

OTRS: Helpdesksystem jetzt mit Schnittstelle für automatische Netzwerküberwachung

- *Open-Source-Modul zur Integration z.B. mit Nagios, OpenNMS, OpenView, Tivoli oder MOM*
- *DöhlerGruppe und Jamba! als Pilotkunden*

Bad Homburg, 10.10.2007 – Die freie Helpdesk- und IT-Servicemanagement-Lösung OTRS gewährleistet durch das neue Modul „SystemMonitoring“ die nahtlose Kommunikation zwischen Service-Desk und Monitoring-Lösungen. Die durchgängige Überwachung von Netzwerken, deren IT-Komponenten und Diensten wird so bequem in bestehende Workflows auch besonders komplexer IT-Infrastrukturen von Unternehmen eingebunden. Dabei werden per E-Mail verschickte Meldungen des Monitoring-Tools durch OTRS automatisch erkannt, in Form eines Tickets dokumentiert und die zuständigen Helpdesk-Mitarbeiter benachrichtigt. Die Monitoringwerkzeuge selbst verfügen zwar über eine Alert-Funktion, es fehlt im Fall der Kombination mit komplementären Drittlösungen jedoch häufig an der vollständigen Integration.

Vom Start weg unterstützt OTRS SystemMonitoring die Überwachungstools Nagios, OpenNMS, HP OpenView, IBM Tivoli, Ipswitch WhatsUp und Microsoft Operation Manager. Pilotkunden sind die DöhlerGruppe, führender Hersteller von Fruchtsaftkonzentraten, die SystemMonitoring gemeinsam mit HP OpenView einsetzt und die Jamba! GmbH mit der wegweisenden Kombination mit Nagios). Bei den von der Monitoring-Lösung verschickten Benachrichtigungen wird zwischen drei Nachrichtentypen unterschieden: *Störungsmeldung*, *Update* und *Betrieb wiederhergestellt*. OTRS SystemMonitoring verarbeitet die eingehenden E-Mails und kann daraus die Attribute Status (einer der Nachrichtentypen), Host (betroffene Hardwarekomponente) und Service (betroffener Dienst bzw. IT-Service) ableiten.

Durch das Extrahieren dieser Werte über Reguläre Ausdrücke lässt sich die Schnittstelle flexibel an die verschiedenen Netzwerkmonitoring-Tools anpassen. Die Kombination aus Host und Service nutzt das Modul, um eine passende Meldung für die Störung zu

identifizieren. So wird für eine erstmals auftretende Störung ein neues Ticket oder bei einer bereits vorhandenen Nachricht eine Update-Meldung erzeugt.

OTRS und Nagios als Open-Source-Dreamteam

„Unser neues Modul SystemMonitoring bietet den rund 50.000 OTRS-Nutzern eine herstellerunabhängige Schnittstelle zur Überwachung der IT-Infrastruktur. Besonders die – bereits mit der Jamba! GmbH erfolgreich realisierte – Kombination mit der anderen extrem erfolgreichen Open-Source-Netzwerksoftware, Nagios, haben sich sehr viele unserer Kunden gewünscht,“ kommentiert André Mindermann, Gründer und Geschäftsführer der OTRS GmbH.

OTRS SystemMonitoring steht ab sofort über den in OTRS integrierten OTRS Paketmanager kostenlos zum Download zur Verfügung.

Über OTRS und die OTRS GmbH

Das OTRS Projekt wurde im Jahr 2001 von Martin Edenhofer ins Leben gerufen, der sich bereits seit 1998 mit Ticket-Systemen beschäftigt. Aufgrund der stetig steigenden Nachfrage nach Services zu OTRS gründeten Martin Edenhofer, André Mindermann und Burchard Steinbild im Jahr 2003 die OTRS GmbH. Die OTRS GmbH ist Hersteller und Dienstleister rund um das mit weltweit rund 50.000 Installationen in 22 Sprachen führende Help Desk- und Ticketsystem OTRS (Open Ticket Request System). Mit der ITIL[®] konformen IT Service Management Lösung OTRS::ITSM schließt die OTRS GmbH auf zu den ITSM Lösungen der Big 4 (HP, CA, IBM und BMC). Zu den Leistungen der OTRS GmbH zählen Consulting, Softwareentwicklung, Application Support und SaaS (über den Partner Enterprise Consulting GmbH).

Weitere Informationen unter:

<http://www.otrs.com/>

<http://otrs.org/>