

The logo for vöeth, featuring the letters 'vöeth' in a white, lowercase, sans-serif font. The 'ö' is replaced by a blue circular icon containing a white stylized 'S' shape.

Verband der
Studierenden
an der ETH

User Board

Sitzung am 10.11.2020

IT Infrastruktur des VSETH

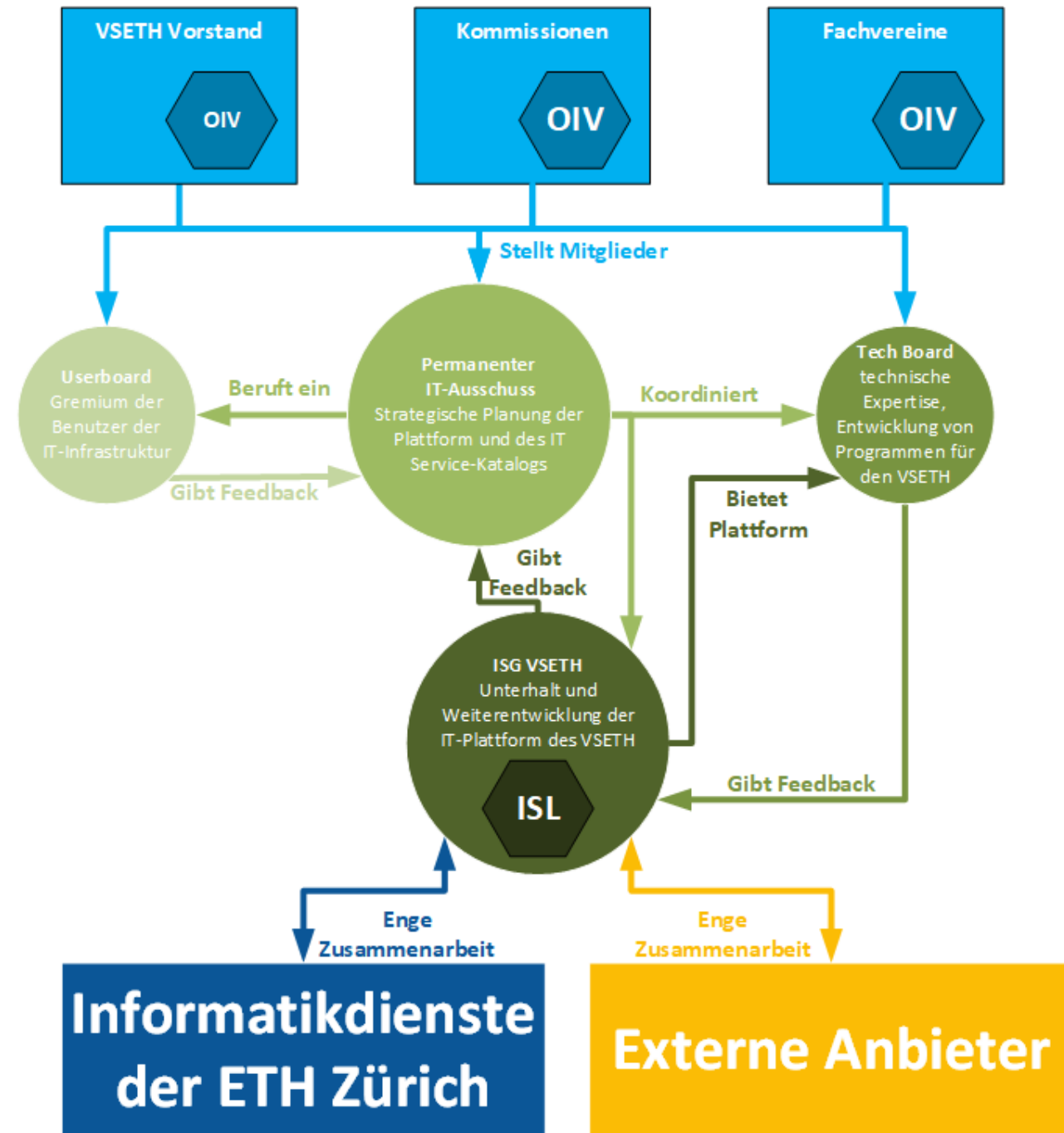
Was macht dieses Gremium?

Das User Board setzt sich zusammen aus den OIV der verschiedenen Fachvereine und Kommissionen.

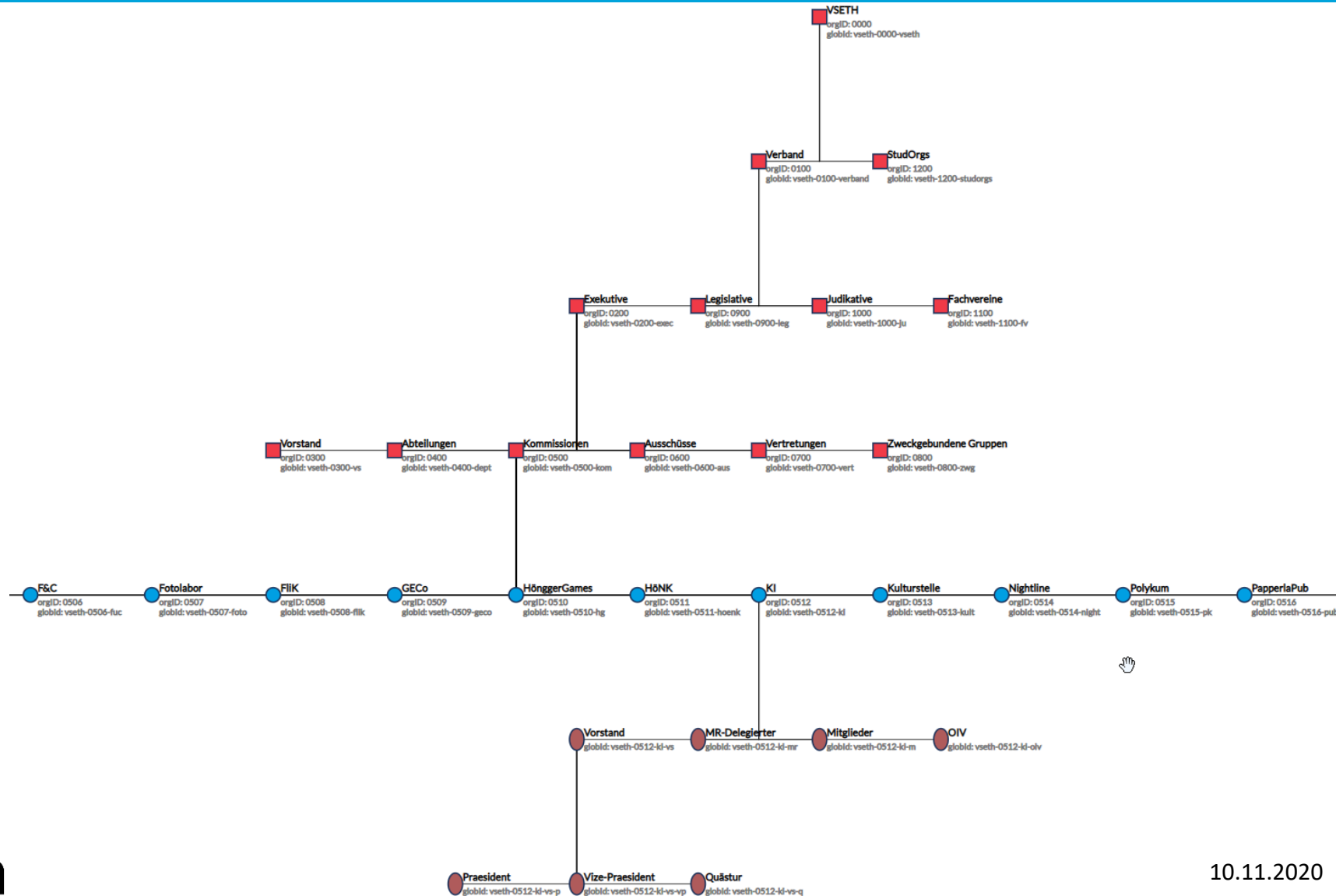
User Board hat zwei Rollen:

- Zentrales Gremium über das der IT-Ausschuss über Änderungen im Service Katalog des VSETH informieren kann
- Feedback von Nutzerseite zu den Services der VSETH IT

<https://docs.vseth.ethz.ch/general/governance.html>



Gruppenkonzept

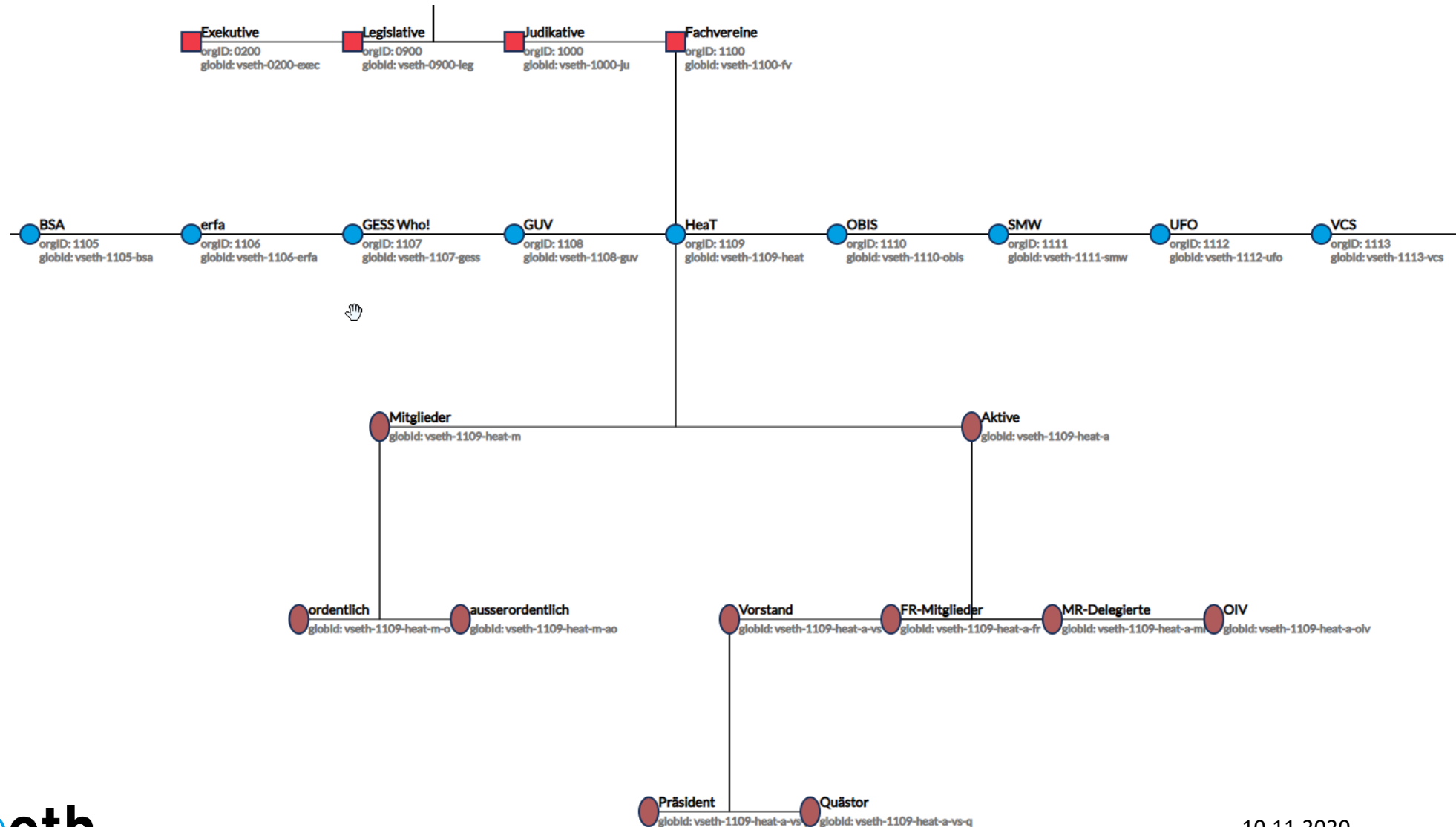


Gruppenkonzept

- Services sollen in Zukunft primär über «Gruppen» angeboten werden und Zugehörigkeit zu einer Gruppe regelt Zugriff auf Angebote
 - Shared Mailboxen, Mailverteiler, Mailinglisten
 - G-Suite
 - Wordpress
 - Wiki
 - ...
- Die Verwaltung der Gruppen ist eine der Hauptaufgaben der OIVs
 - Die ISG-VSETH kennt die interne Organisation
 - Der Groupmanager ist in der Zielsicht ein Tool zur Verwaltung der Gruppen

Weitere Details sind auf <https://groups.vseth.test-sip.ethz.ch/groups> zu finden

Gruppenkonzept



Vorstellung Groupmanager

Supportprozess des VSETH

Support-Prozess des VSETH

- Die Informatik Support Gruppe des VSETH übernimmt mit angestellten Mitarbeitern den Support für den VSETH
- Für die verschiedenen Kategorien von Anfragen setzt sich die Support Gruppe des VSETH folgende Ziele:
 - Initiale Antwort: Die Zeit die vergeht bis das Ticket erstmals von einer Person bearbeitet wird (Einordnung des Tickets in eine Kategorie, allfällige Nachfragen, etc.)
 - Updates während der Bearbeitung: Zeit die zwischen den Rückmeldungen zum Ticket vergeht (Bearbeitungsstatus, etc.)
 - Zeit bis zur Lösung: Zeit in der ein Ticket im Normalfall gelöst werden sollte.

Kategorie	Initiale Antwort	Zeit zwischen den Updates	Zeit bis zur Lösung
Incident	5 Werktage	5 Werktage	20 Werktage
Problem	5 Werktage	15 Werktage	3 Monate
Service-Request	5 Werktage	1 Monat	6 Monate

Support-Prozess des VSETH

Eine Anfrage erfolgt immer an die VSETH ISG per E-Mail an vseth-it-support@ethz.ch

Eine Support-Anfrage sollte mindestens folgende Informationen beinhalten:

- Wann ist das Problem aufgetreten? (Datum und Uhrzeit)
- Bei welchem User ist das Problem aufgetreten? (nethz Kürzel)
- Wie schlimm ist das Problem? (wie viele Personen sind betroffen?, Wie dringend ist eine Lösung des Problems?)
- Mit welchen Schritten kann das Problem reproduziert werden?

Eine Kernaufgabe der ISG ist der Support für eingehende Tickets

Grundsätzlich werden alle anderen Kanäle wie E-Mail an IT Vorstand / ISG Mitglieder, Slack Nachrichten, Telefon-Anrufe, persönliche Gespräche ignoriert.

- Dies machen wir nicht aus Böswilligkeit, sondern, weil wir alle Support-Anfragen an einem Ort sammeln möchten, was der ISG die Arbeit erleichtert und somit auch die Service-Qualität weiter verbessert.

Support-Prozess des VSETH

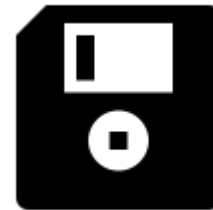
Drei verschiedene Kategorien von Anfragen

Anfrage Kategorie	Beschreibung	Priorität
Akutes Problem (Incident)	Ein akutes Problem mit der IT Infrastruktur, das schnellst möglich auf irgendeine Art gelöst werden muss, da es Personen bei der Arbeit behindert.	Hoch
Nicht-akutes Problem (Problem)	Ein Problem das aufgetreten ist und grundsätzlich gelöst werden sollte, da es beispielsweise einen Work-around darstellt.	Mittel
Feature Anfrage (Service-Request)	Eine Anfrage für ein neues Feature eines Services oder einen Service neu nutzen zu können.	Niedrig

Änderungen im Service Katalog

Änderungen im Service Katalog

Bestehende
Services



Dokumentation wird laufend aktualisiert auf: docs.vseth.ethz.ch

Änderungen im Service Katalog

Neue Services



Telefon



ETH Gast
Account



Server
Raum
Zugang



Änderungen im Service Katalog

Aufbau der Seite

- Dokumentation für NutzerInnen
 - Bedienungsanleitungen, Erklärungen von Begriffen, ...
- FAQ
 - Beantwortet häufig gestellte Fragen
- Dokumentation für OIV
 - Kundennutzen
 - Kundengruppen
 - Abhängigkeiten
 - Konfiguration und Bestellung
 - Support



Änderungen im Service Katalog

Dokumentation für OIV

- Kundennutzen - Was bietet der Service?
 - *Personenübergreifende Telefonnummer für Organisationen*
- Kundengruppen - Wer im VSETH kann den Service nutzen?
 - *Alle VSETH Organen, Fachvereinen und Assoziierten Organisationen*
- Abhängigkeiten - Was ist notwendig um den Service zu nutzen?
 - *Büro in den Räumlichkeiten der ETH*
- Konfiguration und Bestellung - Wie kann der Service in Anspruch genommen werden?
 - *Per Mail an vseth-it-support@ethz.ch*
- Support - Wie leistet der VSETH Support und was kann man erwarten?
 - Allgemeiner Support Prozess des VSETH
 - *Fragen und Probleme können jederzeit gestellt werden*

Dokumentation der IT Services

Mitarbeit VSETH IT

Nicht-technische Mitarbeit ist möglich und erwünscht 😊

- Communicate!
 - Wenn wir unsere Anstregungen etwas koordinieren, können alle davon profitieren.
- Services verwenden und Feedback geben
 - Early-Adaptors, die ausprobieren und Feedback geben, sind sehr willkommen.
- Dokumentation verbessern (<https://docs.vseth.ethz.ch/>)
 - Feedback auf die Dokumentation geben
- Koordinative Aufgaben übernehmen für die innerhalb des Projekts keine Kapazitäten bestehen (bspw. Rollout von neuen Services)
- ++ sehr viel mehr

Diskussion

Feedback des User-Boards

