

OTRS 7

MBA IT betreibt eine OTRS-Plattform (Open Source Ticket Request System). Damit lassen sich Prozesse definieren, Auswertungen über Incidents erstellen und über FAQ eine einfache Wissensplattform betreiben. (Aktuelle Version OTRS7, installiert OTRS5)

Für den Ausbau des Servicedesks könnten folgende neuen Features gewinnbringend sein:

1. Service Catalog with Guided Ticket Creation
2. Individuelle Inhaltsseiten (Knowledgebase)
3. detaillierte Beschreibung der neuen Features: <https://otrs.com/otrs-7/>

URL: <https://ticket.tam.ch/otrs/>

Um Medienbrüche zu vermeiden und die Tipperei bei der Erfassung in Grenzen zu halten sollten die wichtigsten Elemente einer Störungsmeldung vorerfasst werden.

1. Beteiligte Schulen
2. Services gemäss Swisscom Servicekatalog
 1. Connectivity
 2. WLAN/LAN
 3. Firewall
 4. Voice
 5. andere
3. Anfragetypen gemäss Swisscom
 1. Incident (Störungsmeldung)
 2. Move (Umzug)
 3. Add (zusätzliche Bestellung)
 4. Change (Mutation Daten - Soft)
 5. Exchange (Mutation Hardware - Hard)
 6. Delete (Abbestellung eines Dienstes oder Gerätes)
4. Optional können die SLAs von Leunet Schule im OTRS hinterlegt werden.