



v^oeth

Verband der
Studierenden
an der ETH

User Board

Sitzung am 20.11.2019

Vorstellungsrunde

Ziele der VSETH IT

- Bestehende Infrastruktur wartbar machen
- **Eine IT für alle Kommissionen, Fachvereine und StudOrgs bieten, die**
 - Kostengünstig und betriebssicher ist.
 - Organisationen in ihrer Arbeit befähigt.
 - **Beschluss erste AG IT Strategie Sitzung am 25.01.2018**
- **Student Innovation Plattform, die**
 - Innovation in IT und Zusammenarbeit ermöglicht.
 - Self-Service bei Applikationen ermöglicht.
 - **Beschluss AG IT Strategie Sitzung am 30.10.2018**
- Strukturen innerhalb des Verbands zu schaffen, die den Betrieb nachhaltig ermöglichen (der VSETH soll nie wieder ein IT Gesamterneuerungsprojekt machen müssen)

Organisatorisches

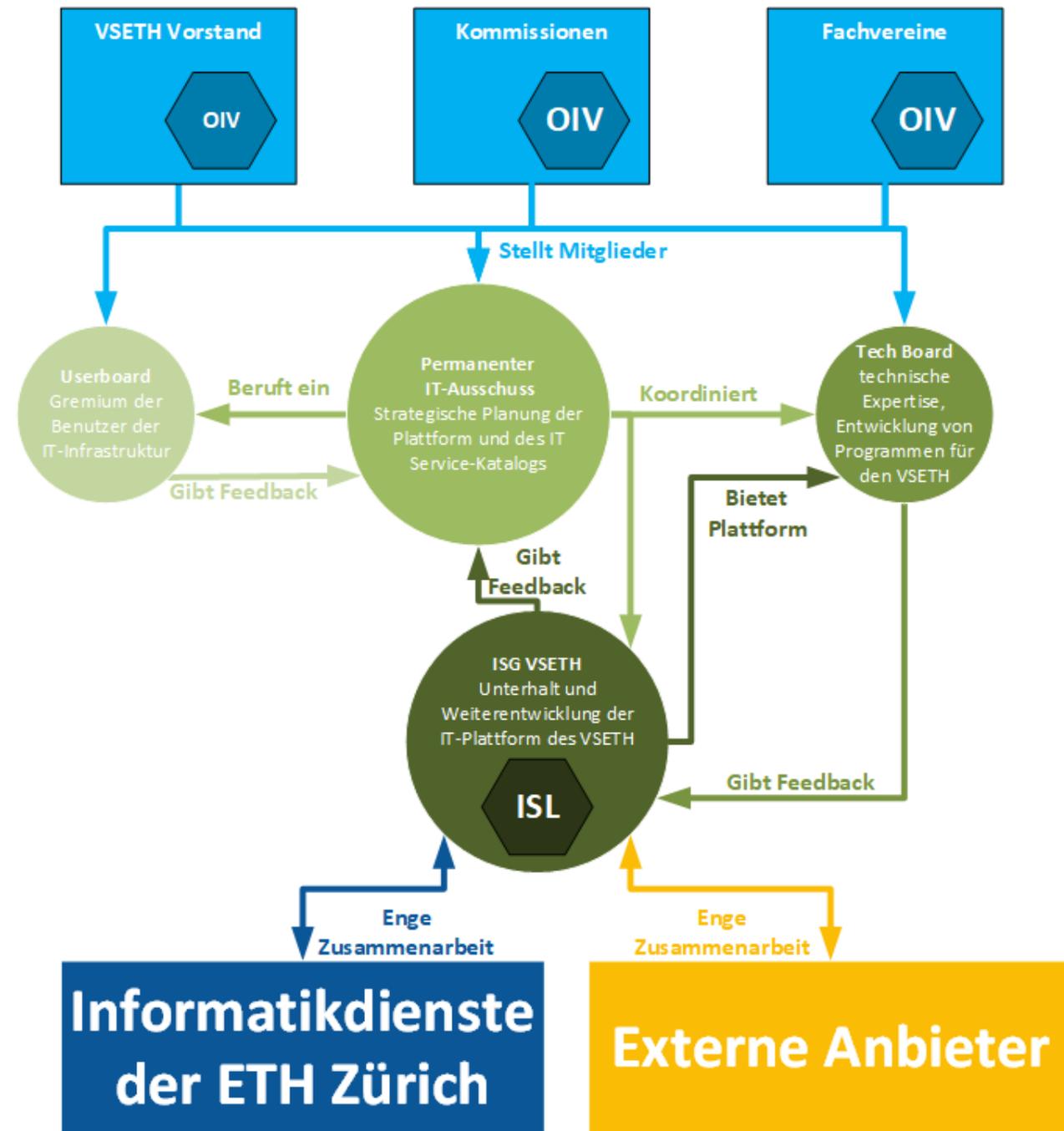
Was macht dieses Gremium?

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

User Board hat zwei Rollen:

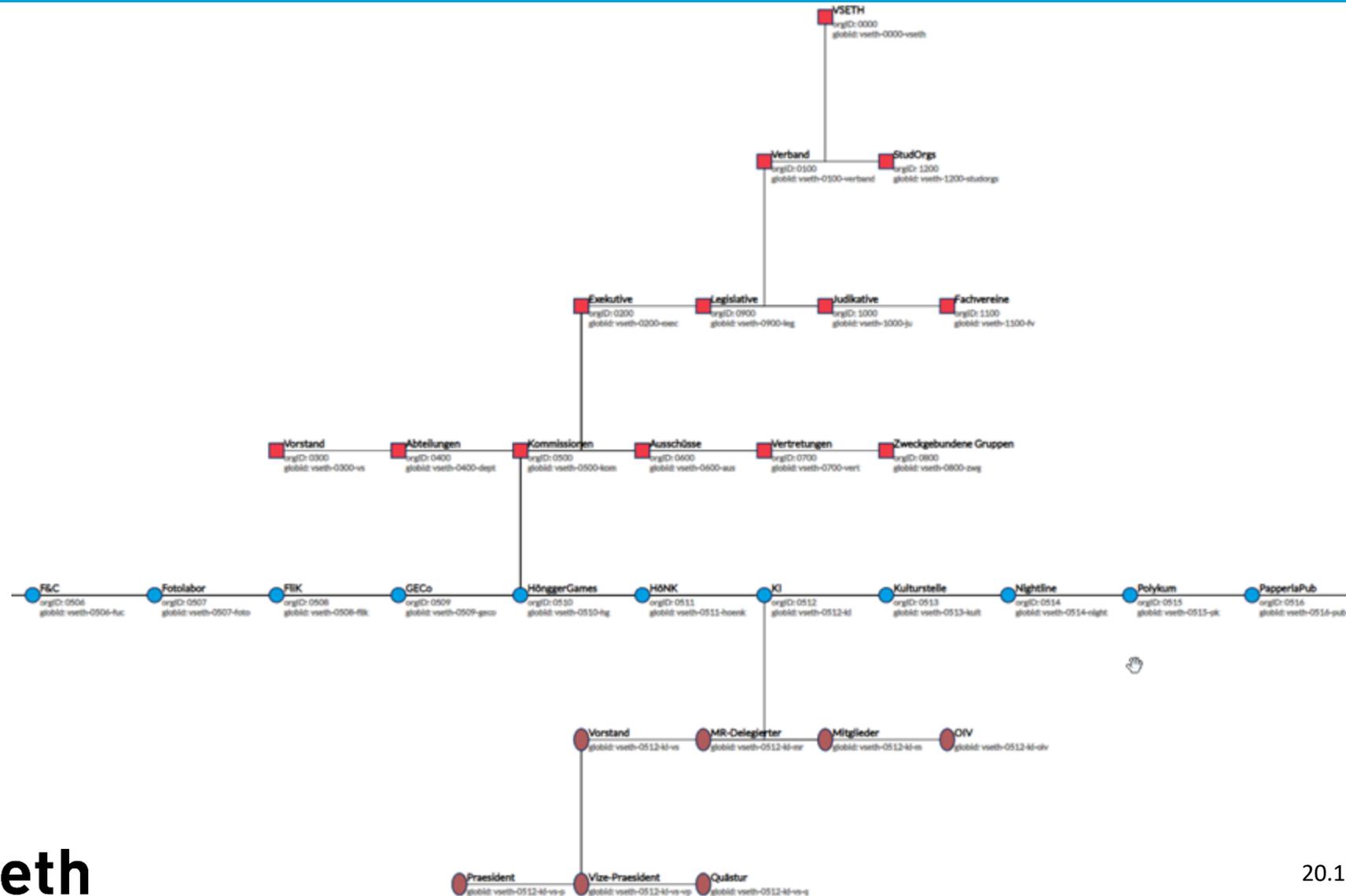
- Zentrales Gremium über das der IT-Ausschuss über Änderungen im Service Katalog des VSETH informieren kann
- Feedback von Nutzerseite zu den Services der VSETH IT

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



Gruppenkonzept

Gruppenkonzept

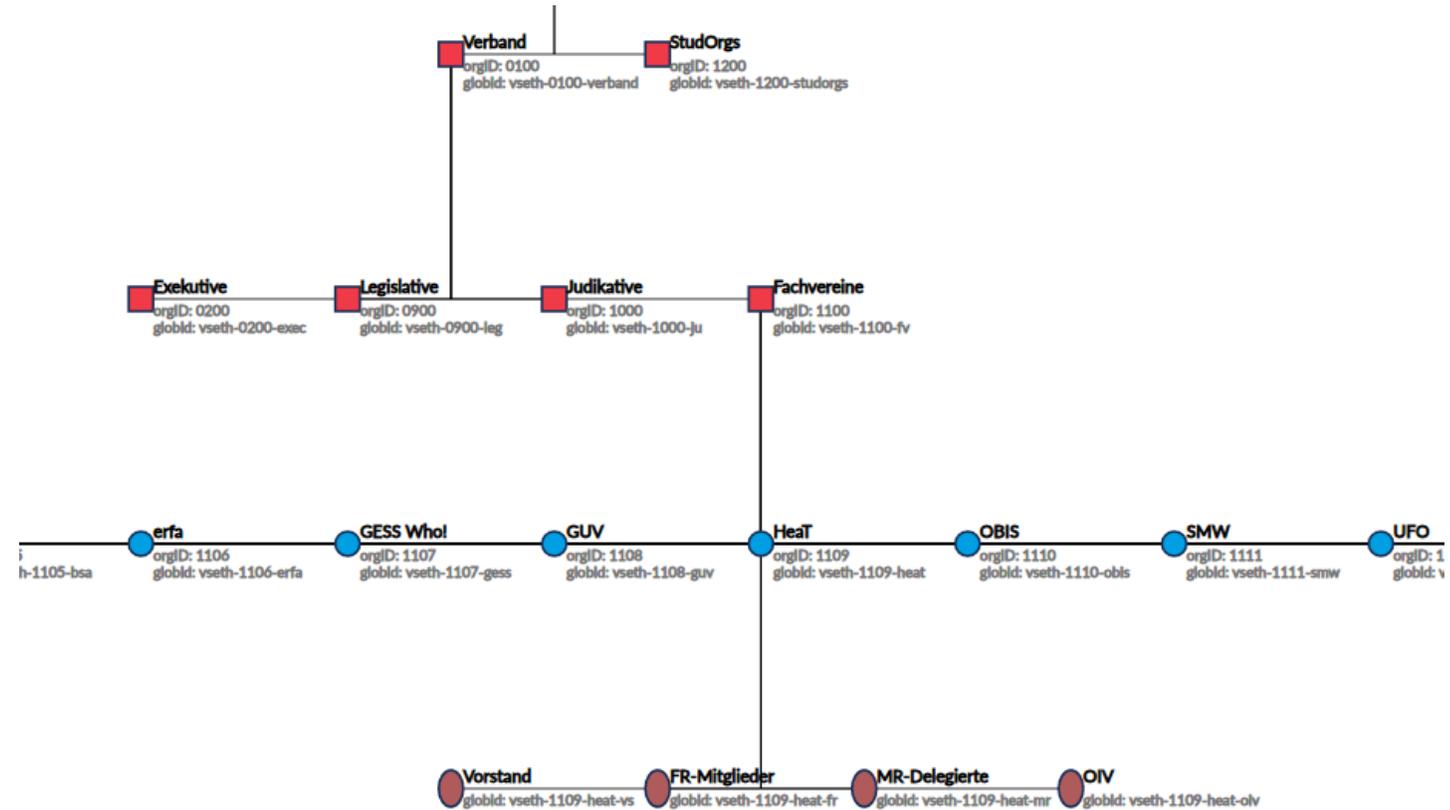


Gruppenkonzept

- Services werden primär über «Gruppen» angeboten und Zugehörigkeit zu einer Gruppe regelt Zugriff auf Angebote
 - Shared Mailboxen, Mailverteiler, Mailinglisten
 - G-Suite
 - ...
- Die Verwaltung der Gruppen wird eine der zukünftigen Hauptaufgaben der OIVs
- Die ISG-VSETH kennt nicht die interne Organisation euer Organisationseinheit
 - Wir wollen den Organisationseinheiten nicht die interne Struktur vorgeben.
 - Ein Tool für die Verwaltung der Gruppen befindet sich derzeit in der Entwicklung

Weitere Details sind auf <https://organisation.vseth.ethz.ch> zu finden

Gruppenkonzept



Bestehende Services und Änderungen im Service Katalog

Bestehende Services und Änderungen im Service Katalog

- Services die bisher bestehen:
 - Mailbox (persönlich und Shared) und Kalender
 - Network Attached Storage (NAS)
 - Wiki
 - Workstations
 - Telefonie
 - (Büro-Netzwerk)

Dokumentation wird laufend aktualisiert auf:

<https://wiki.vseth.ethz.ch/display/OUD/IT+User+Dokumentation>

Service: Wiki

- Wiki Service gut für den Wissenserhalt und die Dokumentation.
- Jede Organisationseinheit im kann das Wiki kostenlos nutzen
- Zum Erstellen von Bereichen oder ändern von Berechtigungen:
 - Email an vseth-it-support@ethz.ch
- Vorteile der Wiki Lösung des VSETH
 - Es bietet eine Möglichkeit für Dokumentation und Wissenserhalt.
 - Berechtigungen sind an Funktionen und Gruppen geknüpft. Dies minimiert den Aufwand bei Fluktuationen.
 - Die VSETH ISG kann bei Fragen und Problemen weiterhelfen
 - Sehr viele cool Features wie: Volltextsuche, Integration mit Google Drive, etc. Etc.

Im Allgemeinen: <https://wiki.vseth.ethz.ch/display/0UD/Wiki>

Service: Mailbox

- Eine Mailbox separat von der Student Mailbox
- Dieser Mailaccount ist für den E-Mail Verkehr innerhalb des VSETH gedacht und **die private Nutzung des Accounts ist nicht erlaubt.**
- Das Hosting des Mailservices wird von den ID der ETH übernommen - das heisst der Aufwand liegt bei der ETH und die Daten bleiben innerhalb der ETH gespeichert.

Mailaccount Typ	Quota [GB]
Persönliche Mailbox	1 GB
Shared Mailbox	5 GB

Service: Mailbox

- Um Änderungen an Mailboxen oder der Struktur vorzunehmen wird noch ein Tool erstellt, bisher läuft dies aber über vseth-it-support@ethz.ch. Dies beinhaltet insbesondere:
 - Löschen einer persönlichen Mailbox
 - Erstellen, ändern und löschen einer Gruppenmailbox
 - Erstellen, ändern und löschen eines Mailverteiler
 - Sonstiges das nicht unter <https://mail.ethz.ch> erledigt werden kann
- Um eine neue persönliche Mailbox zu erstellen, werden für ETH Angehörige das nethz-Kürzel und die Organisation benötigt. Für nicht ETH Angehörige werden mehr Angaben benötigt und zwar den Name, den Vornamen, der Geburtstag, die Adresse und eine Externe E-Mail-Adresse
- Im Allgemeinen: <https://wiki.vseth.ethz.ch/display/0UD/E-Mail+Service>

Service: Workstations

- Für Fachvereine, Kommissionen und assoziierte Organisationen gibt es von uns supportete Workstations.
- Es gibt ein breites Angebot an Lizenzkostenfreier sowie Lizenzkostenpflichtiger Software, eine genaue Liste ist auf dem Wiki zu finden. Wenn eure Lieblingssoftware sowie Alternativen dort nicht zu finden sind könnt ihr ein Ticket bei vseth-it-support@ethz.ch öffnen.
- Für Fachvereine und assoziierte Organisationen ist dies folgende Preisstruktur:
 - Einmaliger Beitrag von CHF 100 pro Workstation
 - Jährlicher Beitrag von CHF 100 pro Workstation (wird jährlich abgerechnet)
 - Lizenzkosten für Lizenzpflichtige Software wird weiterverrechnet
- VSETH Kommissionen können mit diesem Angebot eine Workstation gratis nutzen.
- Im Allgemeinen gilt unsere Dokumentation: <https://wiki.vseth.ethz.ch/display/OUD/Workstations>

Diskussion: Die jetzige Situation ist, das die Workstations nicht genutzt werden obwohl das Angebot vorhanden ist und bei einer Umfrage grosses Interesse bestand. Was ist die Hemmschwelle zur Zulegung einer Workstation?

Service: Storage

- Der VSETH bietet zur Datenablage und Archivierung von Daten eine NAS Laufwerk an, auf das von allen üblichen Desktop-Betriebssystemen aus Zugriffen werden kann.
 - Der Service kann genutzt werden sobald eine Verbindung zum ETH Netzwerk besteht. Der Login erfolgt über einen nethz-Login.
 - Die Kosten werden weiterverrechnet. Dies sind 125 CHF pro TB pro Jahr.
 - Der VSETH Storage bietet eine einfache Möglichkeit Daten von unterschiedlichen Geräten zentral abzulegen und miteinander zu teilen. Bei relativ günstigen Preisen für viel Speicher, eignet sich dieses Angebot auch für die Ablage von Bild- oder Videomaterial.
-
- Im Allgemeinen gilt unsere Dokumentation: <https://wiki.vseth.ethz.ch/display/0UD/Storage>

Service: Änderungen im Adobe Lizenzvertrag

- Alles Alte wird es ab 30.11.2019 nicht mehr geben
- Neu: Adobe Creative Cloud (alle Applikationen) für CHF 70.- pro Jahr
 - Abhängigkeiten: statische IP -> somit nur an fest installierten Workstations möglich
 - Acrobat DC, Photoshop, Illustrator, InDesign, XD, Premiere, After Effects, Bridge, Lightroom Classic, Dimension, Dreamweaver, Animate and Mobile Device Packaging, Character Animator, Audition, Media Encoder, InCopy, Prelude, Muse CC, Fuse CC (Beta)
- Alternative: Affinity Suite für CHF 10.- pro Jahr
 - Enthält alternative für Photoshop, Illustrator und InDesign
- Wichtig: Alle diese Änderungen haben den Ursprung bei Adobe. ID ETH und VSETH können nichts dafür.
- Und btw Affintity Suit ist auch für alle Studierende für einmalig CHF 40.- im IT-Shop erhältlich.

Ausblick neue Services

Ausblick neue Services

- Services die in der näheren Zeit geplant sind:
 - G-Suite für alle Organisationen Zentral, mit SWITCH Login
 - Wordpress Website Hosting
 - Hosting
 - Eventmanager
 - Statische Websites
 - Helfertool
 - ...

- Beta-User sind immer erwünscht

Support

Neuer Support-Prozess des VSETH

- Im Rahmen des Umbaus der VSETH IT wurde ein neuer Support-Prozess eingeführt.
- Eine der Kernaufgaben der neuen ISG VSETH
- Support Anfragen werden in folgende Kategorien unterteilt
- Die VSETH ISG unterscheidet zwischen 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

Neuer Support-Prozess des 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

Neuer 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?

Grundsätzlich werden alle anderen Kanäle wie E-Mail an 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 uns die Arbeit erleichtert und somit auch die Service-Qualität wieder verbessert.

Projekt FV-Website

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://wiki.vseth.ethz.ch/display/OUD/Support-Prozess>)
 - Feedback auf die Dokumentation geben
- Koordinative Aufgaben übernehmen für die innerhalb des Projekts keine Kapazitäten bestehen (bspw. Rollout von neuen Services)
- ++ sehr viel mehr

Feedback User-Board

Feedback User-Board

- Bisherige Erwartungen:
 - Es gibt Vorstände ohne grosse IT Kenntnisse, die Anwendung der IT Dienstleistungen muss darauf ausgerichtet sein.
 - Ich hoffe, dass ich einen besseren Überblick über die aktuellen Services bekomme (und dass das Ganze in einer Sprache vermittelt wird, die auch Nicht-Informatikstudenten verstehen).
 - Informationen bzw. Hilfe zur besserer, userfreundlicherer Plattform der Prüfung-/ Dokumentensammlung, allgemeine Informationen und Anleitung zum System der Rundmail
 - Ich hoffe, dass ich nachher besser einschätzen kann, ob wir ohne allzu grossen Aufwand zu den VSETH IT Services wechseln können.
 - einfachere Wissensbeschaffung zu IT Themen und Hilfe bei Problemen die nicht einfach gelöst werden können

Diskussion

Erwartungen an den ITA

