



((OTRS)) Community Edition - The Open Source Project

Ein Blick in die Zukunft – und zurück

Liebe OTRS-Nutzer,

mit diesem Artikel möchten wir euch über wichtige Änderungen an der Open-Source-Strategie von OTRS informieren und mögliche Fragen dazu beantworten.

Das Jahr 2018 wird ein spannendes für OTRS werden. In 2001 als „Open Ticket Request System“ lanciert, erfolgte zwei Jahre später die Gründung der OTRS GmbH. Die inzwischen weltweit genutzte Software wurde von Beginn an unter einem Open-Source-Lizenzmodell veröffentlicht. Die Firma OTRS, inzwischen eine AG, entwickelt sich mit großen Schritten weiter. Das Unternehmen ist gewachsen und mit ihm natürlich auch die Software.

Ein Meilenstein in der Firmengeschichte war die Vorstellung der für den professionellen Einsatz entwickelten **OTRS Business Solution™** im Jahr 2015. Zuvor bildeten vor allem Support, Beratungsleistungen und kundenspezifische Anpassungen der Software das Geschäftsmodell des Unternehmens. Von diesen Einnahmen musste lange auch die Weiterentwicklung der Software finanziert werden – eine kostspielige Angelegenheit. Allein das OTRS-Framework umfasst ca. 500.000 Zeilen Quellcode, erstellt mit ungefähr 50 Personenjahren Entwicklungsleistung.

Der Hauptanteil der Aufwendungen – über 95% im Umfang von mehr als 15 Millionen Euro – wurde dabei von der Herstellerfirma OTRS selbst erbracht. Seit der Gründung ist das Unternehmen OTRS stark gewachsen und beschäftigt inzwischen fast 100 Mitarbeiter.

Aufgrund des signifikanten Wachstums des Unternehmens und der erfreulich hohen Nachfrage nach der angebotenen professionellen Lösung hat sich die OTRS-Geschäftsführung entschlossen, das Geschäftsmodell der **OTRS Business Solution™** konsequent weiterzuentwickeln und damit gleichzeitig die Weiterentwicklung der frei verfügbaren Variante von OTRS zu sichern.

Der neue Ansatz wird von zwei Säulen getragen:

- Ein Großteil der derzeit nicht-öffentlichen Funktionen der **OTRS Business Solution™** soll wieder in das Hauptprodukt **OTRS** einfließen, und damit der Öffentlichkeit zugänglich werden.
- **Zukünftig werden wir neue OTRS-Versionen zunächst nur unseren zahlenden Kunden, und erst mehrere Jahre verzögert der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen.**

Diese Entscheidung wird aktuell bereits gelebt, was sich an laufenden Projekten zeigt. So arbeiten die OTRS-Entwickler an einer neuen Oberflächen-Technologie der Software, deren erste Ergebnisse mit dem Release von **OTRS 7** bereitgestellt werden.

Die veränderte Ausrichtung wird sich künftig u.a. in der Benennung des Produktes bemerkbar machen. Ab sofort werden wir ausschließlich von **OTRS** sprechen. Dabei handelt es sich um die komplett gemanagte, professionelle Lösung. Die frei verfügbare Variante von OTRS heißt nun ((OTRS)) Community Edition. **OTRS Business Solution™** wird nicht mehr als Produktbezeichnung verwendet.

Einhergehend mit der neuen strategischen Unternehmensausrichtung findet ein Webseiten-Relaunch statt. Daraus resultieren insgesamt drei neue, eigenständige OTRS Webseiten – eine reine [Produktseite](#), eine [Unternehmensseite](#) und ganz neu, eine eigene Community Plattform. Mit diesem neuen Forum ausschließlich für die OTRS Community zeigt das Unternehmen auch seine Wertschätzung gegenüber der Open-Source-Bewegung.

Diese Veränderungen werfen vermutlich für nicht zahlende Nutzer von OTRS einige Fragen auf, von denen wir einige aufgreifen möchten:

Wird es Einschränkungen der Nutzung meiner bestehenden OTRS Free / Community Edition geben?

Nein, bestehende Installationen können weiterhin in vollem Umfang genutzt werden.

Wird die freie OTRS-Version mit Fehlerkorrekturen versorgt?

Ja. Wir werden für die aktuellste Version der ((OTRS)) Community Edition solange Bugfixes bereitstellen, bis es eine neue öffentliche Major-Version gibt, auf die man aktualisieren kann.

Kann ich weiterhin Fehler in der Software melden?

Ja. Fehler können weiterhin über bugs.otrs.org gemeldet werden. Allerdings priorisieren wir weiterhin diejenigen Fehler, die von unseren zahlenden Kunden gemeldet werden.

Kann ich weiterhin Features vorschlagen?

Ja. Feature-Wünsche können wie bisher über otrsteam.ideascale.com gemeldet werden.

Kann ich zukünftig Beiträge zur Entwicklung von OTRS leisten?

Ja, allerdings mit Einschränkungen, da wir den Hauptentwicklungszeit (»master«) von OTRS zukünftig nicht mehr veröffentlichen können:

- Fehlerkorrekturen zu bereits veröffentlichten Versionen von OTRS können wie bisher als [Pull-Request](#) über github [eingereicht](#) werden.
- Um neue Funktionen für zukünftige Versionen von OTRS beizusteuern wird es erforderlich sein, Kunde von OTRS zu werden. Details dazu werden später bekanntgegeben.



Herzliche Grüße,
Martin Gruner
Team Leiter R & D bei OTRS

((OTRS)) Community Edition

Die Open Source Service Management Software mit über 170.000 Installationen... [mehr erfahren](#)

Download

Erhalten Sie die neusten Updates der open source Software ((OTRS)) Community Edition... [mehr erfahren](#)

Knowledge Base

Profitieren Sie von der weltweiten Community und unserem Blogbeiträgen... [mehr erfahren](#)

Release & Security Notes

Alle Infos zu unseren Release Notes und aktuelle Sicherheitshinweise... [mehr erfahren](#)