


Projektauftrag	 Berufsförderungswerk Hamburg
Entwicklung eines Ticketsystems	

Ticketsystem für IT-Ausbildung im BFW

Projektkunde

Das Berufsförderungswerk Hamburg ist norddeutsches Zentrum für berufliche Rehabilitation und Integration. Das BFW Hamburg ist kompetenter Partner für Unternehmen, Träger der beruflichen Rehabilitation und Versicherungen und vor allem für Menschen, die aus gesundheitlichen Gründen ihre bisherige Tätigkeit nicht mehr ausüben können.

Die IT im BFW wird über ein Team geleitet, das mit dem Dachverband CJD zusammenarbeitet. Die regulären Ausbildungen arbeiten im Netz des CJDs. Innerhalb der IT-Ausbildung des BFWs wird ein eigenes Netz verwendet, um den Teilnehmerinnen und Teilnehmern Rechte zu gewähren, die im CJD-Netz nicht verfügbar sein sollen. Probleme, die in diesem Netz auftauchen, können allerdings nicht immer von der BFW-Administration übernommen werden. Einige anfallende Tickets bleiben also Systembedingt unbearbeitet oder werden per Zuruf von der IT-Ausbildung erledigt.

Auftraggeber

Doktor Olaf Kubillus und Markus Schmidt

Zielbeschreibung

Es soll eine Anwendung entwickelt werden, die es Benutzern (z.B. Teilnehmerinnen der IT) erlaubt, Tickets zu schreiben. Tickets sollen von festgelegten Benutzern (Support- Team) eingesehen und bearbeitet werden können. Die Tickets sollen dem Support- Team nach Wichtigkeit priorisiert angezeigt werden.

Administratoren sollen Rollen verteilen können, wer zum Support-Team gehört, da diese Einsätze unter den TN rotieren werden. Ebenso sollen sie alle Tickets (auch bearbeitete) einsehen und ändern können, sowie Statistiken über die bearbeiteten Tickets angezeigt bekommen.

Musskriterien

- Tickets und Benutzer sollen in einer Datenbank gespeichert werden.
- Bearbeitete Tickets sollen in einer eigenen Tabelle gespeichert werden (Performance)
- Je Ticket sollen mindestens Problembeschreibung, Zeitstempel, Priorität (1-3), Ersteller, Bearbeiter, Zustand (neu, in Bearbeitung, fertig,...) und Support-Notizen gespeichert werden.
- Ein Ticket kann nacheinander von mehreren Supportern bearbeitet werden, sofern es noch nicht abgeschlossen ist. Alle entsprechenden Supporter sollen pro Ticket gespeichert werden, inklusiver der einzelnen Notizen, die jeder hinterlassen hat.
- Wenn Tickets mindestens eine Woche lang nicht gelöst wurden, sollen sie in eine höhere Prioritätskategorie rutschen.
- Benutzer sollen Tickets aufgeben können und den Status der eigenen Tickets einsehen können. Fremde Tickets sollen für sie verborgen sein.
- Administratoren sollen Rollen vergeben und wegnehmen können. Wenn Benutzer Supporter sind, soll die erweiterte Funktionalität angezeigt werden.
- Alle Benutzer sollen sich mit eigenem Passwort einloggen können.
- Admins sollen das Passwort zurücksetzen können, ohne es einsehen zu können.

Wunschkriterien

- Volltextsuche in allen Tickets nach einzelnen Wörtern (nur jeweils in allen für die Benutzer sichtbaren Tickets).
- Benutzer können beim Anlegen der Tickets schon aus Kategorien wählen, wo das Problem einzuordnen ist.