

Universität Potsdam
Institut für Informatik und Computational Science
Professur für Komplexe Multimediale Anwendungsarchitekturen

ulrike.lucke@uni-potsdam.de
Tel.: 0331 - 977 - 3023
Fax: 0331 - 977 - 3042
Haus 4, Raum 1.17

2018-02-20

Bachelorarbeit

Analyse, Optimierung und technische Unterstützung von Support-Prozessen

Rechenzentren, wie z. B. das ZIM an der Universität Potsdam, erbringen eine Reihe von IT-Diensten für verschiedene Nutzergruppen und müssen dafür Support leisten. Support-Anfragen gehen in der Regel per E-Mail ein, die manuell bearbeitet werden müssen. Dabei gibt es eine Reihe von Anfragen (z. B. Beantragung eines Telefonanschlusses), die nach etablierten Abläufen mit diskreten Schritten von verschiedenen Personen durchzuführen sind. Die einzelnen Schritte benötigen jeweils bestimmte Angaben und müssen zum Teil in einer strikten Abfolge erfolgen, oder aber Teile davon können parallel bearbeitet werden. Sowohl für die Anfragenden als auch für die Bearbeitenden ist eine schnelle Bearbeitung von zentraler Bedeutung. Da es sich bei diesen Prozessen in der Regel um gewachsene Prozesse handelt, sind diese zum Teil nicht optimal bzw. nicht alle benötigten Informationen liegen sofort für die Bearbeitung bereit.

Das Ziel dieser Arbeit besteht darin, exemplarisch einen Support-Prozess (z. B. Beantragung eines Telefon- oder LAN-Anschlusses) des ZIM der Universität Potsdam zu analysieren und in einer optimierten Form im eingesetzten Ticket-System des ZIM (KiX auf OTRS-Basis) umzusetzen.

Das beinhaltet im Einzelnen folgende Aufgaben:

- Analyse der Ist-Situation inkl. der relevanten Akteure sowie der einzelnen Schritte
- formale Modellierung und Optimierung des erhobenen Prozesses
- prototypische Implementation des Prozesses in der Support-Software des ZIM

Die in der Arbeit erzielten Ergebnisse sind zu analysieren, zu diskutieren sowie schriftlich zu dokumentieren¹ und im Rahmen des Forschungsseminars des Lehrstuhls für Komplexe Multimediale Anwendungsarchitekturen zu präsentieren.

Organisatorisches

Abgabe: bis Ende 2018
Betreuer: Sven Strickroth

¹ Bitte beachten Sie die offiziellen Regeln zur Sicherung einer guten wissenschaftlichen Praxis für Studierende der Universität Potsdam
<http://uni-potsdam.de/ambek/ambek2011/1/Seite7.pdf>