

USER BOARD

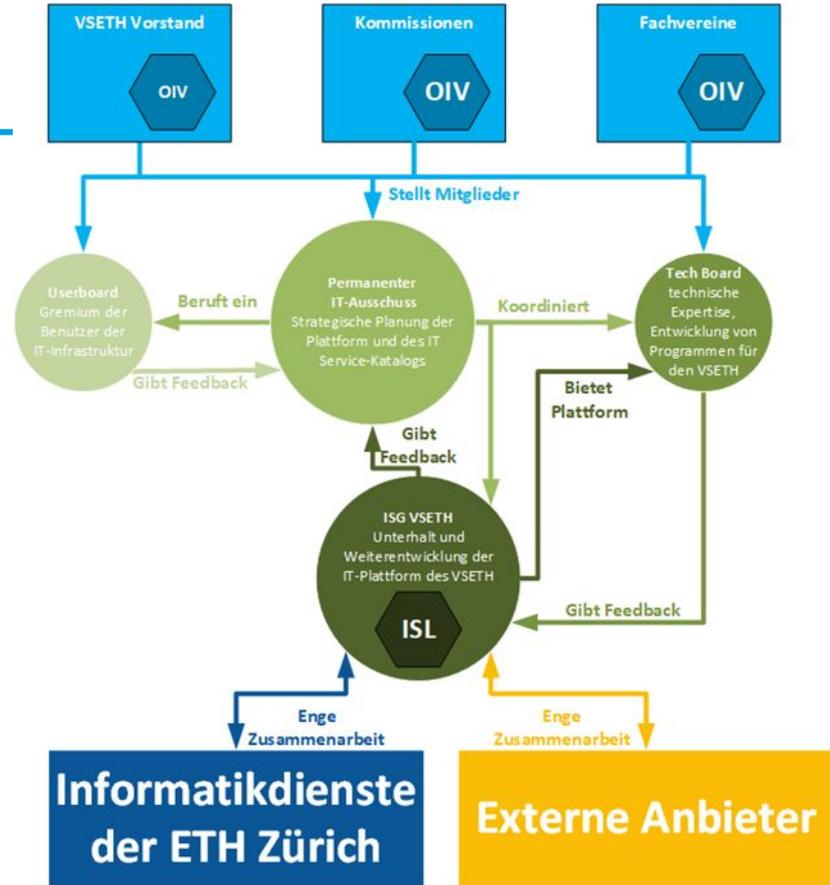
Sitzung am 23.03.2021

Vorstellung

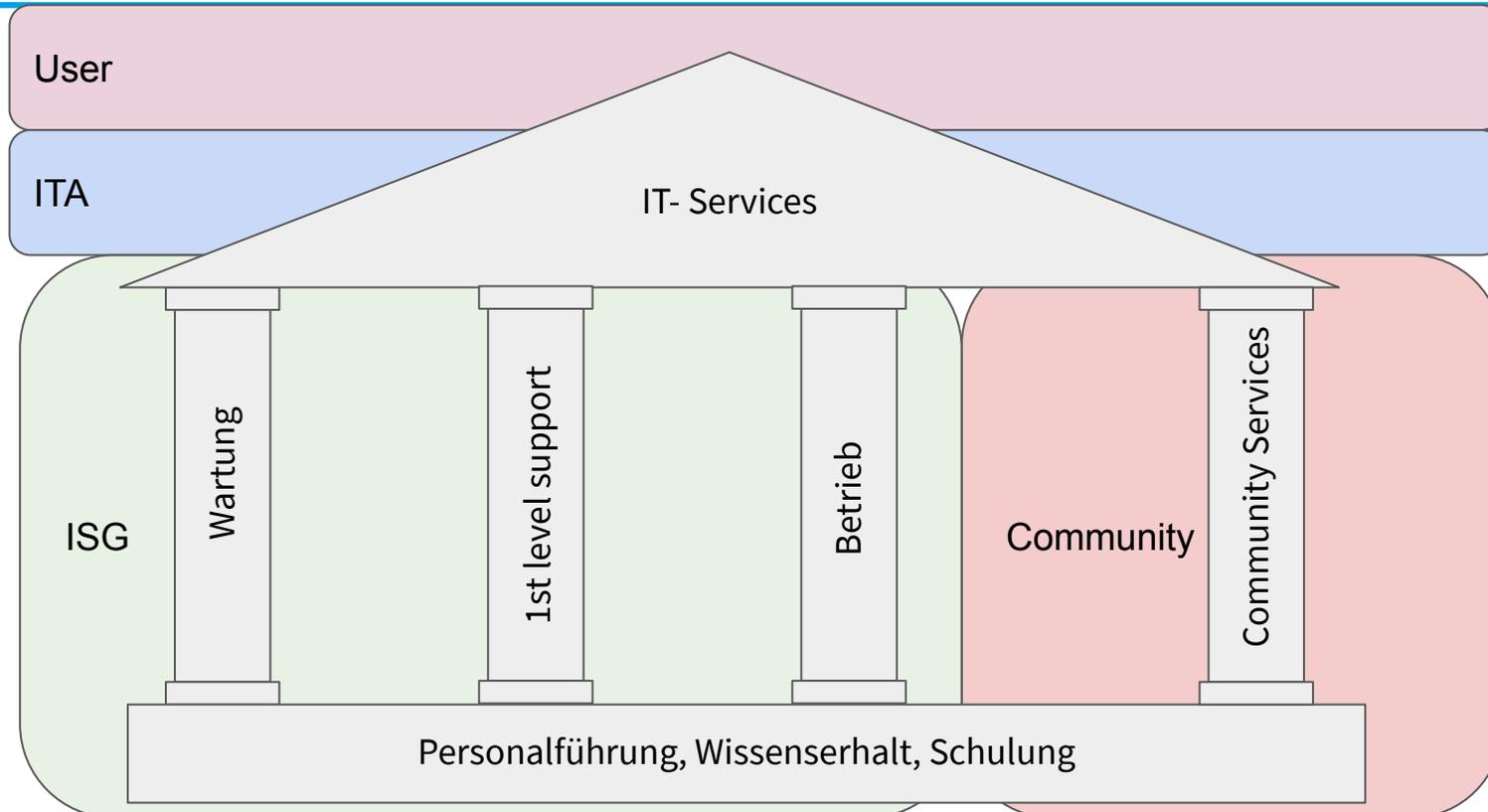
IT Community des VSETH

Struktur im VSETH

- IT Ausschuss
 - Alle 2 Wochen
 - Nächster Termin: 30.03.2021, 19:00
- Userboard
 - Einmal pro Semester
- Techboard
 - Ungefähr einmal pro Monat
 - Nächster Termin: 24.03.2021, 20:30
- IT Service Group
- Community Standup
 - wöchentlich
 - Nächster Termin: 24.03.2021, 20:00



Struktur im VSETH



Supportprozess des VSETH

Supportprozess des VSETH

- Die IT Service Group (ISG) des VSETH besteht aus angestellten Mitarbeitern, die unter anderem Support bei der Verwendung der Services leisten
- Anfragen können als Ticket an vseth-it-support@ethz.ch gestellt werden
- Folgende Kategorien gelten, mit Zielen die sich die ISG gesetzt hat:

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

Supportprozess des VSETH

Inhalt des Tickets

Problem	Service Request
<ul style="list-style-type: none">• 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?	<ul style="list-style-type: none">• Um welchen Service handelt es sich?• Was wollt ihr ändern?• Welche User sind betroffen? (nethz Kürzel)• Welche Gruppe ist betroffen (Gruppenname)

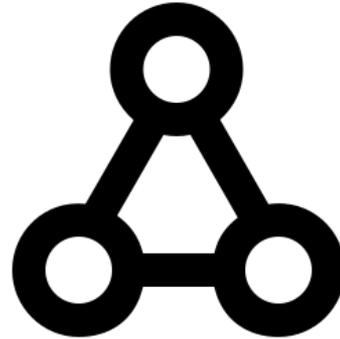
Änderungen im Service Katalog

Änderungen im Service Katalog

Neue Services



Mailinglisten



Netzwerke

Änderungen im Service Katalog

Services, die durch die ISG betreut werden sind unter “ISG IT Dienstleistungen” zu finden

Professioneller Support durch die ISG

 Allgemein	 ISG IT Dienstleistungen	 Community IT Dienstleistungen
 Kontakt		

Community Services

Änderungen im Service Katalog

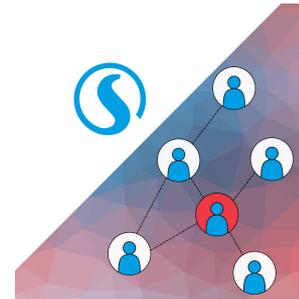
- Es handelt sich hierbei um Services, die von Freiwilligen betreut werden
- Es gibt einen “Best - Effort” Support durch die verantwortlichen Personen

 Allgemein	 ISG IT Dienstleistungen	 Community IT Dienstleistungen
 Kontakt		

Änderungen im Service Katalog

Weitere Community Services, die derzeit noch dokumentiert werden:

- VoteIT (Abstimmungssoftware)



Bouncer

Fortschritt Groupmanager

Datenschutz im VSETH

Datenschutz im VSETH

- Im Rahmen des Buchhaltungsprojekts wurde eine Datenschutzerklärung für den VSETH ausgearbeitet.
- Der ITA hat dabei als Expertengremium unterstützt und wird bei der Umsetzung der Datenschutzerklärung helfen.

Getroffene Massnahmen

- Definition eines “Datenschutz Leitfadens” der bei der Umsetzung einer Datenschutzerklärung hilft und sehr viele Fragen klären kann
- Zusammenarbeit mit Kommissionen und Fachvereinen, um den jeweiligen Stand abzuholen.

Feedback des Userboard

