

Praxisarbeit WEVE.TA1A.PA – Ticketing-System

Studiengang: HFINFA 3. Studienjahr

Datum: 03.02.2026

Autor: Jermain Huber

1. Management Summary

Ich habe ein webbasiertes Ticketing-System entwickelt, das den Kundensupport eines mittelständischen Unternehmens effizienter, transparenter und skalierbarer macht. Die Lösung besteht aus einer React Single Page Application (SPA) und einer Node.js/Express REST-API mit zentraler Datenhaltung via Prisma. Lokal nutze ich SQLite, in Produktion ist ein Wechsel auf Postgres über die `DATABASE_URL` vorgesehen.

Das System erfüllt alle Kernanforderungen: Benutzer erstellen, aktualisieren und schließen Tickets; Admins weisen Tickets zu und ändern den Status. Zusätzlich habe ich fachliche Prozessregeln umgesetzt: Tickets werden nur durch User ausgelöst, Ticketinhalte sind nur im Status `OPEN` durch den Auslöser editierbar und beim Schließen ist eine verpflichtende Lösungsnotiz zu erfassen. Die Architektur ist klar getrennt (Frontend, Backend, Datenbank), was Wartbarkeit und Skalierbarkeit verbessert. Sicherheit und Stabilität werden durch JWT-Authentifizierung, Input-Validierung (Zod), Rate Limiting, CORS-Policies und sichere Standard-Header (Helmet) unterstützt. Die UI bietet eine übersichtliche Ticketliste mit Filter, Suche und Prioritäten, sodass der Support-Alltag schnell und strukturiert abläuft.

Für Qualitätssicherung habe ich Unit- und Integrationstests implementiert und eine CI/CD-Pipeline in GitHub Actions aufgebaut. Jeder Pull-Request wird getestet; auf `main` wird automatisch deployt (Frontend über Netlify, Backend via Render Deploy Hook). Die Lösung ist praxistauglich, leicht erweiterbar (SLA, Reporting, Rollen) und bereit für eine produktive Weiterentwicklung.

2. Analyse und Design (Architektur)

2.1 Ausgangslage und Zielbild

Ein Support-Team benötigt ein Ticketing-System mit klaren Rollen, schneller UI-Reaktion, sauberer Datenhaltung und einer stabilen API. Ziel ist eine Lösung, die zuverlässig läuft, leicht wartbar ist und sich an steigendes Ticketvolumen anpassen lässt.

2.2 Anforderungen (funktional + nicht funktional)

Funktional

- User: Tickets erstellen, aktualisieren, schließen
- Admin: Tickets zuweisen, Status ändern
- Zentrale Datenbank
- SPA-Frontend
- Node.js-Backend
- Kommunikation über REST oder GraphQL

Nicht funktional

- Sicherheit (Auth, Validation, Rate Limiting)
- Skalierbarkeit (saubere Architektur, DB austauschbar)
- Testbarkeit (Unit + Integration)
- Nachvollziehbare Dokumentation

2.3 Systemkontextdiagramm

```
flowchart LR
    User[Support User] -->|Tickets erstellen/aktualisieren| SPA[React SPA]
    Admin[Support Admin] -->|Zuweisung/Status| SPA
    SPA -->|REST API| API[Node/Express API]
    API -->|CRUD| DB[(Datenbank)]
```

2.4 Komponentendiagramm (Big Picture)

```
flowchart TB
    subgraph Frontend
        UI[React SPA]
        Client[API Client]
    end

    subgraph Backend
        API[Express REST API]
        Auth[JWT Auth + Validation]
        Service[Ticket Service]
    end

    subgraph Persistence
        Prisma[Prisma ORM]
        DB[(SQL Datenbank)]
    end

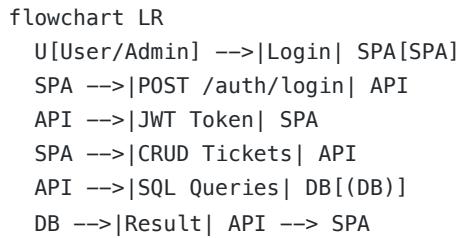
    UI --> Client --> API --> Auth --> Service --> Prisma --> DB
```

2.5 Lösungsvarianten und Bewertung

Variante	Beschreibung	Vorteile	Nachteile	Bewertung
A	React SPA + Node/Express + REST + Postgres	etabliert, skalierbar, sehr gut testbar	etwas mehr Setup	Ausgewählt
B	Vue SPA + Node/Express + REST + MongoDB	schnelle Prototypen	schwächere relationale Abfragen	gut
C	Angular SPA + GraphQL + Postgres	starkes Typing, flexible Queries	höherer Overhead	ok

Begründung meiner Wahl: Variante A bietet die beste Balance aus Performance, Wartbarkeit und Lernziel-Abdeckung. React + Express ist leichtgewichtig und hervorragend dokumentiert. REST ist klar, stabil und in Tests gut abbildbar. Postgres ist in der Praxis ein Standard und passt für relationale Ticketdaten.

2.6 Datenflussdiagramm



2.7 User Stories / Use Cases

1. **User – Ticket erfassen:** Als Benutzer erstelle ich ein Ticket mit Titel, Beschreibung und Priorität, damit mein Anliegen strukturiert erfasst wird.
2. **User – Ticket schließen:** Als Benutzer schließe ich mein Ticket, wenn das Problem gelöst ist.
3. **Admin – Ticket zuweisen:** Als Admin weise ich Tickets einem Support-Mitarbeiter zu.
4. **Admin – Status ändern:** Als Admin setze ich den Status auf „In Arbeit“ oder „Closed“.
5. **Abschlussdokumentation:** Als Bearbeiter erfasse ich beim Schließen eine Ursache/Lösung, damit der Fall auditierbar ist.

2.8 Risiken und Maßnahmen

- **Risiko:** Unklare API-Verträge führen zu Fehlern im Frontend.
Maßnahme: Einheitliche REST-Endpoints + Zod-Validation.
- **Risiko:** Unsichere Eingaben / Missbrauch.
Maßnahme: JWT-Auth, Helmet, Rate Limiting, CORS.
- **Risiko:** Skalierung bei wachsendem Datenvolumen.
Maßnahme: DB austauschbar (SQLite → Postgres), API klar trennbar.

3. Implementation (inkl. Testing)

3.1 Projektstruktur

```

/backend  Node.js API (Express + Prisma)
/frontend React SPA (Vite)
/docs      Dokumentation

```

3.2 Technologiestack

- **Frontend:** React + Vite + TypeScript
- **Backend:** Node.js + Express + TypeScript
- **Datenbank:** Prisma ORM + SQLite (lokal), Postgres (Produktion)
- **Security:** JWT, Helmet, CORS, Rate Limiting, Zod Validation
- **Tests:** Vitest + Supertest (API), React Testing Library (UI)
- **CI/CD:** GitHub Actions

3.3 Frontend (SPA)

- Dashboard-Layout mit Kennzahlen (Total, Backlog, Closed Rate)
- Filter, Suche und Sortierung für hohe Übersichtlichkeit
- Klare UI-Komponenten, priorisierte Tickets (HIGH/MEDIUM/LOW)
- Responsive Design (Desktop & Mobile)

3.4 Backend (Node.js/Express)

- REST-Endpoints für Ticket-CRUD
- Rollenlogik (User/Admin)
- Validierung und strukturierte Fehlerbehandlung
- Sichere Defaults (Helmet, Rate Limiting, CORS)
- Prozessregeln (Owner-Edit nur OPEN, Pflicht-Lösungsnotiz bei Abschluss)

3.5 Datenmodell

```

classDiagram
    class Ticket {
        +string id
        +string title
        +string description
        +TicketStatus status
        +TicketPriority priority
        +string createdBy
        +string? assignedTo
        +string? resolutionNote
        +DateTime createdAt
        +DateTime updatedAt
        +DateTime? closedAt
    }

    class TicketStatus {
        <<enum>>
        OPEN
        IN_PROGRESS
        CLOSED
    }

    class TicketPriority {
        <<enum>>
        LOW
        MEDIUM
        HIGH
    }

```

3.6 API-Endpunkte (Auszug)

Methode	Endpoint	Beschreibung	Rolle
POST	/auth/login	Login & JWT	Alle
GET	/tickets	Tickets listen	User/Admin
POST	/tickets	Ticket erstellen	User
PATCH	/tickets/:id	Ticket bearbeiten (nur OPEN)	Owner
POST	/tickets/:id/close	Ticket schließen (mit resolutionNote)	Owner/Admin
POST	/tickets/:id/assign	Ticket zuweisen	Admin

PATCH	/tickets/:id/status	Status ändern (OPEN/IN_PROGRESS)	Admin
-------	---------------------	----------------------------------	-------

3.7 Tests

- **Frontend (Unit):** Render-Tests der Login-Ansicht
- **Backend (Integration):** Auth-Flow, Ticket-CRUD, Admin-Flows
- **CI:** Tests laufen automatisch bei jedem Pull-Request

3.8 CI/CD Workflow (GitHub Actions)

1. **Pull Request:** automatischer Testlauf (Frontend + Backend)
2. **Main Branch:** Build und Deployment
3. **Deploy Targets:**
 - Frontend → Netlify
 - Backend → Render (Deploy Hook)

3.9 Best-Practice-Entscheidungen (Auszug)

- **TypeScript Strict Mode** für stabile, wartbare Codebasis
- **Zod** zur Validierung aller Eingaben
- **JWT** für Authentifizierung mit klaren Rollenrechten
- **Rate Limiting** gegen Abuse/Brute Force
- **CORS & Helmet** für sichere Standard-Header
- **Trennung von UI und API** für saubere Architektur

3.10 Anforderungen erfüllt (Traceability)

Anforderung	Umsetzung
User kann Tickets erstellen/aktualisieren/schließen	/tickets + /tickets/:id + /tickets/:id/close
Admin kann Tickets zuweisen/Status ändern	/tickets/:id/assign + /tickets/:id/status
Zentrale Datenbank	Prisma + SQLite (lokal), Postgres möglich
SPA-Frontend	React + Vite
Backend Node.js	Express API
Webservices (REST)	REST API-Endpunkte
CI/CD mit Tests	GitHub Actions (CI + Deploy)

3.11 Deployment (Netlify + Render)

Ziel: Online-Verfügbarkeit ohne eigene Domain (Standard-URL reicht). Die Deployments erfolgen automatisiert nach erfolgreichen Tests.

Frontend (Netlify)

1. Netlify Site anlegen (über GitHub oder manuell) und Site-ID notieren.
2. Persönlichen Netlify Auth Token erzeugen.
3. In GitHub Secrets hinterlegen:
 - NETLIFY_SITE_ID
 - NETLIFY_AUTH_TOKEN

- VITE_API_URL (öffentlich, z.B. `https://<BACKEND-URL>`)
4. In Netlify Environment Variables setzen:
- Optional, falls Build nicht via GitHub Actions erfolgt

Backend (Render)

1. Render Web Service erstellen (GitHub Repo verbinden).
2. Environment Variables setzen:
 - PORT (wird von Render bereitgestellt)
 - DATABASE_URL (z.B. SQLite oder Postgres)
 - JWT_SECRET
 - CORS_ORIGIN=`https://<FRONTEND-URL>`
3. Deploy Hook URL in Render erzeugen und in GitHub Secrets speichern:
 - RENDER_DEPLOY_HOOK_URL

Damit laufen Tests auf jedem Pull-Request und Deployments nach erfolgreichem Merge auf `main`.

3.12 Performance-, UX- und Responsive-Maßnahmen

- **Kurze Ladezeit im Frontend:** kompakter Vite-Build mit aufgeteilten Assets und statischer Auslieferung über Netlify CDN.
- **Schnelle UI-Reaktion:** lokale State-Updates mit anschließendem Server-Refresh, damit Bedienung konsistent und nachvollziehbar bleibt.
- **Fehlertransparenz:** API-Fehler werden mit Feldbezug angezeigt (z. B. Validierungsfehler bei Titel/Beschreibung).
- **Mobile Usability:** Dashboard und Ticketkarten brechen auf eine Spalte um; Action-Buttons sind auf kleinen Viewports vollflächig anklickbar.
- **Zugänglichkeit:** formularbezogene Fehler werden als `role="alert"` ausgegeben; Browser-`autocomplete` für Login ist gesetzt.

3.13 Abnahmetest (fachlich)

Testfall	Rolle	Erwartung	Ergebnis
Login mit Demo-Account	User/Admin	JWT wird erstellt, Dashboard lädt	Erfüllt
Ticket erstellen	User	Ticket erscheint in Liste mit OPEN	Erfüllt
Ticket bearbeiten	User (Owner)	Titel/Beschreibung/Priorität nur in OPEN speicherbar	Erfüllt
Ticket schließen	User (Owner)	Status wird CLOSED, Closed-Datum gesetzt	Erfüllt
Abschlussnotiz	User/Admin	Ohne Ursache/Lösung kein Abschluss möglich	Erfüllt
Admin Ticket-Erstellung	Admin	Direkte Erstellung wird mit 403 abgelehnt	Erfüllt
Ticket annehmen	Admin	Zuweisung auf Admin + Status IN_PROGRESS	Erfüllt
Ticket zuweisen	Admin	<code>assignedTo</code> wird gespeichert	Erfüllt

Status ändern	Admin	Statuswechsel OPEN/IN_PROGRESS (Abschluss via separatem Close-Flow)	Erfüllt
Unberechtigter Zugriff	User fremdes Ticket	Zugriff wird mit 403 abgelehnt	Erfüllt
API Health	System	/health liefert status: ok	Erfüllt

4. Lessons Learned

- Ein klarer API-Contract senkt den Abstimmungsaufwand und reduziert UI-Fehler.
- Sicherheit (JWT + Validation) muss von Anfang an Teil der Architektur sein.
- CI/CD ist essenziell, um Qualität kontinuierlich zu sichern.
- Strukturierte Dokumentation verbessert die Bewertung und die Teamkommunikation.

5. Anhang

5.1 Projektstruktur

```
/backend  Node.js API (Express + Prisma)
/frontend React SPA (Vite)
/docs      Dokumentation
```

5.2 Quellen (Auswahl)

- OWASP Foundation: OWASP Top 10, <https://owasp.org/www-project-top-ten/>
- Prisma Docs: ORM + Schema, <https://www.prisma.io/docs>
- React Docs, <https://react.dev>
- Express Docs, <https://expressjs.com>
- Node.js Docs, <https://nodejs.org/docs/latest/api/>

5.3 Links (eintragen)

- GitHub Repo: <https://github.com/JermainIPSO/ticketing-system-weve>
- Deployment Frontend: <https://weve-ticketing-system-jermain.netlify.app>
- Deployment Backend: <https://weve-ticketing-api-jermain.onrender.com>

5.4 Abgabe-Checkliste

- PDF-Dokument erstellt (inkl. Management Summary, Analyse/Design, Implementation, Lessons Learned, Anhang)
- Mindestumfang geprüft (mindestens 8 Seiten ohne Management Summary)
- Source-Code als ZIP erstellt (`npm run package:submission`)
- GitHub-Repo-Link und Deployment-Links im Dokument eingetragen
- Upload auf campus.ipso.ch: PDF + ZIP

5.5 Selbstcheck gegen Bewertungskriterien

Kriterium	Nachweis in dieser Arbeit
Formale Aspekte	Vollständige Gliederung, klare Fachbegriffe, Quellen, professionelle Sprache

Güte der thematischen Auseinandersetzung	Variantenvergleich, Architekturbegründung, Sicherheits- und Risikoanalyse
Nachvollziehbare Vorgehensweise	Durchgängiger roter Faden von Anforderungen zu Design, Implementierung und Tests
Praxistaugliches Ergebnis	Rollenbasiertes Ticketing, automatisierte CI/CD, online deployte Lösung, Abnahmetest dokumentiert