


Ticketsystem

Wir nutzen Atlassian Jira: <https://drk-cannstatt.atlassian.net/jira/servicedesk/projects/DRKB4>



In Überarbeitung!

Um Abläufe in der Bereitschaft zu vereinfachen, Teams und Sachgebieten die Möglichkeit zu geben, an Themen gezielt zu arbeiten und trotzdem den Überblick zu behalten, wurde [osTicket](#) in einem Docker-Container installiert. Es handelt sich hierbei um ein OpenSource Ticketsystem.

Dies wurde aktuell in Grundzügen konfiguriert, ist jedoch noch nicht für alle Sachgebiete im aktiven Betrieb.

Zammad

Erreichbar ist unser Ticketsystem über <https://desk.drk-cannstatt.de/>. Die Authentifizierung ist an ActiveDirectory angebunden.

Folgende Gruppenzuordnungen sind eingerichtet:

Admins	DRKB4_IT	Anmeldung als Admin somit mit "normalem" Benutzer (bspw. bosses)
Agent		

Mailadressen

Aktuell laufen folgende Mailadressen im Ticketsystem zusammen:

- support@drk-cannstatt.de
- it-support@drk-cannstatt.de

Dies laufen bei einem Postfachbenutzer drksupport zusammen und werden von Zammad regelmäßig abgerufen.

From:
<https://10.4.110.13:8082/> - **DokuWiki**

Permanent link:
<https://10.4.110.13:8082/doku.php?id=iuk:intern:services:ticket-system&rev=1684483150>

Last update: **2023/05/19 07:59**

