

## Projektron BCS Supportportal

### Zielgruppe

Ziel ist es, die Möglichkeiten des Supportportals kennenzulernen und die Vorzüge aufzuzeigen. Kunden können ihre konkreten Anforderungen ansprechen und diskutieren.

Zielgruppe des Workshops sind Administratoren.

### Rahmen

**Zeitraumen:** ½ Tag (9.00 - 13.00 Uhr oder 14.00 - 18.00 Uhr)

**Sprachen:** Der Workshop wird auf Deutsch angeboten.

**Teilnehmerzahl:** Max. 8 Personen

**Vorkenntnisse:** Grundkenntnisse in der Administration von BCS.  
Erfahrungen mit dem BCS-Ticketsystem sind vorteilhaft.

**Voraussetzung für die Teilnahme:** Interesse an der Nutzung von BCS als Ticketsystem für Kunden.

### Inhalte

- Vorstellung des Supportportals (Erhöhung der Sicherheit sensibler Daten)
- Technische Funktionsweise (WebServices)
- Erläuterung der Synchronisationsmöglichkeiten
- Vorstellung der Konfigurationsdateien
- Praxisbeispiel anhand des Projektron-Supportservers
- Abschließende Diskussion und Austausch

## Ablauf

Zeiten	Dauer	Agenda-Punkt
9:00 - 9:15	15 min	Begrüßung und Vorstellung
9:15 - 9:30	15 min	Vorstellung Agenda und Erweiterung um individuelle Punkte
9:30 - 10:15	45 min	Supportportal, was soll das? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhte Sicherheit</li> <li>• Andere Rechteeinstellungen</li> <li>• Bessere Trennung zwischen internen und externen Tickets</li> <li>• Möglichkeit, das Supportportal bei einem Hostingdienstleister mit sehr guter Internetanbindung zu betreiben und so die Firmen-Internetanbindung zu entlasten (vor allem wenn größere Downloads angeboten werden)</li> <li>• (Bietet die Möglichkeit, extern ein anderes CSS zu verwenden als intern)</li> <li>• (u.U. bessere Performance als im internen System, da SP sehr schlank)</li> </ul>
10:15 - 11:00	45 min	Wie funktioniert das Supportportal technisch? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Funktionsweise (WebServices)</li> <li>• Erläuterung der Synchronisationsmöglichkeiten</li> </ul>
11:00 - 11:15	15 min	Pause
11:15 - 12:00	45 min	Vorstellung der Konfigurationsdateien
12:00 - 12:30	30 min	Praxisbeispiel anhand des Projektron-Supportservers
12:30 - 13:00	30 min	Abschließende Diskussion und Austausch, Klärung von offenen Fragen