



LINUX

MAGAZIN

Mit Officesuiten wissenschaftlich arbeiten

Calligra-, Libre-, Only-, Softmaker- und WPS-Office im Fußnoten-Check S. 48

DSGVO im Griff

Tipps und ein XML-Set, das Sites mit Datenschutz-Hinweisen ausstattet S. 70

Big-Praxis

Open-Data-Material filtern, aufbereiten und im Web publizieren S. 88

Trouble? Ticket!

Welche Ticketsysteme ein Service-Chaos am besten verhindern

- Open-Source-Vertreter: Kix, OTRS, Request Tracker, Zammad S. 22
- GUIs und APIs fürs Service-Personal S. 32
- Hilfe! Was Kunden vom Ticketsystem zu sehen bekommen S. 38
- Was denkt einer, der den OTRS-Vorgänger STTS bei Suse erfunden hat, heute? S. 42
- Kata Containers: Verbindet die Leichtgewichtigkeit von Containern mit der Sicherheit einer VM s. 60
- Debian-Pakete selber bauen - eine Schritt-für-Schritt-Anleitung s. 64



Ratgeber: Wie der Admin lokale Workloads sinnvoll in die Cloud migriert S. 76

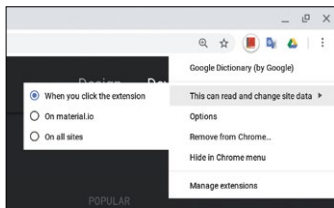


Jede Firma, die in irgendeiner Weise Support leisten muss, tut gut daran, dies mit einem Ticketsystem zu organisieren. Der Linux-Magazin-Schwerpunkt löst den Fahrschein zum Verständnis dieser Softwarekategorie. Die Fahrt führt nicht immer klassisch von Produkt zu Produkt, sondern fokussiert auch auf Schnittstellen für Mitarbeiter oder Kunden.

Aktuell

6 News

- Kräftig aufpoliert KDE Plasma 5.14
- BPF-Trace liegt auf Github bereit
- Dav1d: Ein Decoder für AV1
- Google zieht bei Plus den Stecker
- Stratis 1.0: Doping für XFS
- Chrome-Erweiterung bald sicherer?



Optionen für den Zugriff von Extensions im kommenden Browser Chrome 70.

12 Zahlen & Trends

- Audit des Firefox-Update öffentlich
- Red Hat zur Zukunft von Open JDK
- Microsoft füllt Patent-Schutzpool
- Tim Berners-Lee baut Solid
- WLAN-Standards mit neuen Namen
- Kernel wird laut Greg sicherer
- Sicherheitskonferenz feiert Jubiläum



Die Eröffnungspressekonferenz der It-sa in Nürnberg mit BSI-Chef Arne Schönbohm.

18 All Systems Go! 2018

Open-Source-Entwickler-Treffen in Berlin.

20 Cloud Foundry Summit

Blick nach vorn: 900 Cloud-Anwender und -Entwickler kamen nach Basel.

Titelthema: Ticketsysteme



König Kunde: Wenn der Staubsauger oder PC explodiert, oder wenn nur das Webangebot nicht mehr erreichbar ist – stets konsultieren Kunden den Support des Anbieters.

22 Übersicht

Die Grundausstattung und Erweiterbarkeit der Open-Source-Vertreter OTRS, Kix, Request Tracker und Zammad.

32 Agentenschnittstelle

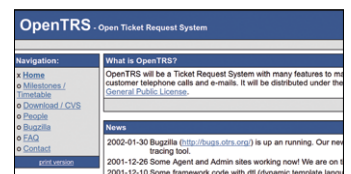
Masken, Rechte, Queues, FAQs: GUIs und APIs für das Service-Personal

38 Hilfe? Ticket!

Was Kunden von den einzelnen Ticketsystemen zu sehen bekommen.

42 Trouble-Ticket-System 1.0

Deutschstunde: Was denkt einer, der den OTRS-Vorgänger STTS bei Suse erfunden hat, heute?



Geschichte im Bild: „So we decided to start a new project“ – OTRS anno 2002.

DELUG-DVD

Doppelseitiger Datenträger, S. 47

Ubuntu 18.10 64 Bit

Canonicals neuester Wurf mit Kernel 4.18, USB-C-Support und aufgebrelteltem Gnome 3.30

Ticketsysteme

Zur Bitparade: Zammad als Docker-Image, OTRS als virtuelle Appliance, Quellarchive aller Kandidaten

All Systems Go!

32 Vorträge mit mehr als 15 Stunden Laufzeit über Basistechnologien moderner Linux-Systeme

Assembler lernen

Komplettes E-Book über maschinen-nahe Programmierung von x86-Prozessoren unter Ubuntu



48 Eine Wissenschaft
Für Abschlussarbeiten sind Fuß- oder Endnoten, Literatur-, Abbildungs- und Inhaltsverzeichnisse gefragt. Welches Linux-Office holt den besten Bachelor?

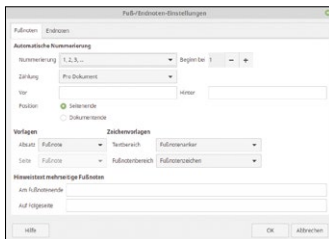
70 Recht bewegt
Gegen die DSGVO kommt kein Web-admin an? Falsch: Mit etwas XML, XSLT, PHP und Wissen kann jeder den Informationspflichten genügen.

88 Fakten finden
Behörden müssen laut Gesetz Zahlen rausrücken. Meist liefern sie allerdings schlecht geeignete Formate. Gefragt sind Tools, um sie aufzubereiten.

Software

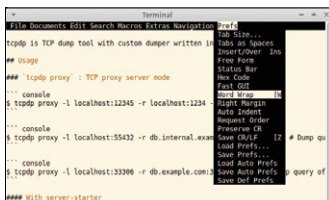
47 Einführung
Ubuntu 18.10, Nixos, E-Book auf DVD.

48 Bitparade
Titel Wissenschaftlich arbeiten: Calligra-, Libre-, Only-, Softmaker- und WPS-Office im Fußnoten-Check.



Für die Master-Arbeit unumgänglich: Einstellungen für Fuß- und Endnoten in Libre Office.

56 Tooltips
Im Kurztest: Tcpcdp 0.10.0, Fswatch 1.13.0, Hyperfine 1.3.0, Pocketter 1.1, Ne 3.1.2, Staturp 0.75 .



[Esc] aktiviert beim Nice Editor das Menü.

Service

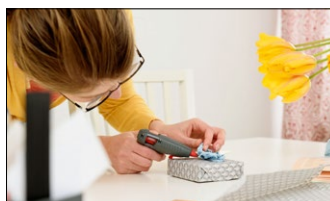
- 3 Editorial**
- 108 IT-Profimarkt**
- 109 Stellenanzeige**
- 112 Veranstaltungen**
- 112 Inserenten**
- 113 Impressum**
- 114 Vorschau**

Sysadmin

59 Einführung
Aus dem Alltag eines Sysadmin: Moreutils-Sammlung.

60 Sichere Container
Titel Kata Containers isolieren Workloads von Docker und Kubernetes.

64 Software paketieren
Titel Wie Entwickler und Admins möglichst schnell ihre Debian-Pakete bauen.



Heißen Kistchen korrekt verpackt.

70 Webauftritt DSGVO-konform
Titel Mehrere Sites per XML mit den neuen Pflichtinformationen ausstatten.

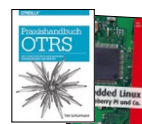
76 Migrations-Praxis
Wie der Admin Workloads sinnvoll in die Cloud verlagert.

Forum

82 Recht
Deutsche Firmen setzen DSGVO nur zögerlich um.

84 Kaleidoskop der Wissenschaft
Maschinelles Sehen in der Forschung.

87 Bücher
Fachbücher über OTRS und Embedded Linux.



Know-how

88 Datenschwemme auswerten
Titel Open Data clever nutzen: Wie der Refugee Datathon für seine Webseite Zahlen zum Thema Asyl verarbeitet.

94 KI als Mythos
Algorithmen-Spezialist Jürgen Lampe: Die realen Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz sind überschätzt.

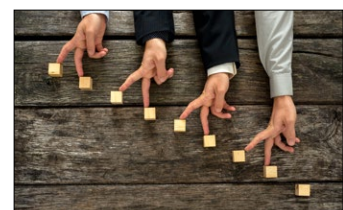


Eigene Gedanken hat eine KI noch lange nicht, das Denken kann sie nur simulieren.

Programmieren

100 C++ - Folge 43
Die Rezeptideen der C++ Core Guidelines verhelfen Programmierern am Ende zu modernem Code aus einem Guss.

104 Snapshot
Schau doch, wie die Zeit vergeht: Michael Schilli entwirft eine Progress-Bar im Eigenbau.



Am Verlaufsbalgen sieht der Benutzer, wie eine Aktion Schritt für Schritt vorankommt.