

M 156

Neue Services entwickeln und implementieren

Emanuel Duss; Semir Jahic

Anforderungsspezifikation

Evaluation Ticketsystem



Projektbezeichnung	Ticketsystem evaluieren
Projektleiter	Emanuel Duss
Verantwortlich	Projektleiter
Erstellt	22.09.09
Letzte Änderung	2009-09-22 um 14:35:17
Zustand	Zur Prüfung
Pfad	X:\Schule\4_Lehrjahr\156_Neue_Services_entwickeln_und_implementieren\03_Evaluation_TTS\01_Anforderungsspezifikationen\01_Anforderungsspezifikationen.odt

Projektmitglieder

Emanuel	Duss	Im Bienz 15	6170 Schüpfheim	emanuel.duss#gmail.com	EDU
Semir	Jahic	Moosmatte 32	6182 Escholzmatt	semir.jahic#gmail.com	SJA

Änderungen

Datum	Version	Kapitel	Beschreibung	Autor
2009-09-22	0.1	ALLE	Grundgerüst vom Dokument	EDU

Prüfungen / Reviews

Datum	Version	Kapitel	Beschreibung	Autor
	1	Alle		GAS

Infos

Zuletzt bearbeitet	2009-09-22
Heute	2009-11-03
Bearbeitungszeit	18:56:21
Lehrjahr des Moduls	4. Lehrjahr; 2009 / 2010
Pfad	X:\Schule\4_Lehrjahr\156_Neue_Services_entwickeln_und_implementieren\03_Evaluation_TTS\01_Anforderungsspezifikationen\01_Anforderungsspezifikationen.odt
CC-Lizenz	Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 2.5 Schweiz http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ch/



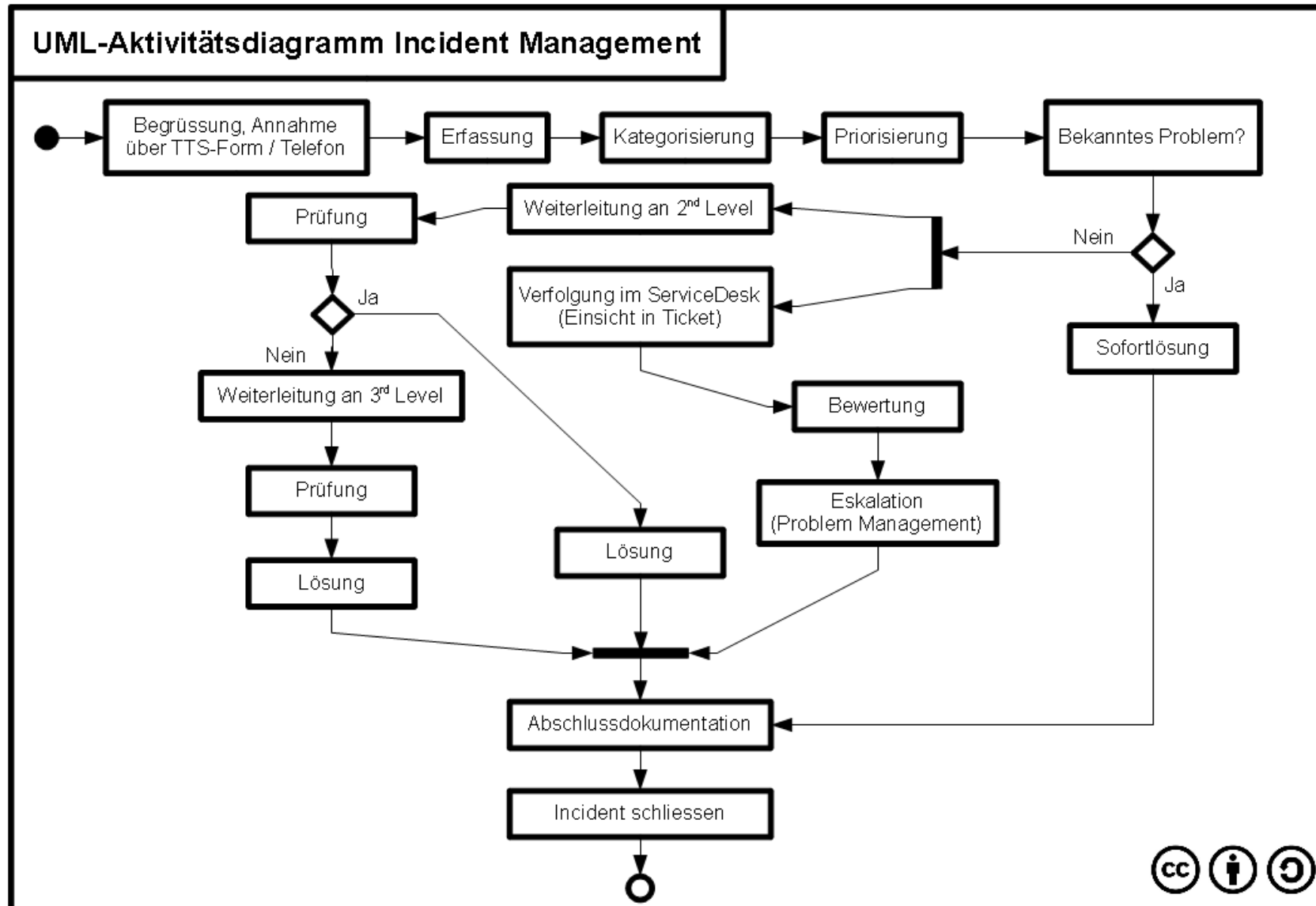
Inhaltsverzeichnis

1	Incident Management Aktivitätsdiagramm.....	5
2	Trouble Ticket System (TTS) Systemanforderung.....	6
2.1	Systemanforderung.....	6
2.2	ITIL-Prozessabbildung.....	6
2.3	Systemumgebung.....	7
2.4	Erweiterbarkeit.....	7
2.5	Schnittstellen zu LDAP.....	7
3	Use-Cases.....	8
3.1	User-Case Diagramm.....	8
3.2	Use-Case Beschreibung.....	9
3.2.1	Problemmeldung.....	9
3.2.2	Incident eröffnen.....	9
3.2.3	Weiterleiten.....	9
3.2.4	User Information.....	9
4	Glossar.....	10

Abbildungsverzeichnis

1 Incident Management Aktivitätsdiagramm

Ziel: Störungen (Incidents) so schnell wie möglich zu beheben, damit es keine Negativen Auswirkungen hat.



2 Trouble Ticket System (TTS) Systemanforderung

2.1 Systemanforderung

Muss/ Kann

Webbasiert

Muss

OpenSource

Kann

Komplette Onlineverwaltung

Kann

Community

Kann

Usability

Kann

Schnell

Muss

Einfach

Muss

Intuitiv

Muss

klare, übersichtliche und logische Strukturierung

Muss

2.2 ITIL-Prozessabbildung

Erfassung von Störungen

Muss

Berbeitende Personen eintragen

Muss

Dauer der Bearbeitung

Muss

Beschreibung der vorgenommenen Arbeit

Muss

Prioritätsstufen (Externe Dringlichkeit/Interne Priorität)

Muss

Kategorien

Muss

History der Incidents

Muss

Knowledge-DB

Muss

automatische RfC-Erfassung (Request for Change)

Kann

vordefinierte Templates für Incidents

Kann

Statistische Auswertung

Kann

2.3 Systemumgebung

Automatisches Backup	Muss
logische Konfiguration	Muss
vielfältige Konfigurationsmöglichkeit	Muss

2.4 Erweiterbarkeit

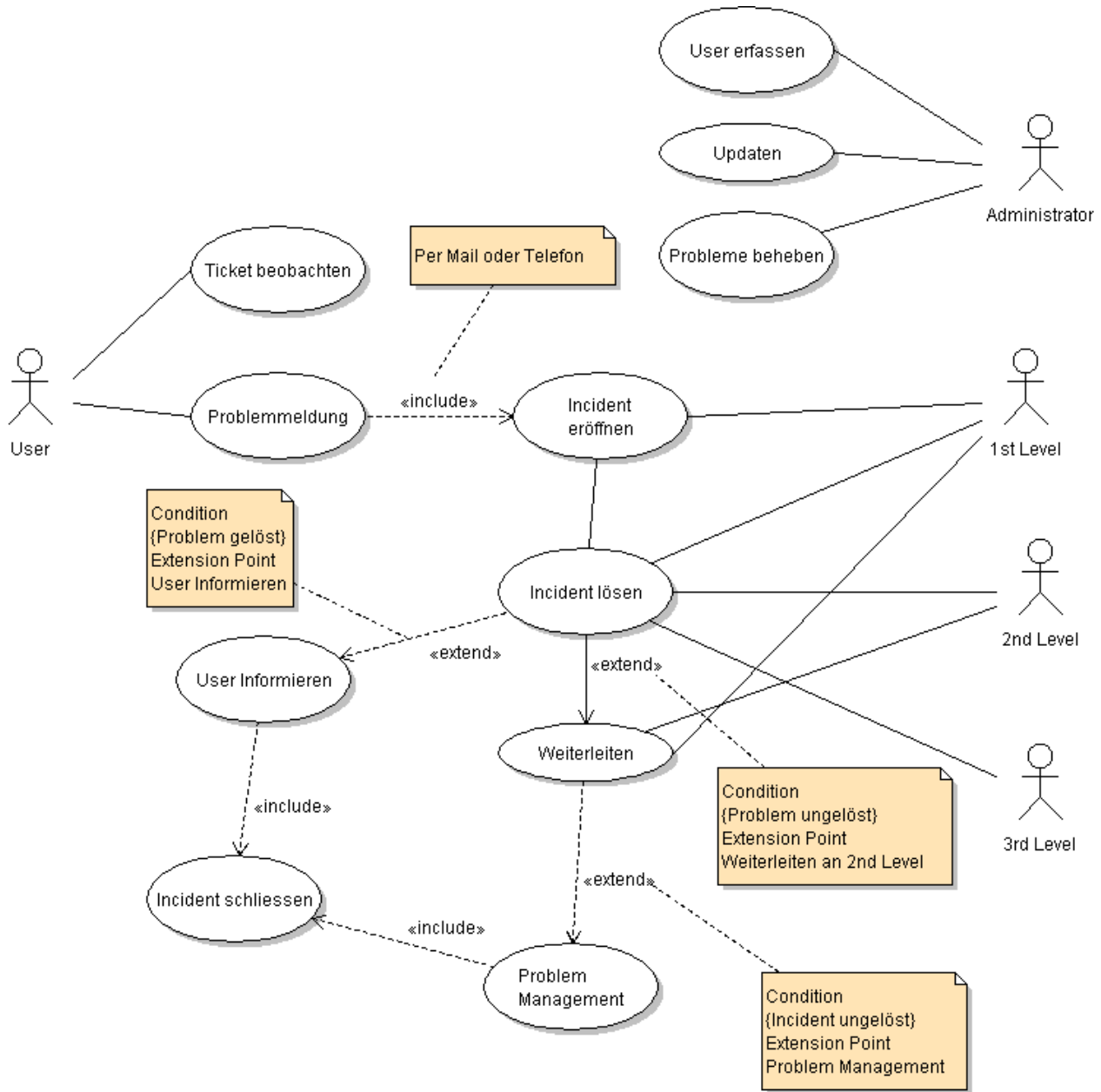
Erweiterbarkeitsmöglichkeit	Muss
Scriptsprache (PHP, Perl, Bash, ...)	Muss
Plugin für schöne Oberfläche und Style und Themes	Kann

2.5 Schnittstellen zu LDAP

Benutzerinfos aus LDAP	Muss
Hardwareinfos aus LDAP	Kann
Anbindung ans Finanzsystem (Kostenstellen)	Kann

3 Use-Cases

3.1 User-Case Diagramm



3.2 Use-Case Beschreibung

3.2.1 Problemmeldung

Auslöser	User
Voraussetzung	Störung der Arbeit und computertechnisch bedingtes Problem
Funktionsablauf	Das Problem wird an die verantwortliche Stelle geleitet
Endzustand	Durch die erste Supportebene wird ein Incident eröffnet.

3.2.2 Incident eröffnen

Auslöser	1 st Level Supporter
Voraussetzung	Problemmeldung eines Users
Funktionsablauf	Eröffnung des Incidents
Endzustand	Ein neuer Incident ist eröffnet und wird in die DB aufgenommen

3.2.3 Weiterleiten

Auslöser	Level n Supporter
Voraussetzung	Problem wurde durch untere Instanz bereits versucht zu lösen
Funktionsablauf	Weiterleitung des Incidents
Endzustand	Der Incident ist an der nächsten Stelle und wird dort bearbeitet

3.2.4 User Information

Auslöser	Level n Supporter
Voraussetzung	Problem wurde gelöst und der Incident geschlossen
Funktionsablauf	Der geöffnete Incident konnte von einem Mitarbeiter gelöst werden
Endzustand	Der User kann wieder arbeiten, ohne jegliche Probleme

4 Glossar

Folgende Begriffe sind für einen Normalsterblichen genauer erklärt:

Begriff	Erklärung