



SECTOR^{NORD} AG
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

ITSM SUMMIT 2023

IT SERVICE MANAGEMENT MIT ZNUNY

LEISTUNGSSTARKE PROZESS-ENGINE IM KUNDENPORTAL,
ERGÄNZT UM EINEN REFERENZKUNDENBEITRAG DER WILHELM.TEL GMBH

MATTHIAS BOUWS | DIRK STALLKAMP



MATTHIAS BOUWS

ITSM CONSULTANT

MATTHIAS.BOUWS@SECTORNORD.DE

T +49 441 3901010 42

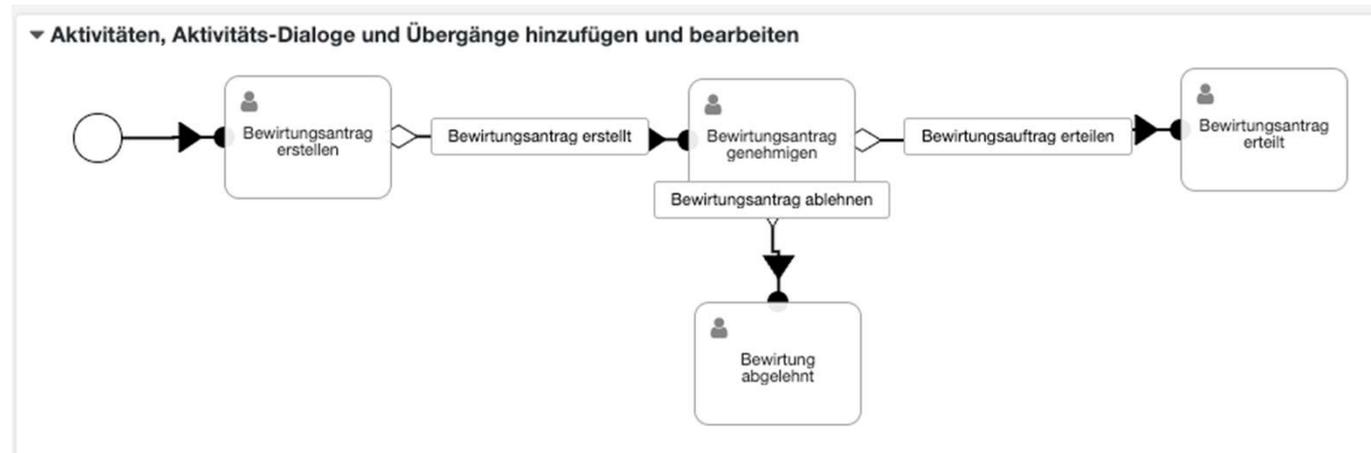
F +49 441 3901010 11

SECTOR NORD AG
EDEWECHTER LANDSTRASSE 123
D-26131 OLDENBURG

ITSM SUMMIT 2023

ZNUNY PROZESSMANAGEMENT (ZPM)

- Aktivität → Genehmigung
- Aktivitätsdialog (Formular/ Maske) → Antrag freigeben
- Übergang → Genehmigung erteilt
- Übergangsaktion → Ticketstatus ändern auf „offen“



VORTEILE PROZESSTICKETS

- Definierte Prozesse und Arbeitsabläufe
- Notwendige Informationen sind im Ticket verfügbar (Dynamische Felder)
- Parallele Bearbeitung möglich (Subtickets)
- Bedingte, automatisierte Ticketaktionen
 - Aktionen in Drittsystem triggern
- "Formular-Tickets" möglich (insbesondere im Kundenportal)
 - nach Erstellung „normale“ Ticketbearbeitung weiter möglich

 beschleunigte, strukturierte Ticketbearbeitung

SECTOR NORD FEATURES IM ZPM

- Anhänge
- TransitionActionCheck
- Integrierte Platzhalter der notwendigen Felder in Übergangskaktionen
- Event "AllChildrenClosed"
- Termine aktualisieren + entfernen
- diverse Bugfixes



Bereitstellung von sinnvollen Funktionen für die Community

ITSM SUMMIT 2023

ERWEITERTE FEATURES UND PAKETE

- Antragsmappe
- Gruppieren von Feldern in Aktivitätsdialogen
- Ein- / Ausblenden von Feldern abhängig von vorangegangenen Feldeingaben
- Neue Übergangskaktionen
 - "TicketFieldSetAllChildren"
 - "RunExternalCommand"
 - "ConsoleCommand"
 - "IdoitRequest"
- Weitere Typen von Dynamischen Feldern
 - DB
 - SQL
- Rechnen mit Dynamischen Feldern
 - Addition / Subtraktion
 - Datumsberechnungen
- Berechtigung auf Tickets für "Genehmiger" im Kundenportal

Live Demo

ITSM SUMMIT 2023



wilhelm.tel

- Dirk Stallkamp
- Teamleiter IT-Application Management
- Verantwortlich für Znuny

ITSM SUMMIT 2023

Wer ist wilhelm.tel?

- Im Jahr 1999 gegründeter 100%iger Sohn der Stadtwerke Norderstedt
- ~ 550 Mitarbeiter in der Unternehmensgruppe
- Lokaler Anbieter von Telekommunikationslösungen in der Region Norderstedt und Hamburg
- Eigenes Glasfasernetz einschließlich „Letzter Meile“ bis ins Haus/ Wohnung
- Verschiedene Telefonie-, Internet-, Mobilfunk- und TV/Radio-Pakete auswählbar bis hin zu Rechenzentrumskapazitäten
- Eigenes WLAN-Netz



Meilensteine der 13-jährigen Zusammenarbeit

- Cebit 2010: Kennenlernen SectorNord AG
- Januar 2011: OTRS 2.4 geht nach Anpassungen und Testphase produktiv
- Mitte 2013: SNAG-View kommt als Monitoring-System
- April 2014: NeDi startet, Ziel: Abbildung des kompletten Access-Netzes (~ 15.000 Geräte)
- Februar 2015: i-doit steht bereit; Ziel: Verwaltung der Ersatzteilwerkstatt und Inventarisierung der zentralen Standorte

Znuny-Highlights

- Einführung der Entstörleitfäden
- Prozesstickets für Changemanagement und Störungslogbuch
- diverse Schnittstellen auf Mail- und SOAP-Basis zu Kunden, Dienstleistern und Partnern
- händischer und automatischer SMS-Versand
- separates Technikerportal

Zahlen, Daten, Fakten

- 8 Mandanten sind hinterlegt (5 arbeiten aktiv mit dem System)
- 725 registrierte User in 260 Queues und Sub-Queues (inkl. Partner)
- ca. 540.000 Kundendatensätze mit allen Partnern
- ~ 1.430.000 Tickets seit Go-Live in 2011
 - ~ 2.500 Tickets pro Woche
- ~ 5.300.000 Artikel mit einer Speicherplatzgröße von ~ 1 TB
- Alle 3 Stunden Backup der Datenbank

Ausblick

- Umzug des Systems von Hardware auf Virtualisierung (Proxmox)
- Etablierung des Customer-Portals im Rahmen der Umstellung der internen IT-Tickets
- Umstellung von Version 6.4.5 auf 7.x
- Umfangreichere Nutzung der vorhandenen Systemkopplungen

Auf ins System

➤ [ZNUNY Testsystem](#)

ITSM SUMMIT 2023

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ITSM SUMMIT 2023