Personalplanung für den Helpdesk

Individuelle Praktische Arbeit 2019

Inhaltsverzeichnis

[Personalplanung für den Helpdesk 1](#_Toc6990484)

[1 Kurzfassung 4](#_Toc6990485)

[Teil 1: Ablauf und Umfeld 5](#_Toc6990486)

[2 Aufgabenstellung 5](#_Toc6990487)

[3 Projektmanagement und Planung 5](#_Toc6990488)

[4 Firmenstandards 5](#_Toc6990489)

[5 Arbeitsjournal 6](#_Toc6990490)

[5.1 Tag 1 – 24.04.2019 6](#_Toc6990491)

[5.2 Tag 2 – 25.04.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990492)

[5.3 Tag 3 – 26.04.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990493)

[5.4 Tag 4 – 30.04.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990494)

[5.5 Tag 5 – 02.05.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990495)

[5.6 Tag 6 – 03.05.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990496)

[5.7 Tag 7 – 07.05.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990497)

[5.8 Tag 8 – 08.05.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990498)

[5.9 Tag 9 – 09.05.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990499)

[5.10 Tag 10 – 10.05.2019 **Fehler! Textmarke nicht definiert.**](#_Toc6990500)

[6 Abschlussbericht 16](#_Toc6990501)

[Teil 2: Dokumentation und Umsetzung 16](#_Toc6990502)

[7 Initialisierung 16](#_Toc6990503)

[8 Realisierung 16](#_Toc6990504)

[9 Anhang 16](#_Toc6990505)

Dokumentenmanagement

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Version | Datum | Name | Beschreibung |
| 0.1 | 24.04.2019 | Elia Reutlinger | Dokument erstellt, Hauptkapitel notiert, Arbeitsjournal erstellt. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Kurzfassung

Teil 1: Ablauf und Umfeld

# Aufgabenstellung

# Projektmanagement und Planung

# Firmenstandards

# Arbeitsjournal

## Tag 1 – 24.04.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 07:00 | Dokument erstellt/formatiert, Vue-Projekt auf GitHub initialisiert. | Elia Reutlinger | 02:00:00 | 01:30:00 |
| 08:30 | Konfigurationen vorgenommen (Design, i18n, PWA, Vue, Routing). | Elia Reutlinger | 04:00:00 | 02:30:00 |
| 12:00 | Authentifizierung implementiert + kleinere Optimierungen. | Elia Reutlinger | 02:00:00 | 03:30:00 |
|  | | | 08:00:00 | 07:30:00 |

Tagesthemen

Mit Beginn der IPA stand heute die grundlegende Konfiguration des Vue-Projekts sowie die Implementierung der Authentifizierung mit der API auf dem Plan. Nachdem ich das neue Projekt initialisiert und die Doku erstellt habe, nahm ich einige Einstellungen an Abhängigkeiten vor, damit ich weiterhin problemlos arbeiten kann. Die meisten Einstellungen konnte ich aus meinen alten Projekten übernehmen, wobei ich schneller fertig war als erwartet. Die Authentifizierung dauerte dafür länger, da ich mich etwas länger mit dem Routing nach Berechtigungen auseinandersetzen musste.

Hilfestellungen

Stackoverflow.com, Github.com, vuejs.org, alte Projekte (github.com/erleiuat/minska)

Reflexion +

Ich konnte alle Ziele des Tages erreichen und war sogar etwas schneller fertig als geplant. Deshalb konnte ich noch einige Verbesserungen am Design und der Performance der App vornehmen. Insgesamt bin ich mit der heutigen Arbeit sehr zufrieden, da ich mir durch diese Grundlagen nun ein besseres Bild vom Endprodukt machen kann.

Reflexion –

Ich habe mich im Zeitplan mit den heutigen Aufwänden ein wenig verschätzt, da ich dabei zu sehr von meinen bisherigen Projekten ausgegangen bin. Ich denke aber, dass sich das auf heute beschränken wird.

Erkenntnisse

Ich habe eine bessere Umsetzung fürs Routing nach Berechtigungen gefunden als in meinen bisherigen Projekten. Wahrscheinlich werde ich das irgendwann auch da verbessern.



## Tag 2 – 25.04.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 07:30 | PWA Eingerichtet | Elia Reutlinger | 02:00:00 | 00:30:00 |
| 08:00 | «Plan-Einstellungen» implementiert | Elia Reutlinger | 04:00:00 | 03:30:00 |
| 12:00 | «Einstellungen» implementiert | Elia Reutlinger | 02:00:00 | 02:30:00 |
| 14:30 | Mehrsprachigkeit angepasst | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 01:30:00 |
|  | | | 08:00:00 | 08:00:00 |

Tagesthemen

Heute mussten noch die letzten Einstellungen zum PWA (Progressive-Web-App) gemacht werden, wobei ich mit diesen bereits gestern in der «Konfigurations-Phase» angefangen habe. Deshalb benötigte ich hier weniger Zeit, wobei ich meine Schätzung von 2 Stunden auch etwas übertrieben finde. Anschliessend habe ich mit den «Plan-Einstellungen» die erste Seite implementiert, wobei keine erwähnenswerten Probleme entstanden sind. Bei der «Einstellungen»-Seite gab es jedoch am Ende einen Fehler, da die Sprachauswahl zwar gespeichert, aber nicht von der Oberfläche übernommen wurde. Deshalb musste ich dort nochmals nachhaken, was etwas Zeit beansprucht hat.

Hilfestellungen

Stackoverflow.com, kazupon.github.io/vue-i18n

Reflexion +

Ich hatte sozusagen Glück, dass ich trotz dem einen Fehler im Zeitplan blieb. Ich konnte ansonsten alles wie geplant implementieren und folgte den Schätzungen zum Zeitaufwand fast genau. Die beiden Seiten finde ich vom Design her ziemlich gelungen, da sie doch noch sehr übersichtlich und «modern/material» wirken, auch wenn viele Daten angezeigt werden. Ausserdem konnte ich das Formular zum Bearbeiten/Erstellen von Schichten nach Baloise-Standards kreieren, wodurch ich dieses Kriterium auch schon erfüllen konnte.

Reflexion –

Wegen dem Fehler habe ich im Internet länger nach einer Lösung gesucht aber keine gefunden. Ich habe die Abhängigkeit entfernt und neu installiert, was auch nicht erfolgreich war. Deshalb habe ich selbst über die Ursache nachgedacht und entdeckt, dass das Problem an der Verteilung der Übersetzungen lag (die Sprache lässt sich nicht in einer Komponente ändern, welche Übersetzungen definiert). Davon steht aber absolut nichts in der Doku des Plugins, was ich sehr schlecht finde.

Erkenntnisse

Obwohl ich das Problem mit der Anpassung der Sprache so noch nie hatte, werde ich es in zukünftigen Projekten direkt berücksichtigen können und damit einiges an Zeit sparen.

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  25.04.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 3 – 26.04.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  26.04.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 4 – 30.04.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  30.04.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 5 – 02.05.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  02.05.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 6 – 03.05.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  03.05.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 7 – 07.05.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  07.05.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 8 – 08.05.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  08.05.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 9 – 09.05.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  09.05.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

## Tag 10 – 10.05.2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zeit | Tätigkeit | Beteiligte | Aufwand «Soll» | Aufwand «Ist» |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 00:00 |  | Elia Reutlinger | 00:00:00 | 00:00:00 |

Tagesthemen

…

Hilfestellungen

…

Reflexion +

…

Reflexion –

…

Erkenntnisse

…

|  |
| --- |
| Datum Kandidat Fachverantwortlicher  10.05.2019  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

# Abschlussbericht

Teil 2: Dokumentation und Umsetzung

# Initialisierung

# Realisierung

# Anhang