

Bugzilla-Anpassung für Helpdesk

WagnerTech UG, Turfstr. 18a, 81929 München, www.wagnertech.de
Minol Messtechnik W. Lehmann GmbH & Co. KG, 70766 Leinfelden-Echterdingen

Am Helpdesk müssen Kundenanfragen entgegengenommen werden, muss deren Bearbeitungsstand abrufbar sein. Ein Ticketsystem bietet hier die nötige Unterstützung. In diesem Projekt wurde das Open Source-Programm Bugzilla den Anforderungen der Minol GmbH angepasst.



Bugzilla (www.bugzilla.org) ist ein in der Softwareentwicklung gern verwendetes Werkzeug zur Verfolgung von Softwarefehlern. Es sieht für die Einträge einen Arbeitsablauf vor, der in engen Grenzen an die Bedürfnisse eines Kunden angepasst werden kann.

Minol ist international führender Gerätehersteller und Dienstleister für die verbrauchsabhängige Abrechnung von Heiz-, Warm- und Kaltwasserkosten. Für die internen Abteilungen steht ein Helpdesk zur Verfügung, in dem die Kundenanfragen bearbeitet werden können. Das Programm Bugzilla wird zur Erfassung und Verfolgung der Vorfälle eingesetzt. Mit den zuständigen Fachabteilungen ist ein Service-Level-Agreement (SLA) abgeschlossen, das aussagt, innerhalb welcher Zeit ein Problem bearbeitet sein muss.

Bugzilla wurde also um eine Funktion zur Verwaltung und Auswertung dieser SLA erweitert. Für jede Komponente eines Produkt und jede Priorität können die Fristen für die Bearbeitung eines Vorfalles (in Stunden) und die zugehörigen Servicezeiten hinterlegt werden. Die Bearbeitungszeit wird nur innerhalb der Servicezeiten berücksichtigt.

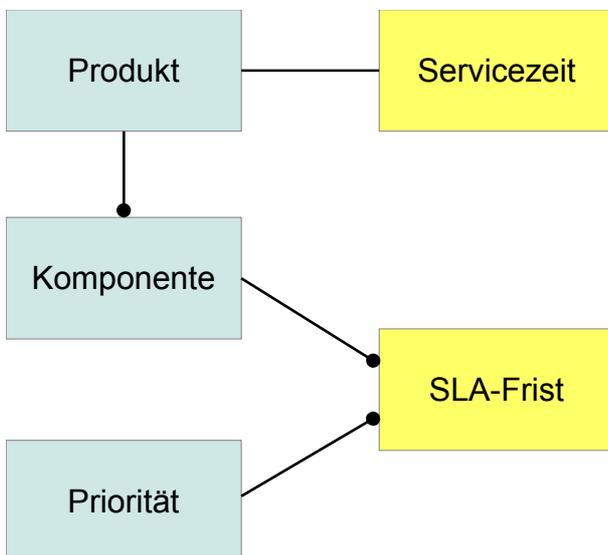


Abb. 1: Pflegemodell für das Service-Level-Agreement: Im Bugzilla-Modell (blau hinterlegt) ist ein Vorfall einer Priorität und einer Komponente zugeordnet, diese wiederum einem Produkt. Das SLA-Modell (gelb hinterlegt) ordnet jedem Produkt eine Servicezeit zu, die besagt, von wann bis wann täglich Vorfälle bearbeitet werden. Jeder Komponente und jeder möglichen Priorität eines Vorfalles wird die maximal zulässige Bearbeitungsdauer (SLA-Frist) zugeordnet.

Bei der Auswertung wird für alle geschlossenen Vorfälle die benötigte Service-Zeit mit der im SLA hinterlegten Maximaldauer verglichen. Die benötigte Bearbeitungszeit wird dabei nur innerhalb der hinterlegten Servicezeiten berechnet. Darüberhinaus werden die Feiertage berücksichtigt. Zusätzlich kann ein Servicemitarbeiter einen Vorfall in den Status ON_HOLD setzen, wenn er beispielsweise auf weitere Informationen zu einem Vorfall wartet. Auch diese Zeiten werden herausgerechnet.

Die Auswertung erfolgt für einen bestimmten Zeitraum und gibt den Grad der Einhaltung für jede Priorität in Prozent an. Die Auswertung kann auf bestimmte Komponenten eingeschränkt werden. Mehrfach geöffnete und geschlossene Vorfälle werden zusätzlich aufgelistet.

Um den Mitarbeitern im Helpdesk anzuzeigen, bei welchen der offenen Vorfälle die SLA-Frist in Kürze abläuft und bei welchen sie bereits abgelaufen ist, werden diese in der Listenanzeige farblich gekennzeichnet: Orange: SLA-Frist läuft in Kürze ab; Rot: SLA-Frist ist überschritten.

Um den Service-Mitarbeitern Rückfragen zu erleichtern, wurden die im Bugzilla hinterlegten Benutzerdaten um firmeninterne Daten wie Abteilung und Telefonnummer erweitert, die mit der Hover-Funktion der Maus angezeigt werden können.

Da Bugzilla ein gut strukturiertes, quelloffenes Perl-Programm ist, konnte Funktionalität in einfacher Weise wie beschrieben erweitert werden.