

## TroubleTicketing für die IT-Abteilung des Kuratoriums für Verkehrssicherheit

### Über den Kunden



Kuratorium für Verkehrssicherheit

**führerscheinweg.at**  
Ein Service des Kuratoriums für Verkehrssicherheit

Das Kuratorium für Verkehrssicherheit ist ein privater Verein, der sich zum Ziel gesetzt hat, die Unfallzahlen, vor allem im Verkehr, aber auch im Heim- und Freizeit-Segment drastisch zu senken. Auch der Eigentums- und Brandschutz ist ein großes Anliegen. Die Firma hat knapp 130 Mitarbeiter österreichweit und Außenstellen in allen Bundesländern.

### Ausgangslage

Die Mitarbeiter des KfV meldeten IT-Probleme wie zum Beispiel defekte Monitore oder Softwarefehler per Telefon oder E-Mail an die IT-Abteilung. Die Abwicklung der einzelnen Problemfälle passierte vor allem mit Listen die zumeist individuell in Excel geführt wurden. Verschiedene Tools wurden ausprobiert, jedoch konnte sich keines im praktischen Einsatz bewähren.



### Anforderung

Ziel war also, ein einfaches und praxisperechtes Ticketing-System einzuführen. Die gemeldeten Problemfälle und Aufgaben sollten an bestimmte Personen zugewiesen und dokumentiert werden. Neben einfacher Bedienung und vollständiger Transparenz (wer – was – wann) stand die Einbindung vorhandener Systeme und das Outsourcing von Installation und Wartung im Vordergrund. Auch sollte es für die hauseigene Software-Entwicklungsabteilung möglich sein, eigene Erweiterungen programmieren zu können.

### Analyse und Spezifikation

Für die Spezifikation der Anforderungen setzte **ull.at**, wie für den gesamten Entwicklungsprozess, Methoden der agilen Softwareentwicklung ein. In einer Besprechung mit dem Kunden wurden die Anforderungen als einzelne Anwendungsfälle, sogenannte „**Stories**“, auf Karteikärtchen erfasst. Jede Story beschrieb in einfachen, kurzen Worten eine gewünschte Funktion des Systems. Für jede Story wurde von uns der Aufwand geschätzt. Der Vorteil der „Story-Cards“ liegt in der **übersichtlichen Darstellung**. Die Kärtchen können nach Kriterien wie Priorität und Aufwand angeordnet werden. So werden Abhängigkeiten, vergessene Funktionen und Zusammenhänge einfach begreifbar.

### Die Umsetzung

#### Hardware

Auf einem vom Kunden zur Verfügung gestellten Server wurde von uns die komplette Installation und Einrichtung von Betriebssystem, Webserver-Infrastruktur und Backup vorgenommen.

#### Software

Wir setzten das TroubleTicket System auf Basis unserer „Enterprise 2.0“ Plattform „**ullright**“ um. Insbesondere kamen die Module „**ullFlow**“ Workflowmanagement und „**ullWiki**“ Wissensmanagement zum Einsatz.



### Zitate des Kunden

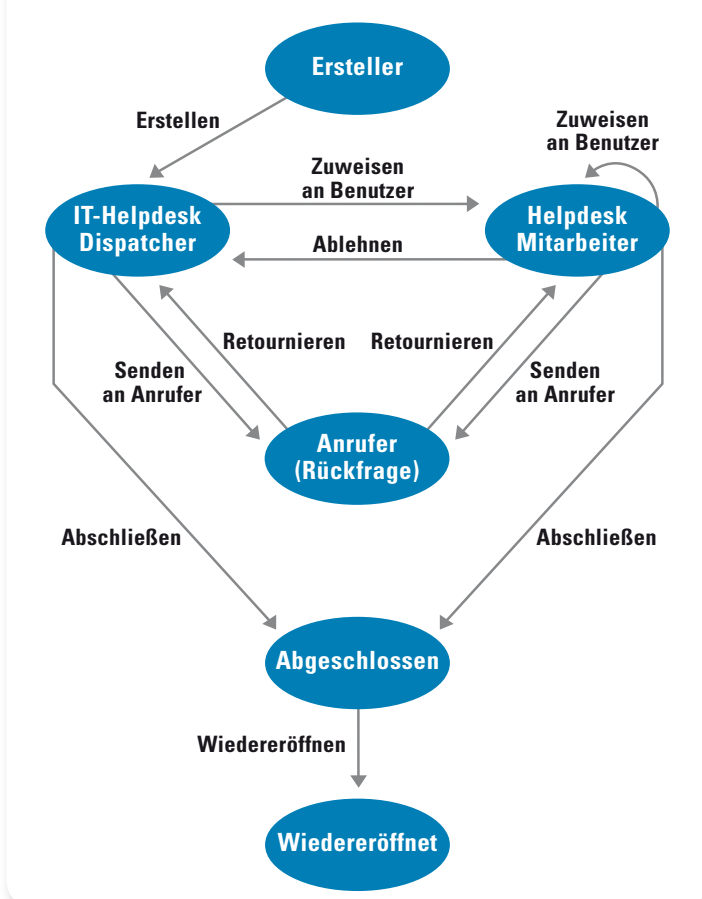
„Selten wurde eine Lösung so gut in unsere bestehende Systemlandschaft integriert. Auch die einfache Bedienung und die hohe Flexibilität waren in unserem Fall ausschlaggebend für eine Umsetzung durch die Firma ull.at.“ - Ronald Unger, Leiter IT und Logistik

„Die Erstellung von Tickets ist sehr einfach, schnell abgewickelt und erledigt. Das war auch einer der wichtigen Punkte, da man ja sonst eher wieder verleitet ist zu Notizen auf Zetteln zurückzugreifen. Für uns ist es essentiell, mit so wenigen Klicks wie möglich schnell agieren und auf die benötigten Daten zugreifen zu können. Die Software ullright vereint nicht nur diese Anforderungen, sondern ermöglicht es uns die Daten untereinander zu verknüpfen, um so Datenredundanz auszuschließen.“ - Peter Hnat, Projektleiter

### Die Lösung

Tickets werden von den IT-Mitarbeitern erstellt, priorisiert und dem verantwortlichen Kollegen zugewiesen. So ist jederzeit auf einen Blick ersichtlich, wer wofür zuständig ist und wann welche Aktion getätigt wurde.

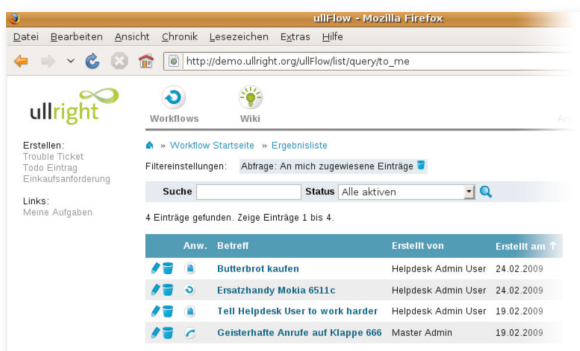
#### Das TroubleTicket System - Workflow-Diagramm



### „Meine Aufgaben“-Ansicht

Zusätzlich zu den Tickets können auch persönliche „ToDo“-Punkte erfasst werden.

Ein sehr praktisches Feature von „ullFlow“ ist die übergreifende „Meine Aufgaben“ Ansicht. Alle offenen Punkte, egal ob TroubleTicket, Todo oder andere Workflowdokumente, stehen hier auf einen Blick zur Verfügung.



### Dokumentation von Problemlösungen

Da der gleiche Problemfall durchaus öfters vorkommen kann, ist ein TicketTool kein idealer Ort für die Dokumentation von Problemlösungen. Deshalb wurde ein Konzept entwickelt, das eine **saubere Trennung** von Problemfällen und deren Lösungsdokumentation gewährleistet. Probleme werden im TroubleTicket dokumentiert, Lösungen im Wiki. Unser Workflowmodul „ullFlow“ bietet die Möglichkeit **direkte Verknüpfungen** zu „ullWiki“-Einträgen herzustellen.

### Dokumentation im Wiki allgemein

Zusätzlich wird das Wiki für allgemeine Dokumentation wie zum Beispiel Installationsanleitungen, Ablaufbeschreibungen oder Notizen verwendet. „ullWiki“ bietet einen einfach zu bedienenden Editor, der ähnlich wie herkömmliche Textverarbeitungsprogramme funktioniert und das unkomplizierte Formatieren des Textes erlaubt. Das Einfügen von Anhängen, Bildern und Links ist ebenfalls einfach möglich.

### Schnittstellen

„ullright“ bietet als offenes System vielfältige Möglichkeiten zur **Integration in die Systemlandschaft** des Kunden. Im konkreten Fall wurden folgende Schnittstellen eingerichtet:

- Verwendung der Mitarbeiterdaten aus einer externen Datenbank um eine doppelte Stammdatenhaltung zu vermeiden. Auf Knopfdruck sind im TroubleTicket alle Daten wie z.B. die E-Mailadresse des Anrufers abrufbar.
- Verknüpfung mit einer existierenden Asset-Management Lösung, in der alle IT-Geräte verwaltet werden. Auf Knopfdruck sind im Ticket Tool alle Geräte des Anrufers abrufbar.
- Anbindung an das bestehende Microsoft ActiveDirectory zur Authentifizierung.
- Schnittstelle zum Lotus Notes E-Mailsystem. E-Mails an eine eigens dafür angelegte Support-Adresse werden automatisch zu Tickets im TroubleTicket System.

### Technik

„ullright“ basiert auf dem ausgereiften PHP5 Framework „symfony 1.2“, und wird unter der GPL Lizenz als OpenSource Projekt entwickelt. Im vorliegenden Fall wurde „ullright“ auf einem Ubuntu 8.10 Linuxserver installiert. Als Webserver kam Apache 2.2 und als Datenbank MySQL 5 zum Einsatz.

### Ausblick

Nach der erfolgreichen Implementation des TroubleTicketings sind folgende weitere Umsetzungen geplant:

- Erweiterung des TroubleTicket-Workflows auf die Mitarbeiter. Diese sollen somit selbstständig Tickets erstellen.
- Umstellung vorhandener „Legacy“-Webapplikationen auf die „ullright“ Plattform.
- Laufend kleine Änderungen und Verbesserungen die sich aus dem Betrieb ergeben.

### Kontakt

**Klemens Ullmann-Marx**, klemens.ullmann-marx@ull.at, +43 681 10720995