

# Softwaregestütztes Studierendenmanagement

Tools zur Planung des Studienverlaufs und zur Organisation des Studienbüros  
am Fachbereich 08: Physik, Mathematik und Informatik

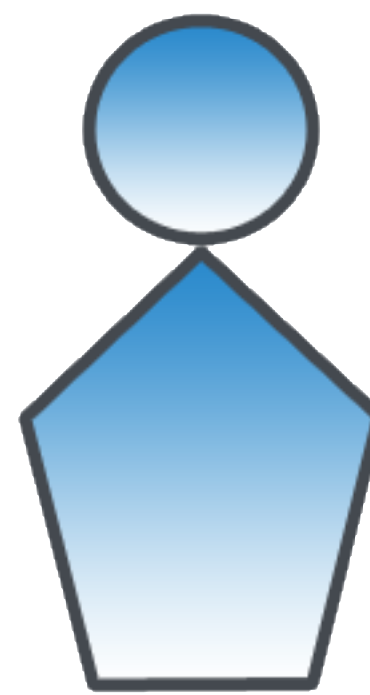
## KEROS Studienplaner

Silvana Dumitriu  
dumitris@uni-mainz.de

### Motivation

- Einstieg ins Studium: Die Verantwortung der Auswahl liegt bei Studierenden
- Studierende haben eventuell die Möglichkeit, sich auf Themengebiete zu spezialisieren
- das große Auswahlangebot in modularen Studiengängen sorgt für Undurchsichtigkeit

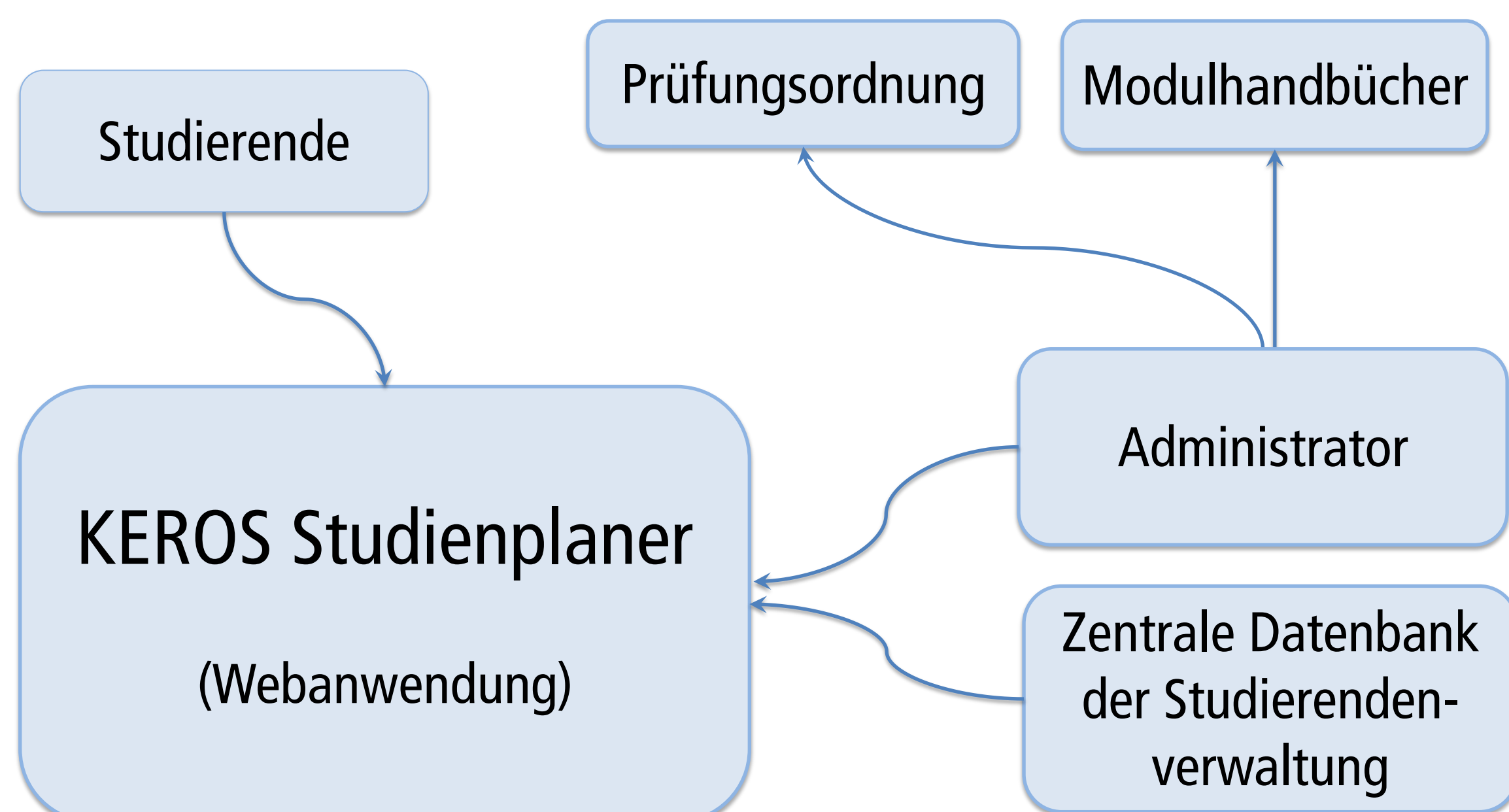
### Ziel



- ✓ Studienpläne selbst erstellen
- ✓ Studieninformationen in einem System zusammengefasst



### Umsetzung



### Nächste Schritte

- Datenimport aus der zentralen Datenbank
- Log-in über Studierendenkonto
- Modellierung der aktuellsten Prüfungsordnung
- zeitliche Reihenfolge für die zur Auswahl stehenden Bausteine

## Ticketingsystem (OTRS)

Dominik Scholten  
scholtdo@uni-mainz.de

### Wozu dient ein Ticketingsystem?

Die Bearbeitung von Studierendenanfragen per E-Mail ist im Studienbüro und in der Studienfachberatung eine übliche, aber problematische Methode: Mails können übersehen oder gelöscht werden, und auch im Vertretungsfall bleibt oft unklar, ob Anfragen bereits hinreichend bearbeitet wurden. Ein Ticketingsystem wie OTRS ermöglicht eine effiziente Bearbeitung und nachhaltige Dokumentation von Anfragen („Tickets“). Durch die Verwendung eines vorgeschalteten Onlineformulars beinhaltet zudem jede Anfrage automatisch Details zum Fragesteller, was die Identifikation in CampusNet und die weitere Bearbeitung erheblich erleichtert.

Anfrage via  
Onlineformular  
bzw. E-Mail

- ▶ Eingang als neues „Ticket“
- ▶ alle wichtigen Details auf einen Blick
- ▶ Korrespondenz am Ticket hinterlegt
- ▶ Ticketstatus regelt Handlungsbedarf
- ▶ externe Kommunikation via E-Mail



### Vorteile für die Organisation

- bessere Übersicht durch Warteschlangen („Queues“)
- klare Verantwortlichkeiten
- erleichterte Vertretung unter Kollegen
- lückenlose Historie
- vielfältige Funktionen (z.B. Wiedervorlage, Suche, Notizen)
- universell einsetzbar
- keine Lizenzgebühren

### Herausforderungen

- Bekanntheit des Onlineformulars steigern
- Akzeptanz stärken
- Anwendungsbereich erweitern
- Benutzerfreundlichkeit erhöhen (Plug-ins)



Quick Response-Code