

Der Weg von ((OTRS)) CE zu Zguny LTS

ACP IT Solutions AG

Projektverantwortung:

Benjamin Zink

Manager Service Operations



ACP



ACP IT Solutions ist Ihr starker Partner im Norden.

> Hamburg > Hannover > Oldenburg > Paderborn

Mit einer starken Gruppe im Rücken.

1993 Gründung in Wien

Rund 700 Millionen Euro Umsatz im Geschäftsjahr 2019/2020

50+ Standorte in Österreich und Deutschland

1.900+ Mitarbeiter

IT for
innovators.

((OTRS)) Community Edition

- **Version: 5.0.20**
- **Security Advisories einzeln bewertet und ggf. implementiert**

Datenbank:

- **MariaDB mit einer Größe von ca. 7,5 GB**

Filesystem:

- **Galera-Cluster (3 Nodes) mit einer Attachment Größe von ca. 200 GB**

Besonderheit:

**Replikation des Gesamtsystem auf separates ((OTRS)) CE System für die Kunden
(Spiegelung der DB + Filesystem)**

Eckdaten:

- **Projektzeitraum: März bis Juni 2021**
- **Anzahl OTRS Erweiterungen: 43, davon 22 selbst entwickelt**
- **Anzahl Queues: ca. 30**
- **Gesamtanzahl Tickets: ca. 252.000**



Projektziele und die Herausforderungen

- Update des Frameworks auf Znuyn LTS 6.0.34
- Migration der selbstentwickelten ACP Pakete
- Ablösung des bisherigen System Aufbaus und einem Wechsel hin zu einem hochverfügbaren und ausfallsicheren HA Clusters inkl. Nutzung des Customer Portals
- Steigerung der System Performance
 - Zentrale Speicherung der Attachments
 - Aktivierung der Ticket Archivierung

DONE



Weitere Planungen?

„Wir sind gerade mit unserem Entwicklungspartner Sector Nord dabei weitere Ideen umzusetzen und werden das neue System mit weiteren Funktionen ausstatten.“





Der Systemverantwortliche, Benjamin Zink, zieht folgendes Fazit:

„Es war im Verlauf teils holprig und brachte mehr Arbeit mit sich als erwartet, aber im Ergebnis sind wir nun sehr zufrieden, insbesondere aufgrund der nun gewonnenen OTRS-Performance.“



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!