

Communicational

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

18. 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

Lehrer melden Probleme via ITsys, einem Ticketsystem basierend auf OSticket. Die Benutzerschnittstelle ist derzeit nur auf die Benutzung mit einem PC oder andere Geräte mit großem Bildschirm.

# Individuelle Themenstellung

*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. Das System soll von einer breiteren Basis an Endgeräten bequem verwendet werden können. 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 beliebig erweitern lassen.

# Geplante Ergebnisse

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

# Meilensteine

~Momentan noch unklar~

# 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

~Momentan noch unklar~