




((otrs))

■ Automatische Systemüberwachung mit OTRS ■

OTRS Modul SystemMonitoring ermöglicht Integration mit Nagios, OpenNMS, HP Open View, IBM Tivoli, Microsoft Operation Manager.

- Weltweit 55.000 Installationen in 26 Sprachen verfügbar
- 100% Open Source
- Verwaltung von Services & SLA's
- Customer Self Services
- Integrierte Wissensdatenbank
- Granulares Service Level Reporting
- Abbildung komplexer Service-Prozesse
- Hohe Integrationsfähigkeit
- Umfassender Business Support

Im Fokus: Effiziente Toolunterstützung bei der Überwachung komplexer IT Infrastrukturen



In den meisten IT Umgebungen ist eine System- & Netzwerk-Monitoring Lösung fester Bestandteil der IT Infrastruktur. Die Lösung kümmert sich um die Überwachung und regelmäßige Kontrolle von Netzwerken, deren IT Komponenten (Configuration Items) wie Server, Drucker, Netzwerke und Dienste (IT Services). Im Falle einer Fehlfunktion der IT Infrastrukturkomponente wird diese im System

signalisiert, zuständigen Personen werden informiert. Die Integration von Help Desk- & IT Service Management Lösungen auf Basis von OTRS mit gängigen Monitoring Lösungen wie z.B. Nagios, HP Open View, IBM Tivoli oder Microsoft Operation Manager sorgt für eine umfassende Prozessunterstützung. Per E-Mail verschickte Fehler-Meldungen des Monitoring Systems werden durch OTRS erkannt, in Form eines Tickets werden diese automatisch dokumentiert und die verantwortlichen Empfänger(Gruppen) benachrichtigt. Den Prozess der Fehleranalyse, -behebung und -dokumentation unterstützt OTRS durch die mitgelieferte Wissensdatenbank.

SystemMonitoring – nahtlose Kommunikation zwischen Service Desk und Monitoring Lösung

Die Integration des Netzwerk-Monitoring-Systems mit OTRS erfolgt über das OTRS Modul *SystemMonitoring*. Dieses Modul erlaubt die automatisierte Verarbeitung der



von einer Monitoring-Lösung verschickten E-Mails. Dabei werden drei Nachrichtentypen unterschieden:

- *Störungsmeldung* - Die Monitoring-Lösung erkennt eine Fehlfunktion einer IT Infrastrukturkomponente oder Dienstes (Services) und schickt eine entsprechende Nachricht per E-Mail an OTRS.
- *Update* - Neue Details zu einer bereits gemeldeten Fehlfunktion treten auf und werden an OTRS übermittelt.
- *Betrieb wiederhergestellt* - Die Störung wurde behoben und die Monitoring-Lösung meldet die Wiederaufnahme des Betriebs an OTRS.

Das *SystemMonitoring* Modul verarbeitet die eingehenden E-Mail-Nachrichten und extrahiert die folgenden Informationen (Attribute):

- *Status* - Einer der drei oben aufgeführten Nachrichtentypen.
- *Hos* - Die betroffene Hardwarekomponente.
- *Service* - Der betroffene Dienst bzw. IT Service.

Das Extrahieren dieser Werte erfolgt über Reguläre Ausdrücke und kann flexibel konfiguriert werden. Vorteil: das System-Monitoring Modul kann flexibel an verschiedene Netzwerk-Monitoring-Systeme angepasst werden.

Anhand der o.g. drei Attribute entscheidet das OTRS Modul SystemMonitoring, wie die Meldung des Monitoring-Systems weiterver-

arbeitet wird. Die Kombination aus *Host* und *Service* wird zur Identifikation einer Meldung verwendet. Handelt es sich um eine neue Störung, d.h. eine bislang nicht bekannte Kombination aus Host und Service Attribute erzeugt OTRS aus der E-Mail-Meldung automatisch ein neues Ticket. Die Queue, in der die neuen Tickets erzeugt werden, lässt sich komfortabel über ein dem *SystemMonitoring* Modul nachgeschalteten Postmaster-Filter bestimmen.

Ist bereits ein offenes oder in Arbeit befindliches Ticket vorhanden, welches der gemeldeten Kombination aus Host und Service Attribut entspricht, wird die Update-Meldung des Monitoring-Systems an das bestehende Ticket angehängt.

Der Follow-Up-Mechanismus des System-Monitoring Moduls berücksichtigt bei der Suche nach einem bestehenden Vorgang ausschließlich Tickets, die nicht den Status ‚geschlossen‘ aufweisen. Tickets im Status ‚geschlossen‘ werden als in der Vergangenheit liegende, abgeschlossene Vorgänge behandelt und nicht wieder geöffnet.

Auf Basis der Attribute *Host* und *Service* bietet OTRS die Möglichkeit der statistischen Auswertung zur Störungsanfälligkeit bzw. –häufigkeit einzelner IT-Infrastruktur-Komponenten und –Services.

Ist die Störung behoben, kann das Ticket entweder automatisch geschlossen werden, oder jeden anderen Status annehmen, um eine Nachkontrolle durch einen Agenten zu ermöglichen.





OTRS::ITSM 1.0 Codename: Whitehaven Beach, Australia



((otrs))

OTRS AG

Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg

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

enjoy@otrs.com
www.otrs.com

© OTRS AG 2008

