

Es zeigt sich, dass Anwendungsbetreuer zur gemeinsamen, strukturierten Abarbeitung von Problemen und Fehlern und vor allem zur Dokumentation der entstandenen Aufwende gerne ein eigenes Ticketsystem nutzen würden, speziell für ihre Schule.

Bei der Konzeptionierung sind wir von folgenden Parametern ausgegangen:

- Jeder Schule verfügt über ihr eigenes Ticketsystem
- Wir unterscheiden in den Schulen zwei Funktionen:
 - 1) Die „Kunden“: Das sind die Lehrkräfte
 - 2) Die Agenten: Das sind die „Anwendungsbetreuer“
- Die Kunden sehen nicht die Tickets der anderen Kunden selbst wenn sie der gleichen Schule angehören (Datenschutz)
- Bei den Agenten unterscheiden wir zwei Gruppen:
 - 1) Anwendungsbetreuer für das pädagogische Netz
 - 2) Anwendungsbetreuer für das Verwaltungsnetz
- Die Agenten sehen die Tickets auch des Kollegen in der gleichen Funktion, nicht aber die der Agenten der anderen Funktion und auch nur die, für die sie zuständig sind. Pädagogische Anwendungsbetreuer sehen also nicht die Tickets der Schulverwaltungsbetreuer.
- Seitens der Agenten gibt es die Pflicht, die entstandenen Aufwende einzutragen. Das kann auch „0“ sein, muss aber immer ausgefüllt werden. Die Zeiten werden in fünf-Minuten-Schritten erfasst. Eine Stunde teilt sich also in 12 Supporteinheiten.
- Jeder Vorgang wird zu einem Ticket. Sei er auch noch so geringfügig.
- Das System kann nicht von den Agenten oder Nutzern angepasst und erweitert werden. Das übernehmen auf Anfrage wir. Anpassungen können sein: Musterantworten, Musterfragen, Vordrucke für die Installation pädagogischer Software usw.

Gegebenenfalls können später auch noch weitere Agentengruppen hinzukommen. Beispielsweise die Hausmeister.

From:
<https://wiki.servator.de/> - **ServatorWiki**

Permanent link:
<https://wiki.servator.de/doku.php?id=virt-sv:ticketssystem-fuer-schulen>

Last update: **2019/08/09 16:34**

