

OTRS 2.2: öffentliche Beta-Version freigegeben

03.04.2007, 12:47 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *OTRS*

Das weltweit renommierte Open-Source-Projekt OTRS veröffentlicht heute die Beta-Version seiner Ticket- und Help Desk-Software: OTRS 2.2 (Entwicklername: Ipanema*) bietet neue Attribute zur Definition von Services und Service Level Agreements (SLA) – beides Vorboten auf das Mitte April erscheinende Beta-Release von OTRS::ITSM, der ITIL-konformen IT-Servicemanagement-Lösung auf Basis von OTRS.

Außerdem lassen sich Tickets jetzt komfortabel über das Admin-Interface je nach Typus klassifizieren. Die Unterstützung mehrerer Authentifizierungsquellen und Methoden zur Passwortverschlüsselung machen die Arbeit mit OTRS 2.2 noch flexibler. Die Systemkonfiguration läuft mit dem Upgrade doppelt so schnell.

Die wichtigste Neuerung, die Unterstützung von Services und SLAs, bildet eine Grundlage für das Management von IT-Services und legt den Grundstein für die bevorstehende Veröffentlichung der ITIL-Module unter dem Namen „OTRS::ITSM“.

Bei der Erzeugung eines neuen Tickets, können nun ein Service – also zum Beispiel ein E-Mail-Dienst – sowie die zugehörigen SLAs inklusive deren Attribute, wie „Antwortzeit“, „Updatezeit“ und „Lösungszeit“ zugeordnet werden. Mit dem Kunden eines IT-Services getroffene Leistungsvereinbarungen lassen sich auf diese Weise transparent abbilden und der Erfüllungsgrad einfach steuern. Das Feature kann auch in der gewöhnlichen Service-Desk-Umgebung ohne den Einsatz der ITSM-Module verwendet werden. Der Leistungsumfang des Postmaster-Filters wurde entsprechende erweitert, so dass zukünftig auch Service- und SLA-bezogene Informationen des Email-Headers ausgewertet werden können.

Die zweite zentrale Neuerung betrifft die vereinfachte Klassifikation von Tickets, d.h. die Zuordnung des „Native Ticket Type“. Bislang musste hierfür eines der 16 verfügbaren Ticket-Frei-Textfelder verwendet werden. Mit OTRS 2.2. steht für die Klassifikation nun ein eigenes Ticketattribut zur Verfügung, das sich über das Admin-Interface administrieren lässt.

Weitere Neuerungen betreffen die sequentielle Abfrage unterschiedlicher Authentifizierungsquellen sowie die Erweiterung um neue Methoden zur Passwortverschlüsselung (md5 und plain).

Da die Betaversion bereits einen hohen Reifegrad erreicht hat, wird schon in wenigen Wochen mit der Freigabe von OTRS 2.2 gerechnet. OTRS 2.2 Beta1 kann ab sofort hier heruntergeladen werden: <ftp://ftp.otrs.org/pub/otrs/>

* Neuerungen von OTRS 2.2 im Überblick:

- Services und SLAs

Services und korrespondierende SLA-Attribute werden mitgeliefert, um die Abbildung der Services und Einhaltung von SLAs zu steuern. Alle in diesem Zusammenhang relevanten Headerattribute lassen sich mit Hilfe des Postmaster-Filters verwenden.

- „Native Ticket Types“

Ermöglicht die komfortablere Klassifikation von Tickettypen über das Admin-Interface.

- Unterstützung unterschiedlicher Authentifizierungsquellen

OTRS ermöglicht zukünftig die sequentielle Abfrage unterschiedlicher Authentifizierungsquellen. Führt die Authentifizierung gegen die erste Quelle zu keinem positiven Ergebnis, können in der Folge weitere in der Konfiguration von OTRS definierte Authentifizierungsquellen abgefragt werden.

- Passwortverschlüsselung

Wechsel zwischen Verschlüsselungsmethoden „unix_crypt“ und „md5“ jetzt on the fly möglich. OTRS unterstützt sowohl „unix_crypt“ als auch „md5“ und „plain“, d.h. die unverschlüsselte Datenablage von Zugangsdaten in der Datenbank.

- Systemkonfiguration

Die Verarbeitung von Konfigurationen und deren Ansicht erfolgt jetzt deutlich schneller, so dass die Einstellung des Systems etwa doppelt so schnell erfolgt.

* Was ist OTRS?

Das Open Ticket Request System OTRS übernimmt die intelligente Verteilung von Service- Anfragen an Unternehmen bzw. Organisationen und deren Management. OTRS sorgt mit Hilfe zahlreicher Funktionen sowie einer flexiblen Anpassung des Systems an die organisationsinternen Serviceprozesse für eine transparente Bearbeitung und effiziente Lösung der eingehenden Anfragen.

OTRS unterliegt der GNU General Public Licence (GPL) und kann inklusive aller Schnittstellen und Handbücher kostenlos unter <http://otrs.org/download/> im Internet herunter geladen werden.

* Hintergrund zu Ipanema:

Traditionell sind neue OTRS-Versionen nach Traumstränden benannt. Die aktuelle Version 2.2 hat OTRS-Freund Marten Mickos (CEO von My SQL) auf „Ipanema“ getauft. Ipanema ist der Hauptstrand von Rio de Janeiro, nur durch den malerischen Felsvorsprung Arpoador von der Copacabana getrennt. Übersetzt bedeutet Ipanema „aufgewühltes Wasser“, was die herrliche Küste treffend charakterisiert.

OTRS

Norsk-Data-Str. 1
61352 Bad Homburg
Deutschland
<http://www.otrs.com/>

Portrait

Weitere Informationen unter:

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

News-ID: 128621 • Views: 1950 (Stand: 17.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/128621/OTRS-2-2-oeffentliche-Beta-Version-freigegeben.html>