

BEISPIEL TICKETSYSTEM

Beispiel Ticketsystem

- Issue-Ticket- oder Help-Desk-Systeme sind sehr gut geeignet, um den Fortgang der Bearbeitung gemeldeter Problembeschreibungen zu beobachten und zu dokumentieren.
- Kunden können die Bearbeitung direkt verfolgen und die Serviceorientierung eines Dienstleistungsunternehmens nachvollziehen. Außerdem kann eine Wissensbasis für die Bearbeiter aufgebaut werden.
- In der Regel verläuft der Ablauf so, dass eine Anfrage bezüglich Anpassung, Änderung, Erweiterung oder Fehler (Problemsituationen und erste Kategorisierung) vom Kunden in das Ticketsystem erfasst wird. Anschließend erfolgt mit ihrer Hilfe eine Zuordnung zu einem Mitarbeiter. Daneben wird auch festgehalten, in welchem Bearbeitungszustand das Ticket ist; Durch einen Kommentar werden nach Behebung des Fehlers die Ursache und der Test (kurz) erläutert und dieser ebenfalls vermerkt; die Kategorisierung gegebenenfalls korrigiert. Nach Test und Qualitätskontrolle (der Test wird von einer weiteren Person dem Dispatcher, nachvollzogen – Stichwort „Vier-Augen-Prinzip“) wird das Ticket freigegeben.

siehe: <http://de.wikipedia.org/wiki/Issue-Tracking-System> (Stand: Feb. 2019)

Ticketsystem/Issue Tracking

*) Zustände (enum): **neu, in_Bearbeitung, bearbeitet, getestet, freigegeben**

- Issue-Ticket- oder Help-Desk-Systeme sind sehr gut geeignet, um den Fortgang der Bearbeitung gemeldeter Problembeschreibungen zu beobachten und zu dokumentieren.
- Kunden können die **Bearbeitung verfolgen** und die Serviceorientierung eines Dienstleistungsunternehmens nachvollziehen. Außerdem kann eine Wissensbasis für die Bearbeiter aufgebaut werden.
- In der Regel verläuft der Ablauf so, dass eine Anfrage bezüglich **Anpassung, Änderung, Erweiterung oder Fehler (Problemsituationen und erste Kategorisierung)** vom **Kunden mit dem Ticketsystem** erfasst wird. Anschließend erfolgt mit ihrer Hilfe eine **Zuordnung zu einem Mitarbeiter**. Daneben wird auch festgehalten, in welchem Bearbeitungszustand *) das Ticket ist; durch einen Kommentar werden nach **Behebung des Fehlers** die Ursache und der **Test (kurz) erläutert und dieser ebenfalls vermerkt**; die **Kategorisierung gegebenenfalls korrigiert**. Nach Test und **Qualitätskontrolle** (der Test wird von einer weiteren Person (Dispatcher) nachvollzogen – Stichwort „Vier-Augen-Prinzip“) wird das **Ticket freigegeben**.


Kategorien

<https://de.wikipedia.org/wiki/Issue-Tracking-System>

Benutzergruppen, User Story

- **Kunde (Client):**
 - meldet/erfasst neues Ticket, damit es bearbeitet wird;
 - informiert sich über den Bearbeitungszustand, um den Fortgang/das Ergebnis an den Arbeiten zu erfahren
- **Abteilungsleiter (Dispatcher)**
 - verteilt/ordnet Ticket Sachbearbeiter zu, um eine qualifizierte, zeitnahe Bearbeitung zu gewährleisten
 - überprüft/sichert Qualität/testet/erteilt Freigabe als (Mit)Verantwortlicher
- **(Sach-)Bearbeiter (Consultant)**
 - bearbeitet Ticket: fügt Kommentar ein, ordnet Fehlerkategorie neu zu und testet
- Weitere Profile (Administrator, Hotline-Mitarbeiter oder 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Supportmitarbeiter) lassen sich aus der Beschreibung nicht entnehmen
- Es lassen sich auch keine weiteren Kontakte zwischen Kunden und Mitarbeiter oder Prioritäten erkennen
- **Barrierefreiheit** wird hier nicht explizit angesprochen; sie ist aber ein UI-Thema

Benutzerprofil/Steckbrief/Persona




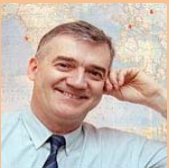
Name	_____	
Alter	_____	
Qualifizierung	_____	
Lebenslage (Familienstand, Status, Hobbies)		

Tätigkeit (Arbeitsalltag):		

Spez. Bedürfnisse (Nutzungssituation):		

- Persona erzeugen Empathie, Betroffenheit, Aufmerksamkeit
- Persona werden anhand relevanter Merkmale beschrieben und geben einen Eindruck vom spez. Umfeld
- Merkmale stehen i.d.R. im Nutzungskontext, was beeinflusst den Nutzwert?
- Persona sind konkret, typisch für eine Zielgruppensegment
- Anlass für die Umsetzung an der Mensch-Maschine-Schnittstelle

Persona

Name <u> Larry Page </u> Alter <u> 32 </u> Qualifizierung <u>Beruf</u> Lebenslage (Familienstand, Status, Hobbies) <u> ledig </u> Tätigkeit (Arbeitsalltag): <u> im Außendienst, bei Kunden </u> Spez. Bedürfnisse (Nutzungssituation): <u> Probleme sollen schnell gelöst werden </u>	
Name <u> Steve Wozniak </u> Alter <u> 53 </u> Qualifizierung <u>Beruf</u> Lebenslage (Familienstand, Status, Hobbies) <u> ledig </u> Tätigkeit (Arbeitsalltag): <u> entwickelt neue Produkte </u> Spez. Bedürfnisse (Nutzungssituation): <u> muss verschiedene Aufgaben gleichzeitig bewältigen </u>	
Name <u> Jade Raymond </u> Alter <u> 31 </u> Qualifizierung <u>Beruf</u> Lebenslage (Familienstand, Status, Hobbies) <u> ledig </u> Tätigkeit (Arbeitsalltag): <u> als Consultant Teilzeit </u> Spez. Bedürfnisse (Nutzungssituation): <u> flexible Arbeitszeiten </u>	
Name <u> Robert Cailliau </u> Alter <u> 64 </u> Qualifizierung <u>Betriebswirt</u> Lebenslage (Familienstand, Status, Hobbies) <u> geschieden, fährt Oldtimer </u> Tätigkeit (Arbeitsalltag): <u> Personalverantwortung </u> Spez. Bedürfnisse (Nutzungssituation): <u> Überblick über die Auslastung und Tickets </u>	

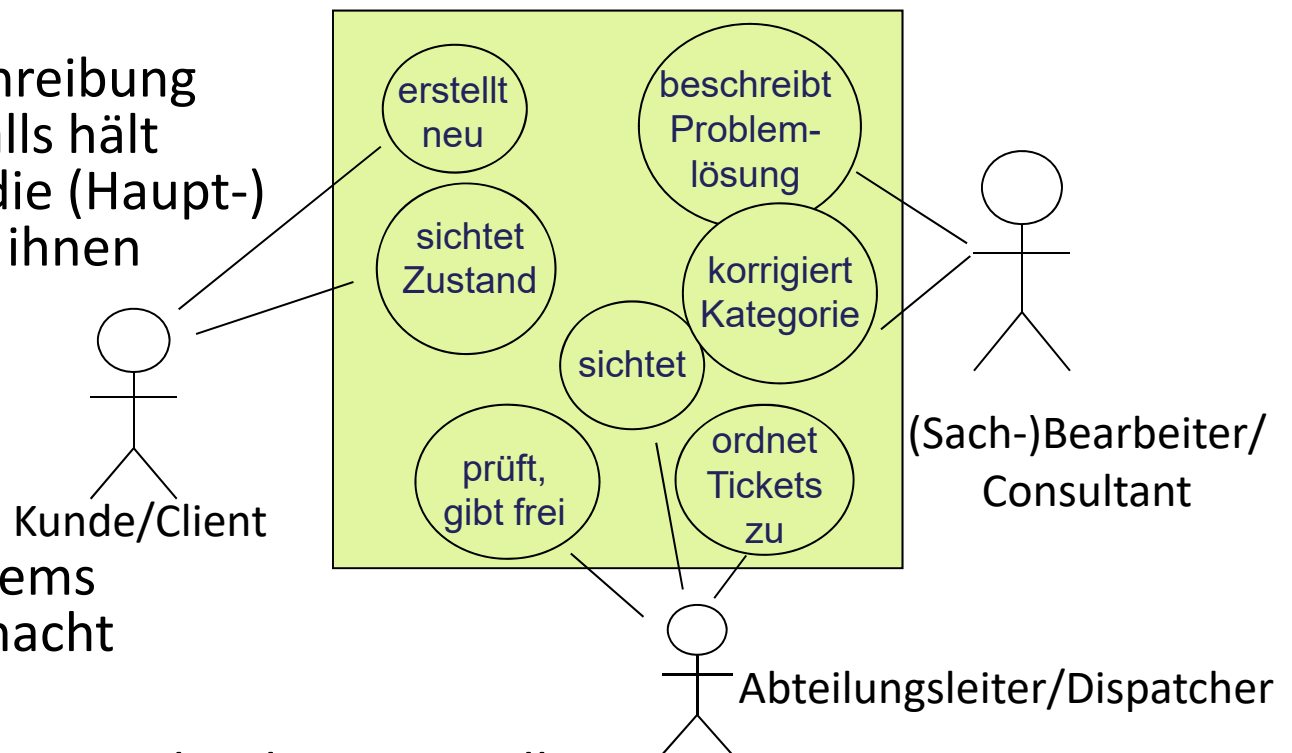
- sichten, sortieren, filtern
- Einfache Handhabung Navigation (wo war ich, wo bin ich, was steht aus), erlernbar, ...
- Arbeit wird unterbrochen und fortsetzen, ...
- Barrierefreier Zugriff wird hier offensichtlich nicht adressiert!

Darstellung/Beschreibung der Use Cases (1/2)

- Die graphische Beschreibung eines Anwendungsfalls hält neben dem System die (Haupt-)Akteure und die von ihnen durchgeführten Aktionen fest

- Eine Aussage über die Struktur des Systems wird dabei nicht gemacht

- Neben einer einfachen graphischen Darstellung bietet sich eine tabellarische Beschreibung eines Anwendungsfalls an.



Screens – Ticketsystem

StartScreen „Anmeldung“ (login) als Kunde, Abteilungsleiter oder Sachbearbeiter

als **Kunde/Client**:

- Ticket erstellen und Bearbeitungszustand verfolgen
 - Ticket neu erfassen
 - Bearbeitungszustand eigener Tickets betrachten/inspizieren

als **Abteilungsleiter/Dispatcher**:

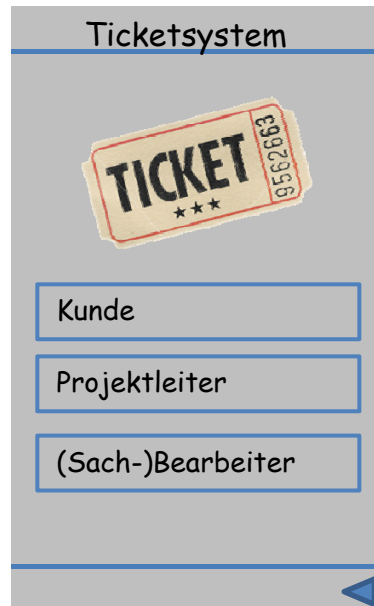
- monitoren (insgesamt) – Ticket einem Sachbearbeiter zuordnen
 - Bearbeitungszustand aller Tickets betrachten
 - (alle) neu erfassten Tickets anhand Beschreibung sichten und Mitarbeiter zu ordnen (sortieren nach Sachbearbeiter oder Bearbeitungszustand u.U. in der nächsten Verbesserung)
 - Qualitätskontrolle und abschließende Freigabe

als **Sachbearbeiter/Consultant**:

- bearbeiten/kommentieren und testen
 - zu gewiesene Tickets untersuchen/bearbeiten (Angabe d. Fehlerursache) Ticket mit Kommentar versehen
 - testen (Angabe des Testprotokolls) und damit Zustand ändern

Ticketsystem

Benutzergruppe auswählen



Ticketsystem

TICKET

958283

Kunde

Projektleiter


(Sach-)Bearbeiter

Kunde: Ticket erfassen

Kundendaten erfassen

Name

eMail



Ticket erfassen

Beschreibung

Kategorie
☐ Software
☐ Hardware
☐ Bedienung
☐ Betriebssystem
☐ Netzwerk



Sachbearbeiter: To Do Liste und Details

To Do Liste

Tickets


Beschreibung
Kommentar
Status
Kategorie

Beschreibung

Kommentar

Status

Kategorie




Bearbeitung

Beschreibung

Status

- ☐ In Bearbeitung
- ☐ bearbeitet
- ☐ getestet
- ☐ freigegeben

Kommentar



Abteilungsleiter

Übersicht (To Do Liste monitoren) und (Sach-)Bearbeiter zuordnen

Übersicht

Tickets

Beschreibung
Kommentar
Status + Freigabe
Kategorie

Beschreibung

Kommentar

Status + Freigabe

Kategorie



Bearbeiter zuordnen

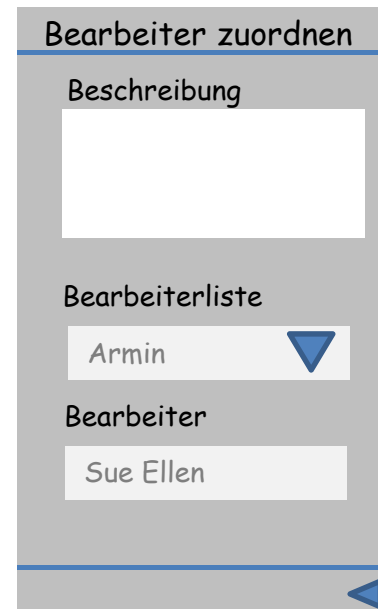
Beschreibung

Bearbeiterliste

Armin

Bearbeiter

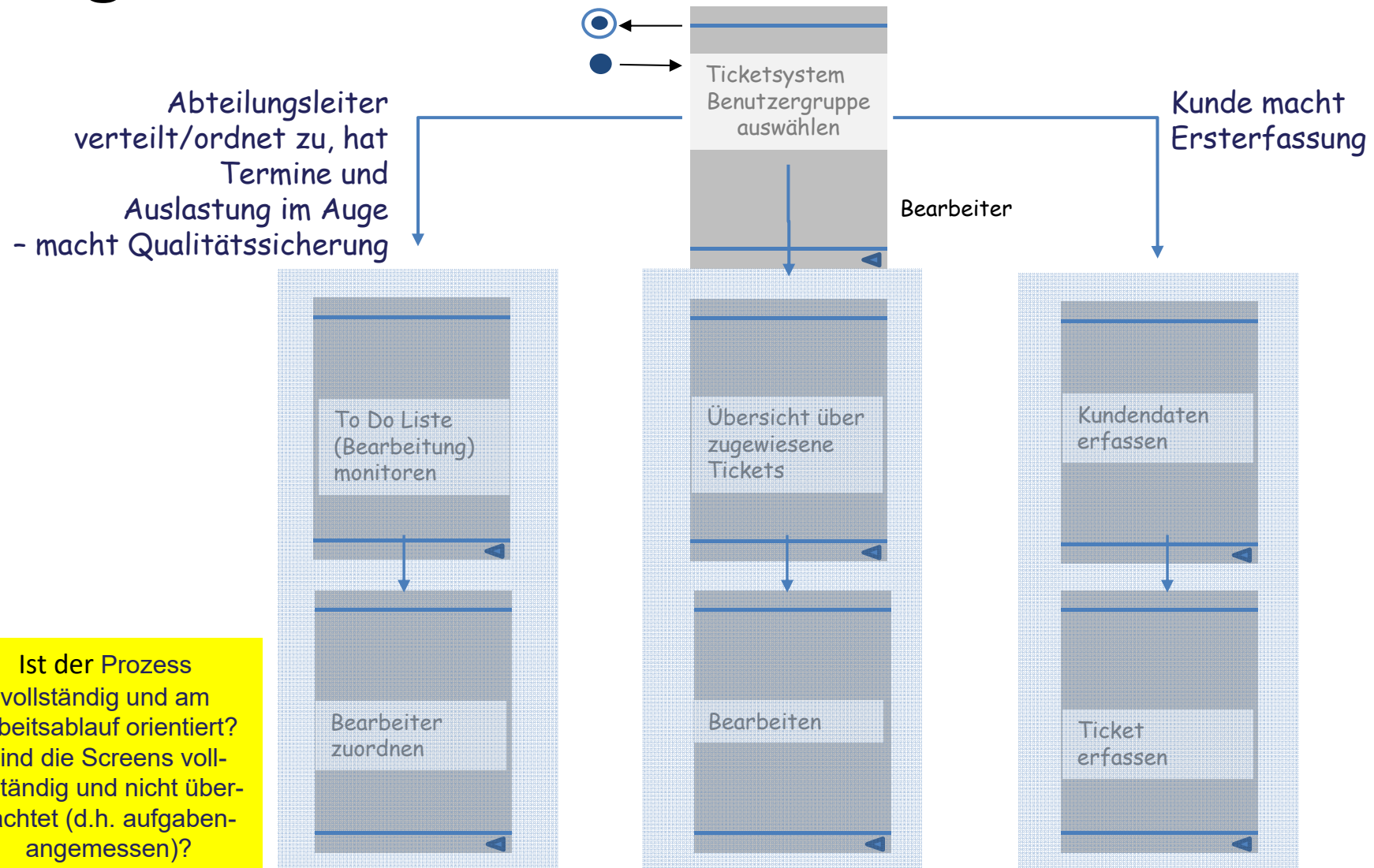
Sue Ellen



Dialogentwurf

- Screens und Ablauf je nach Fähigkeit oder Vorkenntnisse
 - als Skizze mit Papier und Bleistift
 - +Änderungen sind einfach möglich;
 - +Bereitschaft zur Änderung ist groß;
 - +Nutzer können involviert werden und an der Entwicklung teilhaben;
 - tatsächlicher Ablauf/Handling nicht zwingend offensichtlich
 - mit Hilfe von Mock up Tools
 - +Änderungen sind einfach möglich;
 - +Bereitschaft zur Änderung ist groß;
 - +Weitergabe ist einfach
 - In der spezifischen IDE (hier: mit Ressourcen)
 - +beinhaltet schon eine Plattformscheidung;
 - +Ablauf kann authentisch durchgespielt (point&click) werden

Navigationsübersicht mit abstrakten Screens



Navigationsübersicht mit konkreten Screens

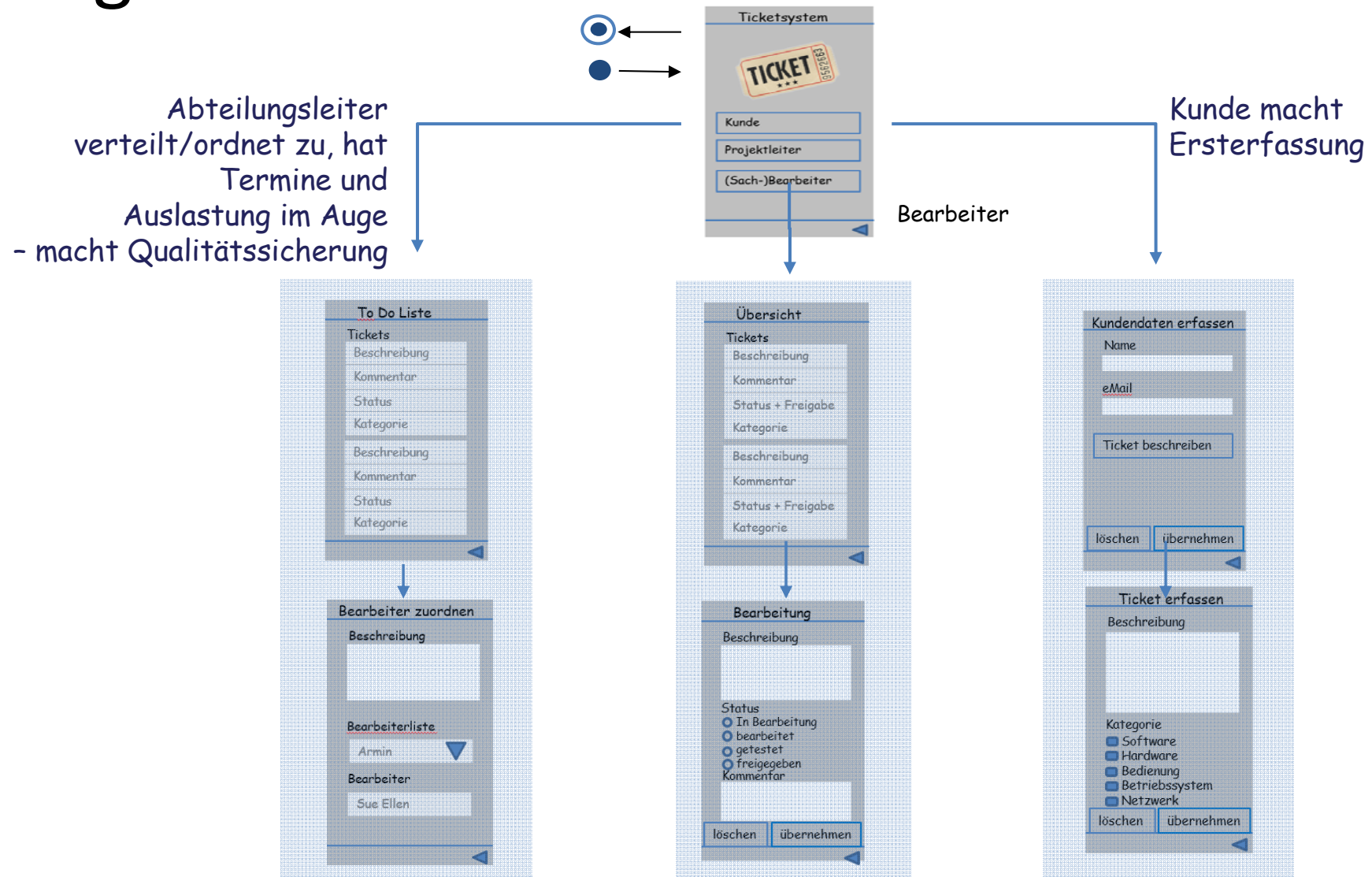
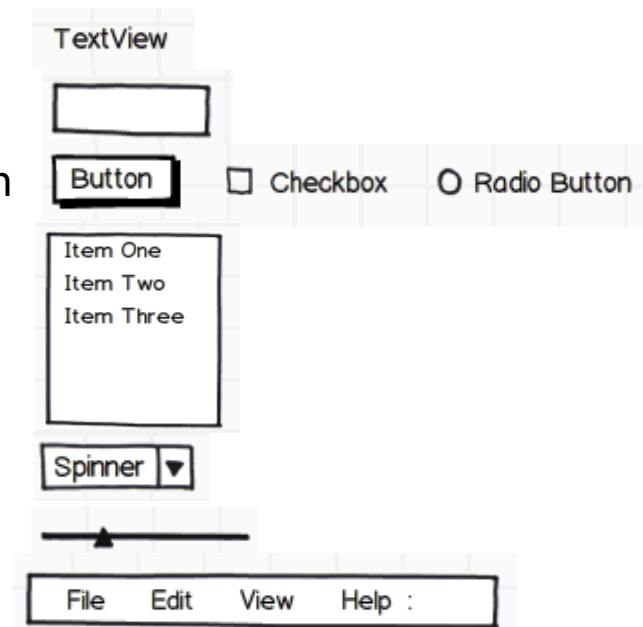


Diagramme: Screens, Wire Frames

- + für ungeübte Nutzer (= oft auch Entscheider!) nachvollziehbar
- + sind i.d.R. Skizzen und trotzdem sind die Elemente klar und präzise erkennbar

- Label/TextView
- Eingabefeld/EditText
- Buttons, CheckBox, RadioButton
- RecyclerView (List)

- Spinner
- Seekbar, Progressbar
- Menu



- schwierig, dabei Dynamik/Abläufe erklären → **Prototyping**