

Von OTRS zu VRT(S)?

Benutzer:DCB
WikiCon 2021 in Erfurt



OTRS?

... Ursprung: Software **Open Ticket Request System**

... Ticketsystem der OTRS AG; ((OTRS)) *Community Edition* verwendet, zuletzt in der Version 6.0

... analog auch als Name des ehrenamtlichen Support-Teams (englisch: Volunteer Response Team) verwendet



Ausgangssituation I

Freie Version nur noch mit großer Verzögerung

Sorgen um die Zukunft von OTRS

04.09.2018 | Autor: [Ludger Schmitz](#)

Viele Anwender der Helpdesk- und Ticketing-Lösung OTRS dürften verunsichert sein. Denn der Hersteller verfolgt eine Cloud-Orientierung. Zur millionenfach verbreiteten Open-Source-Lösung tut sich eine Lücke auf.



Von Ticketing ist keine Rede mehr. Die Business-Orientierung liegt auf Services.

(Bild: OTRS AG)

<https://www.datacenter-insider.de/sorgen-um-die-zukunft-von-otrs-a-749993/>

Ausgangssituation II

Release Note

Attention! Security risk with OTRS 6!

December 23, 2020 — Please read carefully and check if the version of your OTRS system is affected.

OTRS 6 has reached end of life and there will be no further security updates after JAN 1st, 2021.

We want to point out that using the software exposes you to a high security risk!

Product Affected:

- OTRS 6,
- ((OTRS)) Community Edition 6

Release Details

- **Release name:**
Attention! Security risk with OTRS 6!
- **Release date:**
23. December 2020
- **Release type:**
security advisories

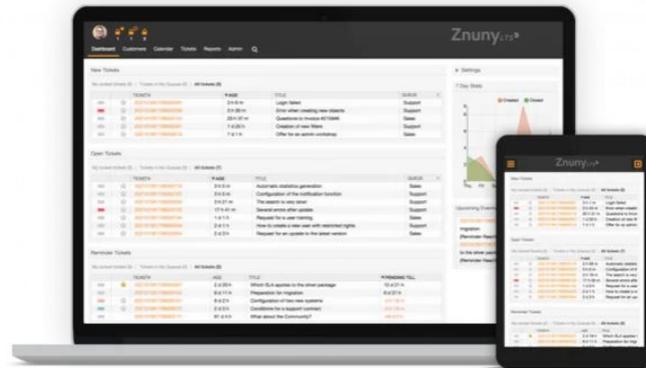
Ausgangssituation III

Znuny: Neues Leben für die OTRS Community Edition

Eine Allianz von Dienstleistern für das Open-Source-Ticketsystem OTRS will gemeinsam den OTRS-Fork Znuny weiterentwickeln.

Lesezeit: 1 Min.  In Pocket speichern

   18



11.03.2021 09:00 Uhr | iX Magazin

Von Oliver Diedrich

((OTRS)) Community Edition
Znuny

Ausgangssituation IV

... WMF in der Zwickmühle: kein weiterer Support für OTRS 6, damit potentielle Sicherheitslücken ungelöst → **untragbare Situation**

... Gespräche der WMF mit der Znuny GmbH bezüglich Znuny LTS (bereits beim Upgrade von OTRS 2.7.7 to 3.2.4 unterstützt; 2013)

... Entscheidung der WMF, zu *Znuny LTS* zu wechseln: Information an die OTRS-Admins am 25. März, Softwaremigration für 13. April geplant → **knappes Timeline**

... Problem: „**OTRS**“ **tausendfach in den Wikimedia-Projekten verwendet** (als Name für das Team; als Name für Prozesse wie Freigaben, Verifizierungen; als Name von Kategorien; in Dokumentationen rund um diverse Prozesse) → **muss aus rechtlichen Gründen entfernt werden**



Arbeit des Projektteams

... **gemeinsames Projektteam von OTRS-Admins und WMF**: Emufarmers, Krd, Ruthven und DCB sowie Keegan (WMF) und Quiddity (WMF)

... Information an mehr als 400 Nutzende des Systems sowie Erstellen einer Projektseite und entsprechender Phabricator-Tickets und Vorbereiten der Softwaremigration

... Namensrichtlinien

... Logo-Rebrandings

... Anpassen von Vorlagen, Informationstexten usw.

... Umbenennung von Mailinglisten, IRC-Channels, des internen Wikis usw.



Ein neuer Name für OTRS I

Ausgangssituation

... „OTRS“ **kann nicht mehr verwendet werden**, ist aber weit verbreitet in den Wikimedia-Projekten
... alternative Namen sind u. a. **Volunteer Response Team** (en) oder **Support-Team** (de)

Bedarf

... ein Name für das **ehrenamtliche Team**
... ein Name für das **Ticketsystem**
... ein Name für die **globale User Group**

→ all das muss unabhängig von der verwendeten Software sein



Ein neuer Name für OTRS II

Lösungen

... ein Name für das ehrenamtliche Team

... offizieller Name: **Volunteer Response Team** (VRT)

... lokale Abweichungen möglich, solange kein Name einer Software Teil des Namens ist

... in deutsch weiterhin: **Support-Team**

... ein Name für das Ticketsystem

... **Volunteer Response Team Systems** (VRTS) → VRTS-Admins statt OTRS-Admins

... ein Name für die globale User Group

... **vrt-permissions**



Learnings

Verwende niemals den Namen einer Software für bspw. eine User Group, Prozesse und Kategorien.

- ... Inhaltsseiten in den Wikimedia-Projekten anzupassen ist der kleinste Teil der Arbeit (Bot-Arbeit)
- ... Anpassen von Vorlagen, Tools und User-Skripten ist komplizierter (Abhängigkeiten)
- ... Umbenennen eines Wikis ist technisch nur sinnvoll machbar, wenn nicht mit Wikidata verknüpft

Es ist sinnvoll, zunächst die Koordination innerhalb des Projektteams zusammenzuführen und eine sinnvolle Strategie für die Prozesse zu schaffen.

- ... regelmäßige Calls besser als Mail-Kommunikation
- ... klare Aufgabenpriorisierung notwendig

Das Projektteam kann nicht alles selbst erledigen.

- ... für bestimmte Umbenennungsprozesse werden lokale oder globale Rechte benötigt
- ... Sprachbarrieren, notwendige Abstimmungen usw. können mit lokalen Communitys gelöst werden



Von OTRS zu VRT(S)?

Benutzer:DCB
WikiCon 2021 in Erfurt

