

Communicational

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

26. September 2016

Peter Pollheimer

Jakob Tomasi

Elias Gabl

Inhalt

[Projektteam 1](#_Toc462311394)

[Projektbetreuer 1](#_Toc462311395)

[Ausgangslage 2](#_Toc462311396)

[Individuelle Themenstellung 2](#_Toc462311397)

[Zielsetzung 2](#_Toc462311398)

[Geplante Ergebnisse 2](#_Toc462311399)

[Meilensteine 2](#_Toc462311400)

[Auftraggeber 2](#_Toc462311401)

[Rechtliche Regelungen 3](#_Toc462311402)

# 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)

# 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.

# Ausgangslage

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. Weiters erfüllt das System nicht alle funktionalen Anforderungen.

# Individuelle Themenstellung

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

*Peter Pollheimer*Entwicklung und Umsetzung eines Frontend-Konzepts. Erstellung von Screen Designs und Umsetzung mit Bootstrap. Implementierung der Funktionalität vom Backend.

*Jakob Tomasi*  
Anpassung der OSticket-Installation im Code und der Konfiguration. Testen der Funktionalität des Frontends.

*Elias Gabl*  
Anpassung der Datenbank mit Fokus auf Erweiterbarkeit und Benutzung im Schulumfeld mit Landesschulrat und Bildungsministerium, da OSticket eigentlich für die Privatwirtschaft gedacht ist. Erstellung und Ausführung von Datenbanktests.

# Zielsetzung

Bessere Usability soll mit Hilfe von Mobile-First Orientierung auf Basis von Bootstrap erreicht und wenn möglich, die Ticketerstellung vereinfacht werden. Das Backend soll die Aufteilung in mehrere hierarchische Organisationseinheiten ermöglichen und eine Erweiterung von Landesebene auf Bundesebene zulassen. Des Weiteren gilt es den AnwenderInnen, den Ticketingprozess wenn möglich zu vereinfachen.

# 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. SystembetreuerInnen 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.  
31. März 2017  
 User-Interface ist funktional, die Benutzerdokumentation besteht in den Grundzügen.  
20. Juni 2017  
 Abschluss des Projektes