

## **Konzeption REQUEST TRACKER für die Vorstandsarbeit in Nordrhein-Westfalen**

### Teil 1 – Grundsätzlichen

Der Request Tracker wird in folgende Bereiche aufgeteilt:

- Presse
- Politische Geschäftsführung
- Mitgliederverwaltung
- Schatzmeister
- Beschwerden
- Sonstiges

AKs und AGs bekommen jeweils eigene Queues.

Die Vorstandsmitglieder und Mitarbeiter werden den einzelnen Bereichen zugewiesen. Volle Rechte erhalten sie jeweils nur für den eigenen Bereich. Leserechte ggf. auch für andere (Fernmeldegeheimnis).

Es werden zu jedem Bereich Emailadressen eingerichtet. Vorschlag dazu:

- [presse@piratenpartei-nrw.de](mailto:presse@piratenpartei-nrw.de)
- [kontakt@piratenpartei-nrw.de](mailto:kontakt@piratenpartei-nrw.de)
- [mitglieder@piratenpartei-nrw.de](mailto:mitglieder@piratenpartei-nrw.de)
- [schatzmeister@piratenpartei-nrw.de](mailto:schatzmeister@piratenpartei-nrw.de)
- [kritik@piratenpartei-nrw.de](mailto:kritik@piratenpartei-nrw.de)
- [anfragen@piratenpartei-nrw.de](mailto:anfragen@piratenpartei-nrw.de)
- [PG/AG@piratenpartei-nrw.de](mailto:PG/AG@piratenpartei-nrw.de)

Teilweise überschneiden sich die Bereiche. Wie die Anfragen letztendlich verteilt werden müssen wir im laufenden Betrieb sehen. Evtl. müssen wir eine Queue anlegen wo alle Anfragen eingehen und dann weitergeleitet werden.

Die Bereiche können mit individuellen Prioritäten und Lösungszeiten versehen werden. Presse, Beschwerden und Politische Geschäftsführung haben dabei hohe Priorität und niedrige Lösungszeit weil diese oft Zeitkritisch sind.

Der Request-Tracker sollte aus Datenschutz- und Transparenzgründen sowie Ausfallsicherheit auf jeden Fall auf einem System der Piratenpartei aufgesetzt werden.

Generell ist jede Kommunikation vertraulich und darf nicht veröffentlicht werden.

Eventuell sollten wir Quartalsweise Berichte ins Wiki einstellen und die Anfragen, Lösungszeiten und ggf. Auszüge dokumentieren. (In Protokollform.. wieviele Anfragen, Themen, Bearbeitungszeit, Beispiele mit Einverständnis).

## Teil 2 – Workflow

Die Anfragen per Email werden automatisch in die jeweilige Queue einsortiert. Eine Email an die Koordinatoren wird verschickt und informiert über den Eingang einer neuen Anfrage.

Der Koordinator loggt sich in den Tracker ein, akzeptiert das Ticket aus der Queue oder leitet es weiter. Die Bearbeitung erfolgt innerhalb des Request-Trackers. Wird das Ticket gelöst, verschwindet es und kann nuroch über die Suchfunktion aufgerufen werden. Ein Ticket kann auch von mehreren Personen bearbeitet werden.

In sensiblen Bereichen steigen die Anfragen in ihrer Priorität. Dies kann für jeden Bereich festgelegt werden.

### Beispiel 1:

Der Fernsehsender RTL stellt eine Interviewanfrage an [presse@piratenpartei-nrw.de](mailto:presse@piratenpartei-nrw.de). Das Ticket geht im Request-Tracker ein, eine Infomail wird an den Pressesprecher und den Vorstand versendet.

Einer von beiden loggt sich ein, akzeptiert die Anfrage und koordiniert diese mit dem Fernsehsender. Der Request soll immer aktualisiert werden – z.B. sollen Telefongespräche etc. auch hier eingetragen werden.

In unserem Beispiel wird ein Interviewpartner vermittelt und die Mailingliste über das Interview und die Sendezeit informiert. Die Details werden eingetragen und das Ticket geschlossen.

### Beispiel 2:

Ein Mitglied ist ausgetreten, der Mitgliedsbeitrag wurde trotzdem abgebucht. Eine Mail geht an [mitglieder@piratenpartei-nrw.de](mailto:mitglieder@piratenpartei-nrw.de) und landet in der jeweiligen Queue.

Der Koordinator für die Mitgliederverwaltung verifiziert das der Austritt fristgerecht erfolgt ist und updated das Ticket dementsprechend. Danach leitet er es weiter in die Queue des Schatzmeisters. Dieser bucht das Geld zurück, updated den Request, schreibt eine kurze Mail an den Anfragenden und schließt danach den Request.

### Beispiel 3:

Interessenten möchten sich beim AG Koordination Aachen nach Treffen und Möglichkeiten der Mitarbeit erkundigen.

Eine Mail geht an [aachen@piratenpartei-nrw.de](mailto:aachen@piratenpartei-nrw.de) und läuft im RT auf. Der Sprecher der AG erhält eine Email und kann sich mit dem Antragssteller in Verbindung setzen oder einen Verantwortlichen benennen. Auch ein weiterschicken des Requests an eine andere Stelle – wie z.B. die Mitgliederverwaltung oder die Geschäftsführung wäre so möglich.