

Evaluation eines Ticketsystems

In diesem Dokument werden wir evaluieren welche Ticketsystem Lösung wir für unser Unternehmen verwenden werden. Wir werden OsTicket, OpenSupports und Web+center miteinander vergleichen.

Kriterien:

1. [Einfache Installation](#)
2. [Design](#)
3. [Ticket Priorität](#)
4. [Einfache Bedienbarkeit](#)
5. [Personalisierbarkeit](#)
6. [Integration in andere Programme](#)
7. [Knowledge-Base](#)
8. [Import Export der Daten](#)
9. [Benachrichtigungen](#)
10. [User Management](#)

Einfachheit Installation:

Gewichtung: 100%

Das unserer Meinung nach am einfachsten zu installierende System ist OpenSupports. Dies weil es eine einfache Installationsdatei ist mit einem Install-wizard der einen durch die Installation führt. Das am schwierigsten zu installierende System ist Web+Center. Weil es nicht so übersichtlich ist wie die anderen zwei.

Name	Einfachheit Installation
OsTicket	7.5
OpenSupports	8
Web+center	6

Design:

Gewichtung: 100%

Beim Design ist die Wahl von anfangen klar gewesen, da OpenSupports mit Abstand am schönsten aussieht. OsTicket sieht ok aus aber schon etwas alt. Web+Center ist mit Abstand am aller grauenhaftesten designt und wenn man es benutzt hat man schon gar keine Lust mehr zu arbeiten.

Name	Design
OsTicket	6
OpenSupports	8
Web+center	4.5

Ticket Priorität:

Gewichtung: 20%

Beim Priorisieren hat den Sieg OsTicket geholt, da die Balance aus Anpassbarkeit und einfach am besten gegeben ist. OpenSupports sieht zwar übersichtlich aus, aber es löst sich nicht wirklich Anpassungen an den Priorisierung Optionen vornehmen. Web+Center ist von den Features her etwa wie OpenSupports sieht aber nicht schön aus.

Name	Ticket Priorität
OsTicket	7.5
OpenSupports	6
Web+center	5

Einfache Bedienbarkeit:

Gewichtung: 50%

Bei der Einfachheit der Bedienbarkeit hat OpenSupports gewonnen. Aus dem Grund, dass es die simpelste, UI hat. Die anderen zwei teilen sich den 2. Platz, da sie beide etwa gleichauf sind.

Name	Einfache Bedienbarkeit
OsTicket	6.5
OpenSupports	8
Web+center	6.5

Personalisierbarkeit:

Gewichtung: 30%

Bei der Personalisierbarkeit muss man lediglich bei OpenSupports Abstriche machen, da das simple Userinterface nicht so viele Abänderungen zulassen. Bei den anderen Zwei kann man stark personalisieren. Durch das alle drei Tools opensource sind kann man natürlich auch selbst den code verändern ;)

Name	Personalisierbarkeit
OsTicket	7
OpenSupports	5
Web+center	7

Integration in andere Programme:

Gewichtung: 30%

Tech+Center hat die Möglichkeit Programme zu integrieren, jedoch nur wenige bis gar keine Integrationsmöglichkeiten. Opensupport hat nur hat so gut wie gar keine Integrationsmöglichkeiten, nur das Minimum wie API Keys und Git. Osticket ist ähnlich wie bei Tech+Center, es hat die Möglichkeit, aber nur wenige.

Name	Integration in andere Programme
OsTicket	7
OpenSupports	4.5
Web+center	7

Knowledge-Base:

Gewichtung: 30%

Tech+Center hat einen Support und ein paar Dokumentationen, aber es gibt, im Vergleich, wenig. Opensupport hat eine grosse Menge an Dokumentationen und Hilfsmöglichkeiten. Osticket hat eine umfangreiche Dokumentation, aber sonst nicht viel.

Name	Knowledge-Base
OsTicket	7

OpenSupports	8
Web+center	4

Import Export der Daten:

Gewichtung: 20%

Tech+Center hat sehr viele Import Export Möglichkeiten, es ist aber wegen des Designs unübersichtlich. Opensupport hat im vergleich zu den anderen sehr wenige Import Export Möglichkeiten. OsTicket ist zwischen den beiden ausgeglichen, weniger als Tech+Center, aber mehr als Opensupport.

Name	Import Export der Daten
OsTicket	6
OpenSupports	5
Web+center	7

Benachrichtigungen:

Gewichtung: 30%

Tech+Center hat gute Benachrichtigungsfunktionen, aber es mangelt an der übersicht. Opensupport hat die schlechtesten Benachrichtigungen, die sind nicht schlecht, aber im Vergleich unter dem Durchschnitt Osticket hat die übersichtlichste und beste Benachrichtigungsfunktion unter denen im Vergleich.

Name	Benachrichtigungen
OsTicket	6
OpenSupports	5
Web+center	5.5

User Management:

Gewichtung: 30%

OsTicket kann hier den Win holen, da es die beste User Verwaltung hat man kann User importieren oder einfach und übersichtlich neue erstellen. In OpenSupports kann man nur Basic Sachen machen und z.b nichts importieren. Bei Web+Center ist es möglich Benutzer zu importieren und zu erstellen, da es aber so unübersichtlich ist ziehen wir einen Punkt ab.

Name	User Management
OsTicket	7
OpenSupports	5
Web+center	6

Fazit:

Wie man bei dem Endergebnis sehen kann, würde rein nach punkten OpenSupports gewinnen. Zurückzuführen ist das auf die übersichtliche Benutzerüberfläche und den guten Funktionsumfang. Den zweiten Platz belegt OsTicket, weil es zwar nicht so schön wie ersteres aus. Jedoch hat OsTicket mehr Funktionen als OpenSupports und kann damit versatiler eingesetzt werden. Web+Center belegt verdient den dritten Platz, da es einfach unglaublich hässlich aussieht. Die Funktionen sind aber vielfältig und wenn sie gefunden werden auch brauchbar. Obwohl OpenSupports nach Punkten gewonnen hätte würden wir Trotzdem OsTicket einsetzen, da es für uns das beste Gesamtpaket bietet.

Name	Einfachheit Installation	Design	Ticket Priorität	Einfache Bedienbarkeit	Personalisierbarkeit	Integration in andere Programme	Knowledge-Base	Import Export der Daten	Benachrichtigungen	User Management	Punkte
Gewichtung	100	100	20	50	30	30	30	20	30	30	
OsTicket	7.5	6	7.5	6.5	7	7	7	6	6	7	2965
OpenSupports	8	8	6	8	5	4.5	8	5	5	5	3045
Web+center	6	4.5	5	6.5	7	7	4	7	5.5	6	2765