Privates IT-Praxisprojekt

OTRS-Ticketsystem

Tickets mit Kunden, Queues, Teamrollen, SLA, Antwortvorlagen und angebundenen E-Mail- und Kommunikationsdiensten.

Stand 09.11.2026 | Anwendung und Daemon geprüft

Ziel und Nutzen

Supportanfragen sollen geordnet aufgenommen, einem zuständigen Bereich zugewiesen und nachvollziehbar bearbeitet werden. Das Projekt verbindet die technische Bereitstellung eines Ticketsystems mit der Gestaltung von Supportabläufen. Kunden, Bearbeiter und Teamleitungen werden als getrennte Rollen betrachtet.

Technischer Aufbau

Eingesetzt wird OTRS Community Edition 6.0.41. Die Anwendung läuft mit Apache, mod_perl und Perl in einem eigenen Docker-Container. Eine getrennte MariaDB speichert die strukturierten Daten. Dateidaten werden dauerhaft abgelegt. Der Host-Webserver stellt den HTTPS-Zugang zur Agentenoberfläche und zum Kundenportal bereit.

OTRS und MariaDB	Ticketartikel, Kunden, Bearbeiter, Konfiguration und Historie
Gruppen und Rollen	Lese- und Bearbeitungsrechte für die jeweiligen Queues
OTRS-Daemon	Mailabruf, Versandwarteschlange, Eskalationen und weitere Hintergrundaufgaben

Umsetzung

1. Kundenbereiche und zugehörige Queues werden getrennt angelegt. Für den IT-Support sind fachliche Unterqueues eingerichtet.
2. Bearbeiter erhalten Gruppenrechte. Teamleitungen und Administrationsrechte werden gesondert zugewiesen und geprüft.
3. Signaturen, Antwortvorlagen und SLA unterstützen einen einheitlichen Bearbeitungsablauf.
4. Mailkonten, Mattermost-Meldungen und eine Discord-Anbindung erweitern die Eingangskanäle und Rückmeldemöglichkeiten.

OTRS-Ticketsystem

Prüfung und Ergebnis

Die bisherigen Prüfungen umfassten Anmeldungen, Adminzugriff, Queue-Auswahl und direkte Ticketaufrufe mit verschiedenen Konten. Beim Entzug von Bereichsrechten wurde auch die Ticketinhaberschaft berücksichtigt, weil sie einen zusätzlichen Zugriffsweg eröffnen kann. Am 9. November 2026 waren Webanwendung, Datenbank und Daemon aktiv. Der öffentliche Anmeldeendpunkt antwortete über HTTPS.

Betrieb und Wartung

Ein nativer Cronjob prüft den Daemon alle fünf Minuten und startet ihn bei Bedarf. Der Container-Gesundheitstest berücksichtigt neben der Weboberfläche auch den Daemon. Die täglichen Sicherungen erfassen Datenbank, Dateidaten und Konfiguration. Frühere Rücksicherungstests haben Datenbankinhalte in einer getrennten Testdatenbank überprüft.

Grenzen und nächste Schritte

Die installierte Community-Ausgabe ist von den aktuellen kommerziellen OTRS-Angeboten zu unterscheiden. Versionspflege und die Kompatibilität eigener Erweiterungen müssen bei Änderungen geprüft werden. Ein erfolgreicher Mailversand ist an der Versandwarteschlange und am Mailserverprotokoll nachzuweisen.

Praktische Kenntnisse

IT-Service-Management, Rollenmodelle, Ticketsystemadministration, SLA, Mailintegration, Hintergrundprozesse und Berechtigungsprüfung.

Verknüpfte Projekte

Mailserver und OTRS-Mailverarbeitung · Mattermost-Kommunikationsplattform · Discord-Anbindung an OTRS · Arbeitszentrale und Ticketübergabe

Projektseite und technische Quellen

Diese Dokumentation online
https://payns.info/dokumentation/otrs.html

OTRS-Administrationshandbuch
https://otrscommunityedition.com/doc/manual/admin/6.0/en/html/index.html

OTRS-Daemon
https://otrscommunityedition.com/doc/manual/admin/6.0/en/html/daemon.html

Die Umsetzung und die Aufbereitung der Dokumentation wurden KI-gestützt unterstützt. Die Beschreibung stützt sich auf die vorhandene Projektkonfiguration, Betriebsnachweise und die genannten Prüfungen.