

Wikimedia-Support-Team

DCB

WikiCon 2017

Freitag, 8. September 2017



Gliederung

- OTRS-Software
- Struktur und Organisation
- Deutschsprachiges Support-Team
- Problem: Fehlende Mitarbeiter



OTRS-Software I

- ***Open Technology Real Services***
(früher: *Open Ticket Request System*)
- freie Software
- Servicemanagementsystem: webbasiertes Ticketsystem für die Bearbeitung von Anfragen jeder Art
- jede Korrespondenz = ein Ticket
- Ticketnummer dient als Vorgangsnummer



OTRS-Software II

- Einordnung der Tickets in verschiedene Warteschlangen (Queues)
- verschiedene Bearbeitungsmöglichkeiten
 - Antwort verschicken
 - interne Notiz hinterlassen
 - Ticket schließen (= als erledigt markieren)



Struktur und Organisation

- Queues
 - für viele Sprachversionen der Wikipedia
 - für Oversight-Teams verschiedener Sprachversionen
 - für Schwesterprojekt wie Wikimedia Commons etc.
 - für Projekte wie Wiki Loves Monuments, WikiCon etc.
 - für Chapter wie Wikimedia Deutschland etc.
- Organisation mittels verschiedener Mailinglisten zum Austausch
- OTRS-Wiki für organisatorische Angelegenheiten



Deutschsprachiges Support-Team I

- info-de
 - Anfragen rund um die Wikipedia: Weiternutzung von Inhalten, Hinweise auf Fehler
 - Beschwerden über Inhalte: Forderungen nach Entfernung, Forderungen nach „Richtigstellung“
 - Inhaltliche Anfragen: Probleme beim Editieren von Artikeln, Konflikte mit anderen Autoren
 - Auskunftsanfragen
 - Forderungen nach Aufhebung von Sperren



Deutschsprachiges Support-Team II

- info-de-v
 - Verifizierungsanfragen
 - Anfrage mit „voraussetzendem Gehorsam“
 - Anfrage aufgrund einer Aufforderung
 - Anfrage aufgrund einer Sperrung
- permissions-de
 - Bildfreigaben
 - Textfreigaben



Problem: Fehlende Mitarbeiter

- Statistiken zum deutschsprachigen Support-Team
 - insgesamt 7500 Antworten + Anmerkungen in Tickets in 2017
 - die 5 aktivsten User arbeiten ca. 65 % der Tickets ab
- Zeitweise mehr als 200 offene Tickets.
- Umfangreiche Tickets bleiben oftmals mehr als 100 Tage liegen.
- Das älteste, offene und unbeantwortete Ticket in der info-de-Queue ist 190 Tage alt.
- Immer wieder großer Rückstand bei Verifizierungsanfragen und kaum aktive Mitarbeiter in diesem Bereich.

(Stand: Anfang September 2017)



Wikimedia-Support-Team

DCB

WikiCon 2017

Freitag, 8. September 2017



Die letzte Folie

WIKICON
LEIPZIG 2017

Martin Kraft, CC-BY-SA 3.0
(<https://commons.wikimedia.org/wiki/File:xxx>), <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/legalcode>

