

OFORK: Migration auf ein neues Ticketsystem - FAQ

Warum müssen wir das Ticketsystem wechseln?

Die OTRS AG hat zum 01.01.2021 die Weiterentwicklung der OTRS Community Version eingestellt. Dass heisst, es werden u.a. keine kostenlosen Sicherheitsupdates mehr von der OTRS AG für die Öffentlichkeit angeboten.

Um einen nachhaltigen und kostenfreien Betrieb eines Ticketsystems zu gewährleisten, müssen wir ein alternatives Produkt einsetzen.

Wann findet die Migration nach OFORK statt?

Die Migration wird am **17.09.2021** von **6:00 - 9:00 Uhr** stattfinden. Das Ticketsystem wird in diesem Zeitraum nicht erreichbar sein.

Muss ich mich auf die Umstellung vorbereiten?

Nein.

Die Menüführung und der Funktionsumfang des OFORK-basierten Ticketsystems bleiben unverändert. Nach der Migration kann der Betrieb des Ticketsystems wie gewohnt fortgesetzt werden.

Was passiert mit den Tickets, die vor der Migration im OTRS gespeichert wurden?

Die gesamte Ticket-Historie wird im neuen System aufgenommen und kann wie gewohnt abgerufen oder bearbeitet werden.

Warum ist OFORK so ähnlich wie das OTRS?

Das OFORK-Projekt entstand als eine Abspaltung des OTRS. Beide Systeme haben sehr vieles gemeinsam.

Wo finde ich die Dokumentation zu OFORK?

Auf der OFORK-Homepage: o-fork.de

[otrs](https://otrs.org/)

From:

<https://www.wiki.uni-freiburg.de/rz/> - **RZ**

Permanent link:

<https://www.wiki.uni-freiburg.de/rz/doku.php?id=ofork-faq>

Last update: **2021/09/13 20:38**

