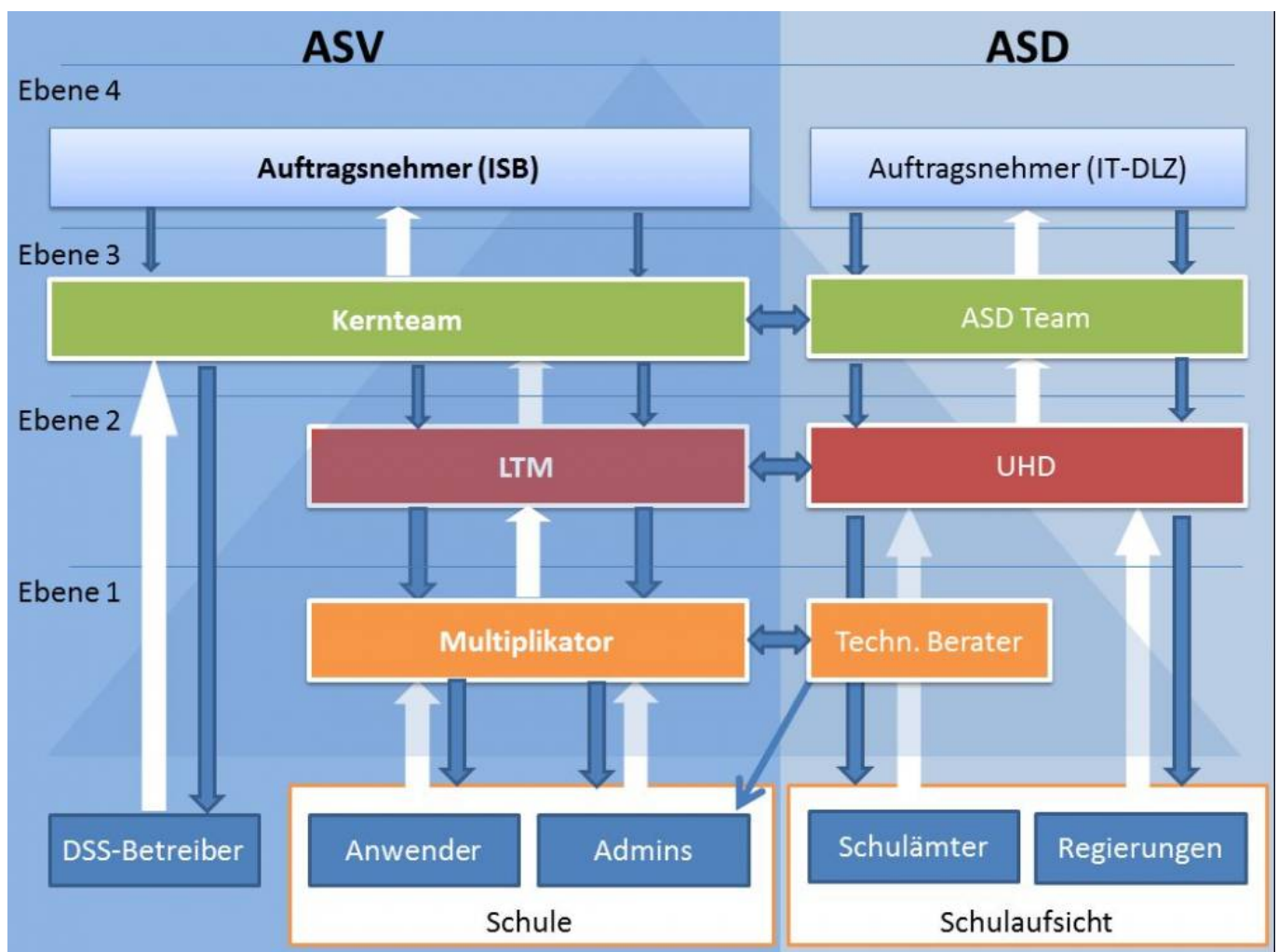


# Supportpyramide

Die Supportpyramide 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

## Graphische Darstellung



## Erläuterungen

### Anwender und Admins ...

- ... nutzen Informationsangebot (KMS, Leitfaden, RSS)
- ... bemühen sich, Prozesse im vorgesehen Zeitfenster abzuschließen

- ... nehmen das Schulungsangebot wahr
- ... sichten die Dokumentation
  - HowTo (z. B. Unterrichtssituation)
  - FAQ
  - Wissensdatenbank
- ... wenden sich bei allen Problemen (fachlich/ technisch) an den Multiplikator
  - nicht an den technischen Berater
  - nicht an den koordinierenden Multi
  - nicht an die Beratungsstelle
  - nicht an das Kernteam
- ... erhalten eine zeitnahe Rückmeldung durch den Multi

## Multiplikatoren ...

- ... entscheiden, ob das gemeldete Problem fachlicher oder technischer Natur ist
- ... weisen die Anwender auf einschlägige Doku hin
- ... 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 koordinierenden Multiplikator mit einem standardisierten Problembereich:
  - Präzise Fehlerbeschreibung
  - Aussagekräftige Screenshots
  - Logfiles
  - ggf. Datensicherung
- dokumentieren Status und Supportaktivitäten, geben Schulen Rückmeldung

## Technische Berater ...

Die technischen Berater werden im SJ 2015/2016 aufgebaut, um bei der Produktivsetzung vor allem den Installationsprozess unterstützen zu können.

- ... nehmen nach Aufforderung durch Multiplikator Kontakt mit der Schule auf
  - prüfen Installationen (Ports, Freigaben, Rechteverwaltung)
  - unterstützen bei Problemen mit Firewall/ Proxy/ Netzwerk
  - verifizieren Authentifizierungsdaten (Zertifikatsinstallation, Berechtigung, OWA Passwort)
  - testen Verbindung zum ZSS
- ... wenden sich bei Bedarf an den koordinierenden Multiplikator (Netzwerkspezialist) mit einem standardisierten Problembereich
- ... melden dem Multi die Ergebnisse der Analyse

## Koordinierende Multiplikatoren ...

- ... 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 RBZ im Auge (Statusübersicht/ Monitoring)
- ... binden im Bedarfsfall (Eskalation) UHD/ Regierungen ein
- ... verteilen die Dokumentations- und Reviewaufgaben
- ... leiten Erstellung von Schulungsmaterialien an
- ... melden dem Multi die Ergebnisse der Analyse

## Das Kernteam...

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

Quelle:

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

Permanenter Link:

<https://www.asv.bayern.de/doku/gms/supportpyramide/start>

Letzte Änderung: **21.02.2018 18:28**