer, Ticket, Artikel, Owner &amp; Responsible, Status, Lock, Priority, Eskalation, Typ, Service &amp; SLA</li></ul>
	10:00 – 12:00	<b>Grundlagen – Teil 2</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Übersicht zu den verfügbaren OTRS Frontends<ul style="list-style-type: none"><li>› Agent Frontend</li><li>› Kunden Frontend</li></ul></li><li>▪ Ein generischer Ticket-Workflow<ul style="list-style-type: none"><li>› Aufbau der Frontends</li><li>› Erstellung von Tickets per Phone- &amp; E-Mail-Ticket</li><li>› Arbeiten mit Tickets: Notizen, Prioritäten, Statuswechsel, Verschieben von Tickets</li><li>› Erstellung und Nachverfolgung von Tickets im Kundenfrontend</li><li>› Arbeiten mit der Wissensdatenbank / FAQs</li><li>› Der Statistik Generator</li></ul></li><li>▪ Einstellungen</li></ul>
	12:00 – 13:00	<b>Mittagspause</b>
	13:00 – 14:30	<b>Design von Queuestrukturen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Design einer beispielhaften Queuestruktur</li><li>▪ Beurteilung der Vor- und Nachteile einzelner Queue-Konzepte</li></ul>
	14:30 – 16:30	<b>Das integrierte Rollen- und Berechtigungskonzept</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gruppen &amp; User (Agenten, Kunden)</li><li>▪ Rollen</li><li>▪ Berechtigungen (ro, create, move, priority, note, compose, etc.)</li></ul>
	16:30 – 17:00	<b>Round Table</b> – Fragen zu den behandelten Themenbereichen





TAG	ZEIT	INHALT
<b>2. Tag</b>		
	09:00 – 09:15	<b>Round Table</b> – Fragen zu den Ergebnissen des 1. Tages.
	09:15 – 10:30	<b>Die Installation von OTRS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Installation benötigter Softwarepakete</li><li>▪ Using specific package managers</li><li>▪ Installation von OTRS aus RPMs / mit dem Windows Installer</li></ul>
	10:30– 12:00	<b>Verwendung des Administrator Frontends</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erstellen und Verwalten neuer Queues</li><li>▪ Umsetzung des rollenbasierten Berechtigungskonzepts (Planspiele)</li><li>▪ Abbildung von Workflows</li><li>▪ Verwendung individueller Ticket-Status &amp; Klassifizierungsbäume</li><li>▪ Bereitstellung von Textbausteinen, Dateianhängen und (Auto)Antworten</li><li>▪ Praktische Tipps und Hinweise zur Anpassung des Systems</li><li>▪ Generic Agent &amp; Postmaster Filter</li></ul>
	12:00 – 13:00	<b>Mittagspause</b>
	13:00 – 16:30	<b>Systemkonfiguration mit Hilfe der SysConfig</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einrichten von Arbeitszeitenkalendern</li><li>▪ Definition erweiterter Ticket-Attribute über FreiTextFelder</li><li>▪ Verwendung von FreiZeitFeldern (Datum / Zeitfeldern)</li><li>▪ Erweiterung von Erfassungsmasken (Templates)</li><li>▪ Vorstellung praxiserprobter Best Practice-Features</li><li>▪ Beispielhafte Anbindung eines SMTP-Servers</li></ul>
	16:30 – 17:00	<b>Round Table</b> – Fragen zu den behandelten Themenbereichen
<b>3. Tag</b>		
	09:00 – 09:15	<b>Round Table</b> – Fragen zu den Ergebnissen des 2. Tages.
	09:15 – 10:30	<b>OTRS Filesystemhierarchie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verzeichnisstrukturen</li><li>▪ Scripts &amp; Tools</li></ul>
	10:30 - 12:00	<b>Anpassung an das Corporate Design</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einbindung von Cascading Style Sheets und Logos in Ihre Themes</li><li>▪ Erstellung eigener Themepakete mit Hilfe des OTRS Paket-Managers</li></ul>
	12:00 – 13:00	<b>Mittagspause</b>
	13:00 - 16:30	<b>Die zentrale Konfigurationsdatei Config.pm</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anbindung und Konfiguration unterschiedlicher Datenbanken, z.B.:<ul style="list-style-type: none"><li>› MySQL, MS SQL, Oracle, PostgreSQL</li></ul></li><li>▪ Verwendung von Directory Services zur Authentifizierung von Agenten und Kunden</li><li>▪ Erweiterung der integrierte Kundendatenbank</li><li>▪ Definition von Pflichtfeldern</li><li>▪ Integration von Auswahllisten</li></ul>
	16:30 – 17:00	<b>Round Table</b> – Abschließende Diskussion zu den behandelten Themen





OTRS::ITSM 1.0 Codename: Whitehaven Beach, Australia



((otrs))

**OTRS AG**

Norsk-Data-Straße 1  
61352 Bad Homburg  
GERMANY

Tel.: +49 (0)6172 681988 0  
Fax: +49 (0)9421 56818 18

[enjoy@otrs.com](mailto:enjoy@otrs.com)  
[www.otrs.com](http://www.otrs.com)

