**IST-Analyse:**

Auftretende Probleme in Anwendungen/Systemen werden meist telefonisch oder per E-Mail an die zuständige Person gerichtet oder ignoriert bzw. toleriert.

**Problemstellung:**

Teilweise gehen Problemmeldungen so an nicht zuständige Personen, bspw. das DMS betreffende Meldungen an Betreuer des ERP-Systems.   
Weiterhin sind E-Mail und Telefon nicht die geradlinigste Methode, ein separater Kanal für die Kommunikation von Problemen wäre hier hilfreich.  
Es fehlt die Möglichkeit Wünsche für Funktionalitäten oder Änderungen in Anwendungen/Systemen einfach einzubringen. Eventuell bleiben so Vorschläge unausgesprochen und in Folge eine Steigerung des Benutzerkomforts und der Produktivität aus.

Fehlgeleitete Meldungen und die fehlende Möglichkeit noch offene Probleme effizient einzusehen und zu verwalten führen zu einer Verzögerung in der Behebung von Problemen. Dies zieht wiederum eine Produktivitätsminderung für den Zeitraum, in dem das Problem besteht, nach sich.

Der Extremfall wäre, dass ein Problem für einen längeren Zeitraum besteht obwohl eine Lösung in wenigen Minuten umsetzbar ist.

**Zielsetzung:**

Es soll ein Kanal geboten werden, auf dem sowohl Problemmeldungen als auch Verbesserungsvorschläge oder Wünsche einfach kommuniziert, eingesehen und verwaltet werden können.

Bei Abschluss eines Tickets sollen Lösungsweg und Schlagworte angegeben werden müssen, sodass die Tickets, Problemlösungen und Schlagworte abgelegt werden können. Somit besteht zukünftig die Möglichkeit, einfach nach aufgetretenen Problemen und der zugehörigen Lösung zu suchen.

Das Endergebnis des Projektes soll ein funktionierendes Ticketsystem, umgesetzt als Webanwendung, sein, das mittels Web Request(http-GET und –POST, durch Stelle der Anwendung vorgegeben) angesprochen werden kann. Die Eingabe von Tickets soll über eine eigene Oberfläche sowie aus dem ERP-System möglich sein. Grundsätzlich soll die Möglichkeit bestehen, auch aus weiteren Drittanwendungen Tickets zu erstellen.   
Die Suche nach abgeschlossenen Tickets und deren Lösungen soll verhindern, dass für erneut auftretende oder ähnliche Probleme wieder eine Lösung ausgearbeitet wird obwohl bereits eine Lösung besteht („Das hatten wir doch schon mal…“).   
Die Anzeige und Änderung offener Tickets erfolgt ebenso in einer eigenen Oberfläche, die im Browser aufgerufen werden kann.

In der Anwendung sollen vorerst nur Tickets für unser Dokumenten Management System (Saperion) verarbeitet und verwaltet werden. Mittelfristig sollen auch Tickets für andere Anwendungen und Bereiche hinzukommen, daher sollte die Anwendung möglichst leicht erweiterbar gestaltet werden und auch nicht-IT-Bereiche unter diesem Aspekt in Betracht gezogen werden.

**Anwendungsfälle (Diagramm erstellen!)**

Einfache Benutzer sollen einfach Tickets mit Kategorien, Betreff und einer Problembeschreibung erstellen können, sowie den Status ihrer offenen Tickets einsehen können. Es soll die Möglichkeit bestehen, einen Screenshot anzuhängen. Bei Abschluss des Tickets sollen sie benachrichtigt werden.  
Die übermittelten Daten sind hier also Name des Benutzers, Kategorie des Tickets, Problembeschreibung und ggf. Anhang.

Die „Super-User“, also Bearbeiter der Tickets sollen für jeden Bereich, dem sie zugeordnet sind, die offenen Tickets einsehen können.   
Hierzu sollen die Tickets je Bereich in einer Listenansicht mit ihren Eckdaten (Erstelldatum, Ersteller, Betreff,…) angezeigt werden, wobei Details wiederum durch einen einfachen Klick abgerufen werden können. Es soll, besonders bei mehreren möglichen Bearbeitern, die Möglichkeit bestehen Tickets zu übernehmen und sie entsprechend zu markieren. So können verschiedene Ansichten erstellt werden („Meine Tickets“, „DMS Tickets“, …).  
Bei Abschluss eines Tickets soll der Bearbeiter eine Beschreibung des Lösungsweges und Schlagworte angeben müssen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aktivität | Geplant (SOLL) in Stunden | Tatsächlich (IST) in Stunden |
| Analyse- und Planungsphase | | |
| * IST-Analyse | 0,5 | 0,5 |
| * Zieldefinition | 1,0 | 1,0 |
| * Funktionen | 1,0 |  |
| * Planung | 4,0 |  |
| Entwurfsphase | | |
| * Entwurf Anwendungsstruktur | 4,0 |  |
| * Entwurf Datenstruktur Ticket | 1,0 |  |
| * Entwurf Benutzeroberflächen | 4,0 |  |
| Implementierungsphase | | |
| * Projekt mit Anwendungsstruktur erstellen | 0,5 |  |
| * Ticketeingabe | 4,0 |  |
| * Ticketablage in Datenbank | 2,0 |  |
| * Ticketübersicht | 4,0 |  |
| * Ticketbearbeitung | 5,0 |  |
| * Ticketabschluss | 2,0 |  |
| Projektabschluss | | |
| * Testen und Zielkontrolle | 3,0 |  |
| * Planung der Inbetriebnahme | 2,0 |  |
| * Abschlussbesprechung | 1,0 |  |
| Dokumentation | | |
| * Erstellen der Dokumentation | 7,0 |  |