

Supportkonzept KSZ

Inhaltsverzeichnis

- 1. Situationsanalyse
- 2. Zielsetzung
- 3. Lösung
 - 3.1. <https://help.ksz.ch>
 - 3.2. 1st Level Support
 - 3.3. Support durch die AG ICT
 - 3.4. Support durch Schülerinnen und Schüler
 - 3.5. Ticketing System
 - 3.6. Kommunikation
 - 3.7. Störungen
 - 3.7.1. Priorisierung
 - 3.8. MTTR – Mean Time To Repair
- 4. Private Geräte

1. Situationsanalyse

An der Kantonsschule Zug fallen regelmässig IT Supportfälle an. Da die IT Abteilung knapp besetzt ist, wird die Produktivität durch die vielen Supportfälle eingeschränkt. Die Tatsache, dass Lehrerinnen, Lehrer, Schülerinnen und Schüler die IT Büros jederzeit betreten können, verhindert ungestörtes Arbeiten.

Täglich werden vom IT Team im Zimmer 115.1 etwa 15 Fälle bearbeitet. Weniger als 10% der Fälle sind echte Probleme, der Rest könnte durch <https://help.ksz.ch> oder eigene Recherche durch den Nutzer direkt gelöst werden.

Da das IT Team keinen First Level Supporter hat, werden Fragen jeweils in den Raum gestellt, was das ganze Team von der Arbeit ablenkt. Die unnötigen Supportfälle verursachen einen vermeidbaren Unterbruch der Arbeit des IT Teams von deutlich über einer Stunde pro Tag, dies ohne Berücksichtigung der unvermeidlichen Ablenkung im Grossraumbüro.

2. Zielsetzung

Der Supportaufwand für das IT Team wird reduziert, um Ressourcen für den Betrieb und die eigentlichen Informatik-Projekte zu gewinnen.

3. Lösung

3.1. <https://help.ksz.ch>

Die erste Anlaufstelle bei Problemen ist die Seite <https://help.ksz.ch>. Diese wird laufend ausgebaut und regelmässig aktualisiert. Zu allen IT Themen werden Anleitungen erfasst und zu häufigen Problemen wird ein Eintrag in der FAQ erstellt.

<https://help.ksz.ch> ist die zentrale und einzige Plattform für alle Inhalte mit Bezug zur IT, welche für Schülerinnen, Schüler, Lehrerinnen und Lehrer relevant sind.

Dies umfasst insbesondere auch:

- schulNetz
- Moodle

Die Inhalte werden durch die Götti oder die Projektverantwortlichen erstellt.

Alle Anleitungen werden mindestens jährlich vor Beginn des neuen Schuljahres überarbeitet und aktualisiert.

3.2. 1st Level Support

Ist ein Problem nicht mit Hilfe der Seite <https://help.ksz.ch> lösbar, erfasst man dieses inklusive der betreffenden Fehlermeldungen generell als Ticket. Dies ist durch ein Email an support@ksz.ch möglich (siehe auch 3.5 Ticketing System).

Das IT Team bietet zusätzlich während drei Halbtagen pro Woche Präsenzsupport im Büro 115.1 an. Aktuell gelten folgende Zeiten:

Montag: 12:30 – 15:30

Mittwoch: 12:30 – 15:30

Donnerstag: 12:30 – 15:30

Dringende Fälle, die mit hinreichender Sicherheit nicht durch einfache Bedienungsfehler verursacht werden, können jederzeit über Telefon 1330 gemeldet werden.

3.3. Support durch die AG ICT

Auch die AG ICT bietet Sprechstunden an. Während dieser Sprechstunden stehen die Mitglieder der AG ICT den Lehrerinnen und Lehrern zur Beantwortung von ICT-Fragen zur Verfügung. Sie versucht die Fragen sofort zu beantworten oder klärt ab, wie das aufgetretene Problem gelöst werden kann.

In der Regel finden diese Sprechstunden alle zwei Schulwochen an einem Mittag von 12:30 bis 13:00 statt. Die Termine werden im Terminkalender der KS Zug publiziert (Terminliste auf dem schulNetz). In dringenden Fällen kann man sich per Email (agict@ksz.ch) an die AG ICT wenden.

3.4. Support durch Schülerinnen und Schüler

Ein durch Schülerinnen und Schüler betriebener Helpdesk ist erste Anlaufstelle für Probleme von Schülerinnen und Schülern, welche von Fachlehrpersonen nicht gelöst werden können.

Der Helpdesk hilft den Schülerinnen und Schüler bei Problemen mit privaten Geräten und entscheidet, ob ein Problem vom IT Team gelöst werden muss oder das Problem bei der Hardware der Schülerin oder des Schülers liegt.

Kann ein Problem nicht durch den Helpdesk gelöst werden, werden diese Fälle an eine externe Supportstelle bzw. an den Gerätehersteller oder an das IT Team verwiesen.

Der Helpdesk wird zwei Mal wöchentlich durch Poweruser aus der Schülerschaft gebildet. Die Termine werden im Terminkalender der KS Zug publiziert (Terminliste auf dem schulNetz).

Die Schülerinnen und Schüler, welche den Helpdesk bilden, werden durch die AG ICT, mit Unterstützung des IT Teams, ausgebildet, damit sie den Support für andere Schülerinnen und Schüler anbieten können.

3.5. Ticketing System

Mit einem Mail an support@ksz.ch inkl. der Problembeschreibung können Tickets im Ticketsystem der KSZ Informatik eröffnet werden. So erfasste Supportfälle werden durch die IT schnellstmöglich bearbeitet. Ziel ist eine erste Rückmeldung nach spätestens 3 Arbeitstagen.

Wird ein Ticket geschlossen, wird diese Statusänderung mit einem persönlichen und einem automatischen Mail den betroffenen Personen gemeldet.

3.6. Kommunikation

Gegenüber der Lehrerinnen und Lehrer wird offen und vorausschauend kommuniziert. Kommende Änderungen in Systemen werden rechtzeitig kommuniziert und Probleme werden dokumentiert. Kommunikationswege sind der Newsletter, IMS und allenfalls direkte Emails.

Lehrerinnen und Lehrer, die neu an der KSZ anfangen, werden im Willkommensbrief oder über die betreuende Mentorin oder den betreuenden Mentor auf die wichtigsten KSZ IT Seiten (<https://help.ksz.ch> und <https://sn.ksz.ch>) und die Funktion der AG ICT hingewiesen.

3.7. Störungen

Eine Störung ist eine unvermittelt auftretende Einschränkung der Nutzbarkeit der Infrastruktur. Damit ein Fall als Störung behandelt werden kann, muss das Problem neu sein, die betroffene Soft- oder Hardware muss vorher in diesem Fall funktioniert haben.

Probleme, die diese Voraussetzung nicht erfüllen, werden ohne zeitliche Garantie im Rahmen der Möglichkeiten behandelt. Es besteht in diesem Fall ausdrücklich kein Anspruch auf eine Lösung.

3.7.1. Priorisierung

Störungen werden anhand von zwei Kriterien priorisiert:

- Anzahl der unmittelbar betroffenen User
- Ausmass der Einschränkung

3.8. MTTR – Mean Time To Repair

Störungen hoher Priorität sowie Grossstörungen werden vorrangig und schnellstmöglich mit der zur Verfügung stehenden Manpower gelöst.

Störungen mit mittlerer Priorität werden in der Regel innerhalb von 3 Arbeitstagen gelöst.

Störungen niedriger Priorität werden in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen gelöst.

Die MTTR beginnt erst mit dem Vorliegen aller relevanten Informationen und der Reproduzierbarkeit des Problems.

4. Private Geräte

Support für private Geräte kann nicht erbracht werden. Für Ausnahmen hat der Nutzer plausibel zu begründen, dass eine Störung im Bereich der KSZ-Infrastruktur die Ursache sein könnte.

Akute, technische Probleme im Rahmen BYOD, VDI und eduroam die mit Hilfe von <https://help.ksz.ch/> nicht gelöst werden können – unter Einschluss der privaten Geräte – sind im Rahmen des 1st Level Support bzw. des Supports durch Schülerinnen und Schüler zu lösen.