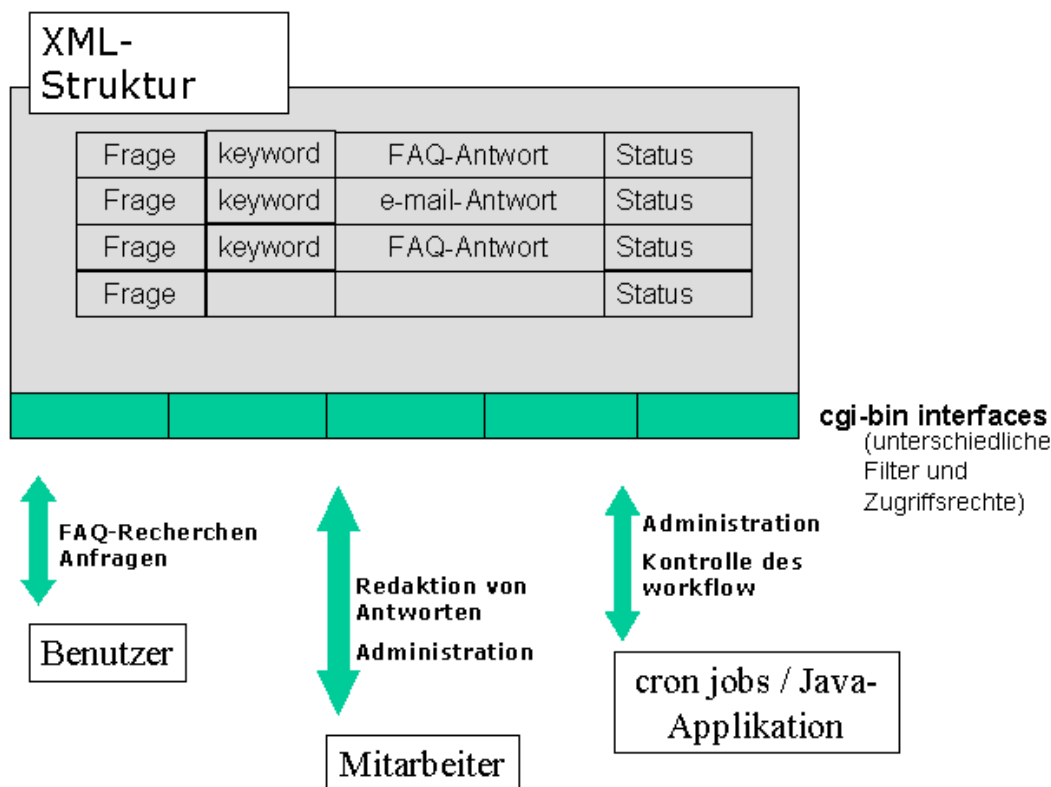


Das Helpdesk des ZDV (Teil 2)

Das neue, TUSTEP-basierte Helpdesk-System des ZDV automatisiert zum einen die für den Endnutzer sichtbare Oberfläche, zum anderen den Arbeitsablauf bei der Bearbeitung und Beantwortung eingehender Anfragen und Problemanzeigen. In der letzten Nummer der BI wurden die für den Benutzer sichtbaren neuen Funktionalitäten beschrieben; hier soll eine Übersicht über die neuen internen Funktionen gegeben werden.

Kernstück des Helpdesks in technischer Hinsicht ist eine Datenbank, die sämtliche Informationen in einem XML-basierten Format enthält. Die Zugriffe auf diese Datenbank erfolgen mit diversen Werkzeugen und v. a. mit unterschiedlichen Rechten. Benutzer wie Hotline-Mitarbeiter greifen über Webinterfaces, mit denen Webseiten, Formulare usw. dynamisch generiert werden, auf diese Datenbank zu.



FAQ-Recherche

Will ein Benutzer im Bestand der FAQs recherchieren, greift er über das in Teil 1 dieses Artikels bereits ausführlich beschriebene Webinterface lesend auf die Datenbank zu: Über die Suchmaske werden, im Feld *Suchbegriff*, ein oder mehrere Suchbegriffe eingegeben, die wahlweise im Index der Schlagworte oder im Volltext der FAQs gesucht werden. Alle FAQs, die dem eingegebenen Suchkriterium entsprechen, das ggf. auch aus einer Kombination von (abgekürzten) Suchbegriffen und logischen Operatoren bestehen kann, werden in einer dynamisch generierten Webseite dem Benutzer präsentiert.

Benutzer-Anfrage

Schreibenden Zugriff erhält ein Benutzer, wenn er eine neue Anfrage oder eine Problemanzeige an das Helpdesk richtet. Nach Push auf den Button »Anfrage an das ZDV« wird mittels cgi-bin ein Dialog eröffnet, der über mehrere dynamisch generierte Formulare den Gegenstandsbereich der Anfrage zu ermitteln sucht und die Eingabe von – jeweils spezifischen – Informationen ermöglicht. Wurden das Vorhandensein obligater Informationen und die Plausibilität formaler Inhalte durch das hinter dem cgi-bin liegende Programm erfolgreich abgeprüft, wird die neue Anfrage in die Datenbank eingetragen. Der Benutzer erhält

eine letzte Webseite, die ihn abschließend über den erfolgreichen Versand seiner Anfrage informiert und eine baldige Antwort in Aussicht stellt.

Bearbeitung von Benutzer-Anfragen

Die aus einer solchen Anfrage resultierenden Daten erhalten in der Datenbank zunächst den Status »Neuzugang«. Via e-mail oder über eine konfigurierbare Java-Applikation, die auf einem beliebigen Rechner installiert werden kann, der über einen Internet-Anschluss verfügt, erfahren der bzw. die Hotline-Mitarbeiter, dass eine neue Anfrage eingegangen ist; über ein weiteres Webinterface, die Redaktionsumgebung, können sie schreibend auf die Datenbank zugreifen. Dieser Zugriff setzt eine Benutzeridentifikation voraus, mit der Profile verbunden sind, die den Zugriff auf Ausschnitte der Datenbank beschränken. Ihm liegt ein Programm zugrunde, das die neuen Anfragen aus dem Gesamtbestand herausfiltert und zur Verfügung stellt.

Abhängig vom Charakter der Frage und vom aktuellen Durchsatz wird eine Anfrage entweder sofort beantwortet oder an andere Hotline-Mitarbeiter, genauer: an eine Gruppe, weitergeleitet. Die Weiterleitung erfolgt – technisch gesehen – durch die Veränderung des Status, der anstelle des Wertes »Neuzugang« nun einen anderen Wert aus einer definierten Liste erhält. Falls z. B. eine Frage zum Netz nicht sofort beantwortet werden kann, erhält der Status der fraglichen FAQ nun den Wert »Netz«. Die Auswertung der erwähnten Profile führt nun dazu, dass diese FAQ nur noch für diejenigen Hotline-Mitarbeiter sichtbar und zugänglich ist, die Angehörige der gleichnamigen Gruppe, in diesem Fall also der Gruppe »Netz«, sind.

Die redaktionelle Bearbeitung einer Anfrage erfolgt in einem Webformular, in dem die Antwort in ein TEXTAREA-Feld eingetragen wird. Schlagworte, die den behandelten Gegenstand inhaltlich erschließen, werden – momentan frei – vergeben. Bei Anfragen, die lediglich via e-mail beantwortet werden, wird aus diesem Formular heraus eine e-mail-Nachricht an den Anfragenden generiert. Der Versand und die Nachricht werden protokolliert, die FAQ erhält den Status »e-mail-Antwort«, wird damit archiviert. Anderenfalls, wenn eine Anfrage von allgemeinem Interesse ist, wird die Antwort als FAQ freigegeben: Sie wird mit der Statusangabe »erledigt« versehen, ihre Schlagworte werden in den separaten Index der Schlagworte eingetragen.

Kann die Beantwortung einer Anfrage bzw. die Redaktion einer FAQ nicht sofort abgeschlossen werden, bleibt ihr Status unverändert. Sie ist damit für die Hotline-Mitarbeiter der entsprechenden Gruppe sichtbar, nicht aber für die Tools, die Neuzugänge identifizieren. Ebenso können die Benutzer auf derart qualifizierte FAQs nicht zugreifen. Erst nach der Freigabe, d. h. nach der damit einhergehenden Veränderung des Status, werden sie von den Filtern, die den Benutzerzugriffen auf die Datenbank vorgeschaltet sind, nicht mehr ausgeblendet.

Administration

Ein mehrmal täglich laufender cron job prüft ab, ob eingegangene Anfragen über eine definierte Frist hinaus unbearbeitet geblieben sind. Ist dies der Fall, wird eine entsprechende e-mail an die Hotline generiert. Ein Wiedervorlage-Mechanismus, der über einen weiteren cron job realisiert wird, listet FAQs, deren Erstell- bzw. Änderungsdatum länger als ein Jahr zurückliegt. Auch diese Frist kann natürlich variiert werden.

Perspektiven

Das neue Helpdesk-System wurde im Verlauf des letzten halben Jahres stufenweise in Betrieb genommen; die hier beschriebenen internen Mechanismen wurden als vorläufig letzte Entwicklungsstufe zum Jahresbeginn aktiviert. Die praktische Anwendung hat zum einen die vorab getroffenen konzeptionellen Entscheidungen bestätigt und die Stabilität des Systems erwiesen. Zum anderen hat sie auf Seiten der Endnutzer wie der Hotline-Mitarbeiter zu weiteren Wünschen geführt. Die modulare Konzeption des zugrundeliegenden Programmes ermöglicht es, das Helpdesk-System mit vertretbarem Aufwand weiterzuentwickeln. Zudem hat sich gezeigt, dass die enge Zusammenarbeit zwischen Anwendern und Entwicklern (die schon in der ersten Phase des Projektes auch weitgehende Veränderungen des Pflichtenheftes erlaubt hat) Voraussetzung für eine schnelle Reaktion auf neue Wünsche ist. Über die Resultate der weiteren Entwicklung wird hier berichtet werden.

*Matthias Kopp
kopp@zdv.uni-tuebingen.de*