

Communicational

Anpassung eines Ticketsystems für Systembetreuer und IT-Manager an den Schulen Tirols im Auftrag des Landesschulrates

20. September 2016

Peter Pollheimer

Jakob Tomasi

Elias Gabl

Inhalt

[Projektteam 1](#_Toc461987188)

[Projektbetreuer 1](#_Toc461987189)

[Ausgangslage 2](#_Toc461987190)

[Individuelle Themenstellung 2](#_Toc461987191)

[Zielsetzung 2](#_Toc461987192)

[Geplante Ergebnisse 2](#_Toc461987193)

[Meilensteine 2](#_Toc461987194)

[Auftraggeber 2](#_Toc461987195)

[Rechtliche Regelungen 2](#_Toc461987196)

# Projektteam

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Studierende/r* | *Subthema* | *Klasse* |
| Pollheimer Peter | Frontend-Programmierung | 3AAIF |
| Jakob Tomasi  PROJEKTLEITER | Backend-Programmierung | 3AAIF |
| Elias Gabl | Datenbank | 3AAIF |

# Projektbetreuer

Stefan Stolz, MSc. (Hauptbetreuer)

Alexander Scharmer, BEd. (Nebenbetreuer)

# Ausgangslage

Lehrpersonen und IT-ManagerInnen melden Probleme unter itsys-tirol.at, einem Portal des Landesschulrates, basierend auf OSticket. Die Benutzerschnittstelle ist derzeit nur auf die Benutzung mit großen Bildschirmen (PC oder Laptop) möglich. Sie kann sich nicht an kleinere Formate (Smartphone, etc.) anpassen.

# Individuelle Themenstellung

Die Projektmitglieder arbeiten auf einer Testinstanz, zur Verfügung gestellt durch den Projektpartner.

*Peter Pollheimer*Entwicklung und Umsetzung eines Frontend-Konzepts. Erstellung von Screendesigns und Entwicklung dieser.

*Jakob Tomasi*  
Anpassung der OSticket-Installation im Code und der Konfiguration.



*Elias Gabl*  
Anpassung der Datenbankstruktur mit Fokus auf Erweiterbarkeit.



# Zielsetzung



Angestrebt wird vor allem eine bessere Usability. Erreicht werden soll dies mit Hilfe von Mobile-First Orientierung auf Basis von Bootstrap. Ein weiterer Punkt ist die Skalierbarkeit des Backends. Dieses soll die Aufteilung in mehrere hierarchische Organisationseinheiten ermöglichen und sich von Landesebene auf Bundesebene erweitern lassen.

# Geplante Ergebnisse

IT-ManagerInnen an Tirols Schulen können Probleme mit der Infrastruktur melden und Anfragen zur Beschaffung von Ressourcen/Komponenten stellen. Sie können den Bearbeitungsverlauf ihrer Tickets beobachten. SystembetreuerInnen empfangen die Tickets der IT-ManagerInnen, welche sich in ihrem Cluster befinden. Sie bearbeiten die Tickets und Antworten auf die Anfragen.

# Meilensteine

15. Oktober 2016  
 Testumgebung aufgesetzt und einsatzbereit, Organisatorisches abgeschlossen.  
13. Januar 2017  
 Erste Zwischenergebnisse können dem Auftraggeber vorgelegt werden.  
XX.XX.XXXX  
 User-Interface ist voll funktional, die Benutzerdokumentation besteht in den Grundzügen.  
20. Juni  
 Abschluss des Projektes

# Auftraggeber

**Landesschulrat für Tirol**

OStR. Prof. Mag. Hammerl Helmut  
6020 Innsbruck  
Innrain 1

h.hammerl@lsr-t.gv.at  
http://www.lsr-t.gv.at

# Rechtliche Regelungen

Projektvereinbarung mit dem Auftraggeber ist angedacht.