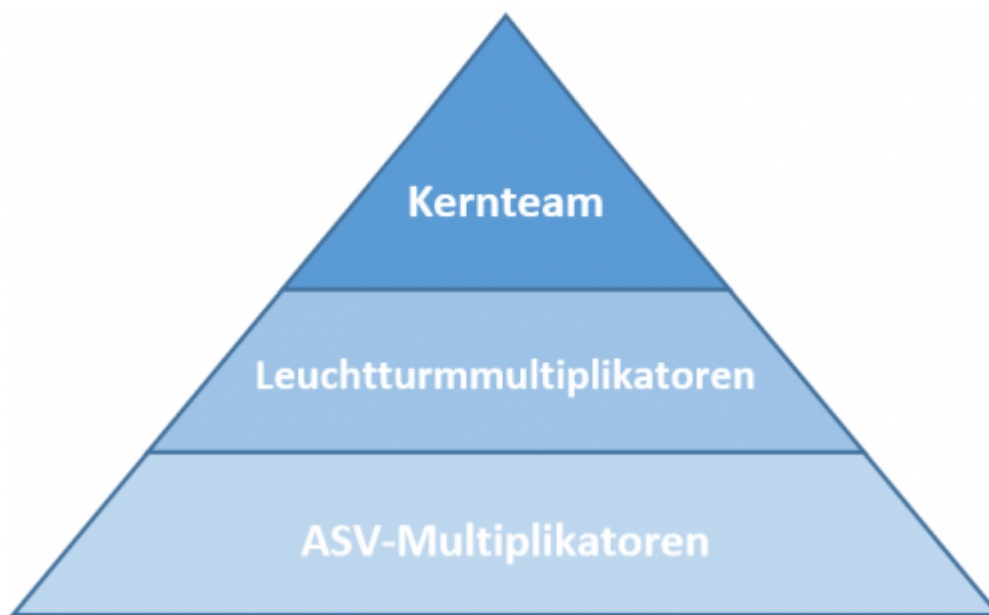


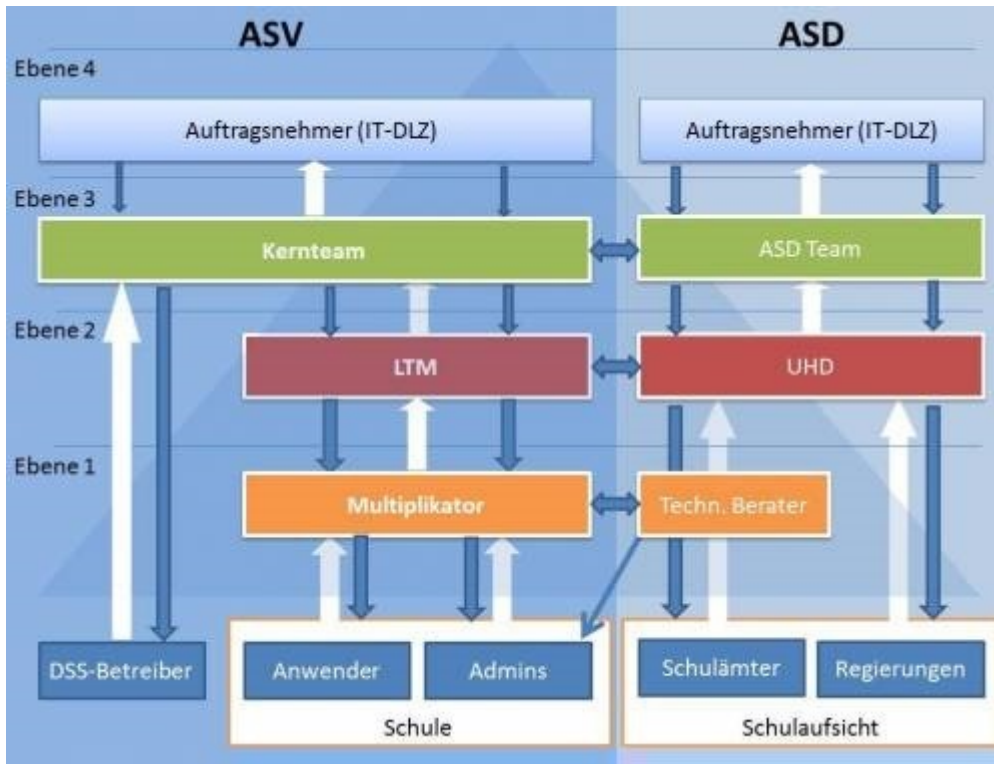
Supportpyramide von ASV



Die Supportpyramide von ASV soll ...

- Strukturen transparent machen
- Belastung aller Beteiligten minimieren
- sicher stellen, dass alle Beteiligten zu jeder Zeit Unterstützung erhalten
- Backupstrategien integrieren (z.B. Kompensation von Ausfällen)
- eine effiziente Bearbeitung von Fehlern und Problemen ermöglichen
- aufzeigen, wie bei Problemfällen (z.B. fehlende Rückmeldung) zu verfahren ist

Supporthierarchie von ASV und ASD



Erläuterungen

Anwender und Administratoren ...

- nutzen die Informationsangebote (KMS, Leitfaden, RSS-Feeds)
- bemühen sich, Prozesse im vorgesehen Zeitfenster abzuschließen
- nehmen das Schulungsangebot wahr
- sichten die Dokumentation, FAQs und Wissensdatenbank
- wenden sich bei allen fachlichen und technischen Problemen an den Multiplikator
- erhalten eine zeitnahe Rückmeldung durch den ASV-Multiplikator

ASV-Multiplikatoren (Multi) ...

- weisen die Anwender auf einschlägige Doku hin
- entscheiden, ob das gemeldete Problem fachlicher oder technischer Natur ist
- beraten die Schulen bei fachlichen Problemen (Eintragungshinweise)
- unterstützen Schulen (z. B. Fernwartung)
- ziehen bei technischen Problemen den technischen Berater hinzu
- verbessern bei Bedarf die Dokumentation
- kennen FAQs/ bekannte Probleme/ Leitfaden/ RSS Inhalte
- wenden sich bei Bedarf an den ASV-Leuchtturmmultiplikator (LTM) mit einem standardisierten Problembericht (präzise Fehlerbeschreibung, aussagekräftige Screenshots, Logfiles, ...)
- dokumentieren Status und Supportaktivitäten, geben Schulen Rückmeldung

ASV-Leuchtturmmultiplikatoren (LTM) ...

- nehmen die Fehlermeldung der Multiplikatoren entgegen
- prüfen, ob vergleichbare Fälle bereits bekannt sind
- können im Idealfall sofort Lösung anbieten
- bündeln Anfragen
- bilden die Schnittstelle zum Kernteam
- achten auf termingerechte Umsetzung anstehender Aufgaben
- behalten Aktivitäten im Auge (Statusübersicht/Monitoring)
- binden im Bedarfsfall (Eskalation) UHD/Regierungen/MBs ein
- verteilen die Dokumentations- und Reviewaufgaben
- leiten Erstellung von Schulungsmaterialien an
- melden dem Multiplikator die Ergebnisse der Analyse



Die Leuchtturmmultiplikatoren werden auch als **koordinierende** Multiplikatoren bezeichnet.

ASV-Kernteam ...

- leitet Klärung fachlicher und technischer Probleme ein
- erarbeitet Lösungen bzw. reicht Fehler an Auftragnehmer weiter
- beteiligt sich aktiv am Support (vgl. DSS Betreiber)
- dokumentiert Workarounds und Fehlerbehebungen
- unterstützt durch Angebote (eSessions/Onlinesprechstunden)
- koordiniert die Projektbeteiligten (MVs, LTMs, Multis, ...)
- verteilt in Abstimmung mit LTMs Arbeitspakete
- stellt Informationen zusammen und verteilt zielgruppenorientiert (RSS)
- entwickelt gemeinsam mit PMA Konzepte (Doku, Schulung, ...)
- steuert Änderungswünsche und Anforderungen
- organisiert die Multiplikatorenschulungen
- übernimmt Kommunikation mit MB, Regierungen und Schulämtern
- unterstützt die Projektleitung und Hausspitze bei Entscheidungsfindungen

Quelle:

<https://www.asv.bayern.de/doku/> - **Amtliche Schulverwaltung - Dokumentation**

Permanenter Link:

<https://www.asv.bayern.de/doku/alle/support/supportpyramide>

Letzte Änderung: **11.06.2020 10:40**