

**Lastenheft/User Stories
für
das Projekt
Helpdesk mit Ticket System**

Gruppe B

Teammitglieder:

Matthias Feil

Kevin Klose

Regina Richter

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangssituation	3
2. User Stories/ Funktionale Anforderungen an das Ticket System.....	3
2.1 Mitarbeiter	3
2.1.1 Rollenbeschreibung.....	3
2.1.2 User Stories	3
2.2 IT-Abteilung	4
2.2.1 Rollenbeschreibung.....	4
2.2.2 User Stories	4
2.3 Abteilungsleiter	5
2.3.1 Rollenbeschreibung.....	5
2.3.2 User Stories	5
3. Constraints /Nicht-Funktionale Anforderungen.....	6
4. Abgrenzung, was das Ticketsystem nicht können muss	6
5. Ziel	6

1. Ausgangssituation

Viele kleinere Behörden haben kein eigenes Ticketsystem für IT-Angelegenheiten. Wenn bei Mitarbeitern Probleme auftreten oder diese Fragen haben, müssen diese dann versuchen jemanden aus der IT-Abteilung telefonisch oder per E-Mail zu erreichen. Oftmals ist hierbei schon die erste Herausforderung den richtigen Ansprechpartner zu finden. Zudem kann es vorkommen, dass diese Anfragen im normalen Tagesgeschäft untergehen und der Mitarbeiter sich mehrmals melden muss, damit sein Anliegen bearbeitet wird. Dies kann auf beiden Seiten zu Spannungen und einer geringeren Produktivität führen, welche mit einem Ticketsystem für den Erstkontakt vermeidbar wären.

2. User Stories/ Funktionale Anforderungen an das Ticket System

Im Folgenden werden User Stories aus verschiedenen Sichten erzählt. Hierbei gibt es die Rollen Mitarbeiter, IT-Abteilung und Abteilungsleiter.

2.1 Mitarbeiter

2.1.1 Rollenbeschreibung

Ein Mitarbeiter ist ein Angestellter in einer Behörde mit Zugriff auf das Intranet, bei dem keine IT-Kenntnisse vorausgesetzt werden.

2.1.2 User Stories

- Ein IT-Problem möchte ich innerhalb von 15 Minuten an die zuständige Stelle übermitteln können, um meine Arbeit nicht unterbrechen zu müssen.
 - System in dem man innerhalb von 15 Minuten ein Ticket verfassen und abschicken kann
- Ich möchte von überall auf die Anwendung zugreifen können, um flexibel zu sein.
 - Webinterface soll überall Mitarbeitern mit Zugang zum Intranet (=firmeninternes Netzwerk, auf das nur Firmenangehörige zugreifen können) zur Verfügung stehen
 - Mitarbeiter sollen jederzeit die Möglichkeit haben Tickets über das System zu verschicken
- Ich möchte ein Formular, in dem ich mein Problem mit Vorauswahlmöglichkeiten möglichst genau und einfach beschreiben kann, ohne IT-Kenntnisse zu besitzen, um mir nicht über das Ausfüllen des Tickets viele Gedanken machen zu müssen.
 - Beispielsweise Drop-Down-Felder, Radio Button etc. mit Schlagwörtern
 - Schlagwörter sollen Wörter aus dem Alltag sein, keine Fachbegriffe
 - Freifeldtext mit Möglichkeit eigenes Problem zu schildern evtl. Formulierungshilfen, Beschreibung was man alles noch angeben könnte/muss
 - Schrittweiser Aufbau des Formulars, beispielsweise zuerst Angabe der Kontaktdaten, dann Problemschilderung, etc.
 - Möglichkeit Bildschirmfotos hochzuladen
 - Formularensprache in Deutsch
- Ich möchte nicht den zuständigen IT-Mitarbeiter suchen müssen, der die Lösung von meinem Problem weiß, um Zeit zu sparen.
 - Durch Auswahl von Schlagwort wird E-Mail an den zuständigen Ansprechpartner geschickt
 - Beispiele für Schlagwörter: Netzwerk, Software, Hardware, IT-Sicherheit, Beratung zu IT-spezifischen Fragen, Sonstiges

2.2 IT-Abteilung

2.2.1 Rollenbeschreibung

Die IT-Abteilung besteht aus IT-Fachkräften, die die IT-Infrastruktur aufrechterhalten. Zudem erhalten sie die Tickets und bearbeiten diese.

2.2.2 User Stories

- Ich möchte Probleme und Anfragen von einer E-Mail-Adresse erhalten, um zwischen normalen E-Mails und dringenden Support-Aufgaben besser unterscheiden und effizienter arbeiten zu können.
 - Ticket-System versendet E-Mail wenn Benutzer Anfrage schickt
 - E-Mail enthält alle übermittelten Informationen vom Benutzer
 - E-Mail kommt von einheitlicher Adresse -> Mitarbeiter kann dadurch zwischen „normalen“ E-Mails und E-Mails vom Ticket System unterscheiden
- Ich möchte ein möglichst detailliert beschriebenes Problem, um gleich mit der Problemlösung beginnen zu können und nicht erst noch Nachforschungen anstellen zu müssen.
 - Art des Problems, über Schlagwörter betroffenen Bereich auswählen
 - Möglichkeit von Endanwender betroffene Hardwaregeräte anzugeben (über z.B. Identifikationsnummer die jedes Gerät in Behörden erhält) und wo dieses Gerät sich befindet
 - Wo das Problem auftritt: Behörde, Homeoffice, Außendienst
 - Textfeldeingabe mit Ausfüllhinweisen, beispielsweise schon versuchte Lösungsansätze mit anzugeben
- Ich möchte die Kontaktdaten der betroffenen Person in der E-Mail vermerkt haben, um diese bei Fragen leichter kontaktieren zu können.
 - Angabe von: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnr, Büroraum
 - Kontaktdaten werden aus Datenbank geladen, bei Angabe von Email oder Personalnummer
- Ich möchte ein Feld bei dem der Betroffene die Wichtigkeit seines Problems angeben kann, um dringende Fälle vorziehen zu können.
 - Drop-Down-Formularfeld mit z.B. Stufen: Änderungsanfrage, Problem, Wiederkehrendes Problem, schwerwiegendes Problem
 - Erklärung für die Eskalationsstufen
- Ich möchte eine Möglichkeit dem Mitarbeiter eine Antwort schicken zu können.
 - Link in der E-Mail über den der IT-Mitarbeiter eine Lösung schicken und den Status des Tickets auf gelöst setzen kann
 - E-Mail mit Lösungstext und der Information dass das Ticket erfolgreich bearbeitet wurde wird an Ticketersteller versendet

2.3 Abteilungsleiter

2.3.1 Rollenbeschreibung

Der Abteilungsleiter ist der Vorgesetzte der IT-Abteilung. Seine Aufgabe ist die Organisation, Planung und Kontrolle der IT-Abteilung.

2.3.2 User Stories

- Ich möchte ein automatisiertes Ticketsystem, um nicht extra Mitarbeiter für eine Hotline beschäftigen zu müssen, die den ganzen Tag telefonisch Anfragen entgegennehmen.
 - Erstkontakt von Benutzer soll immer über System erfolgen, wenn möglich
- Ich möchte eine Statistik über häufig auftretende Probleme, um für diese allgemeingültige Verfahren zu entwickeln, um effizienter arbeiten zu können.
 - Speicherung aller Tickets in einer Datenbank mit Datum wann das Ticket aufgegeben wurde
 - Aus Datenschutzgründen werden keine persönlichen Informationen wie Name, E-Mail-Adresse für die Auswertung verwendet
 - Grafische Auswertung nach beispielsweise Empfänger, Problembereich oder Lösungsstatus, um schnell erfassen zu können wo es häufig Probleme gibt
- Ich möchte eine Oberfläche mit der meine Mitarbeiter ohne IT-Kenntnisse schon vertraut sind bzw. die Bedienung leicht erlernen können, um keine Mitarbeiterschulungen für das Ticketsystem durchführen zu müssen.
 - Orientierung an Kontaktformularen auf Internetseiten, damit Benutzer mit der Bedienung vertraut sind
 - Hinweise bzw. Ausfüllhilfen bei Angaben, die ohne IT-Kenntnisse schwierig zu beantworten sind
- Ich möchte ein Ticket-System das auch von Mitarbeitern aus der IT-Abteilung mit nicht so viel Programmiererfahrung weiterentwickelt und verbessert werden kann.
 - Verwenden von gängigen Programmiersprachen (JavaScript, PHP, CSS, HTML)
 - Gute Dokumentation, ausführliches Handbuch
- Ich möchte ein Ticket-System das zuverlässig arbeitet.
 - System muss alle Tickets in DB abspeichern
 - Alle abgesendeten Tickets müssen als E-Mail beim zuständigen Mitarbeiter aus der IT-Abteilung ankommen

3. Constraints /Nicht-Funktionale Anforderungen

- Robustheit: Ticketsystem soll bei falschen Eingaben nicht abstürzen
- Verfügbarkeit: Zugriff soll von Überall über das Intranet möglich sein
- Änderbarkeit: Quellcode soll ausführlich kommentiert sein, um nachträgliche Veränderungen vornehmen zu können
- Zuverlässigkeit: Ticketsystem muss den Mitarbeitern zu jeder Uhrzeit (24x7) zur Verfügung stehen
- Benutzbarkeit: Orientierung bei Ticketeingabe an Kontaktformularen
- Sicherheit: Konformität im Umgang mit personenbezogenen Daten nach Art. 5 Abs. 1 DSGVO

4. Abgrenzung, was das Ticketsystem nicht können muss

Dieses Ticket-System soll nur dabei helfen den Erstkontakt zwischen Benutzern und der IT-Abteilung herzustellen. Es ist nicht für andere Bereiche in einer Behörde z.B. Fuhrpark, Hausmeister, etc. gedacht.

5. Ziel

Das Ziel ist eine Help-Desk Applikation, in welcher Mitarbeiter bei IT-Problemen oder Fragen zur IT über eine Webanwendung ein Ticket an den zuständigen Mitarbeiter schicken können. Dabei sind keine Vorkenntnisse vom Benutzer notwendig und es sollen alle wichtigen Daten für eine problemlose Bearbeitung vom System erfasst und in einer Datenbank gespeichert werden. Diese Daten können auf einer weiteren Webseite grafisch ausgewertet werden, durch beispielsweise einem Kreisdiagramm.