

Support Level

ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak für
Pflichtschulen

Überarbeitete BMBWF Version der Bildungsdirektion für Kärnten: 14.11.2019

Inhalt

Definition Support-Level.....	3
First-Level-Support	3
Aufgaben	3
Second-Level-Support	3
Aufgaben	3
Third-Level-Support	4
Roll-Out Pflichtschulen	4
Schritt 1: Useranlage und Übermittlung des Kennworts	4
Schritt 2: Schulungen	4
Schritt 3: Aktivierung der elektronischen Übermittlung (I.Deal)	4
Ablauf der Bearbeitung eines Tickets.....	4
Schritt 1: Übermittlung eines Feedbacks durch Anwender/in an den First-Level-Support.....	4
Schritt 2: Bearbeitung des Tickets durch den First-Level-Support.....	5
Schritt 3: Übergabe eines Falles vom First-Level- an den Second-Level-Support.....	6
Schritt 4: Übergabe eines Feedbacks vom Second-Level-Support an den Third-Level-Support	7
Sonstiges.....	8
Unterstützung bei der Bearbeitung eines Tickets im First-Level-Support	8
Unterstützung bei der Bearbeitung eines Tickets im Second-Level-Support.....	8
Kategorisierung von Tickets	9
Bedienung.....	9
Organisatorisch	9
Sicherheit/Anmeldung.....	10
Daten	10
Programmfehler	11
Feedback/Wunsch.....	12

Im Rahmen der projektierten Implementierung von ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak im Bereich der österreichischen Pflichtschulen soll die Wahrnehmung des First- und Second - Level-Supports durch den Auftraggeber (BMBWF) in den einzelnen Bildungsdirektionen erfolgen.

Definition Support-Level

Für die Betreuung im Pflichtschulbereich sind 3 Support Level vorgesehen:

- 1st Level Support: IT-Betreuung des Landes
- 2nd Level Support: IKT-Referat der Bildungsdirektion
- 3rd Level Support: Intercom

First-Level-Support

Der First-Level-Support stellt die erste Anlaufstelle bei Problemen in der Bedienung bzw. Verwendung von ISO.web im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak für AnwenderInnen dar.

Aufgaben

- Primäre Support - Schnittstelle für AnwenderInnen von ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak im Pflichtschulbereich
- Erstbeantwortung bzw. Erstreaktion auf eingehende Support Anfragen
- Eigenständige Lösung und Abschluss von Anfragen
- Weiterleitung von Anfragen an den Second-Level-Support
- Primäre Schnittstelle für den Second-Level-Support

Second-Level-Support

Der Second-Level-Support wird durch das IKT-Referat der Bildungsdirektion für Kärnten abgewickelt.

Aufgaben

- Überprüfung, Priorisierung und Problemlösung der First-Level Tickets
- Anlegen neuer User und Rollenvergabe im System
- Anlegen neuer Schulen in der Datenbank
- Deaktivierung von Usern
- Bearbeitung der Knowledge Base zu ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak

Third-Level-Support

Der gesamte Support Bereich umfasst zusätzlich zum First- bzw. Second-Level-Support, auch den Third-Level-Support, der durch die Firma INTERCOM® wahrgenommen wird.

Roll-Out Pflichtschulen

Schritt 1: Useranlage und Übermittlung des Kennworts

Erfolgt durch den Second Level Support = IKT-Referat der Bildungsdirektion für Kärnten.

Hierzu ist es notwendig, dass der First Level Support rechtzeitig vor den Schulungsterminen die zu schulenden TeilnehmerInnen (Pflichtschulen) meldet. Die Schulen erhalten eine Nachricht mit einem Link, um das Kennwort für den Ersteinstieg zu setzen. Dies sollte unbedingt vor der ersten Schulung erfolgen!

Schritt 2: Schulungen

Die Schulungen der SchulleiterInnen werden vom First Level Support durchgeführt.

Die MitarbeiterInnen des First Level Supports werden vom Second Level einmalig geschult.

Schritt 3: Aktivierung der elektronischen Übermittlung (I.Deal)

Der First Level Support übermittelt die Teilnehmerlisten der geschulten TeilnehmerInnen unverzüglich an den Second Level Support. Second Level aktiviert die I.Deal Funktion im System und liefert die Info auch an die INTERCOM. Ab dem Zeitpunkt arbeitet die Schule im Echtbetrieb.

Ablauf der Bearbeitung eines Tickets

Schritt 1: Übermittlung eines Feedbacks durch Anwender/in an den First-Level-Support

Eingehende Support Tickets nach Aufgabe eines Feedbacks durch eine(n) AnwenderIn (siehe Screenshot) werden an zuständigen First-Level-Support per E-Mail übermittelt.

Feedback

Ein Feedback an den Support senden.

Ihre Angaben

Betreff
Kann Lehrer Max Mustermann nicht im Bereich LTA vorfinden

Beschreibung
Leider fehlt bei den Personen, für die eine LTA Meldung abgegeben werden kann, Herr Max Mustermann.
Bitte um Klärung.

Telefonnummer
+43 1 2345678

dringend!

Screenshot übermitteln

Voraussetzung: Bekanntgabe einer für den First-Level-Support zuständigen E-Mail-Adresse je Bildungsdirektion. Diese wurde für den Bereich der Bildungsdirektion Kärnten bereits definiert und eingerichtet.

- Automatisiert korrekte Zuordnung durch Abgleich mit Schulkennzahl
- Support/Ticket Nummer im Betreff einer jeden solchen E-Mail enthalten und muss erhalten bleiben
- Inhalt dieser E-Mails:
 - Zeitpunkt des Feedback-Versands
 - Name und E-Mail-Adresse des/der BenutzerIn
 - Schulkennzahl
 - Betreff
 - Beschreibung
 - Telefonnummer (falls angegeben)
 - Optionaler Dringlichkeitsvermerk
 - Optionaler Screenshot
- Zusätzlich werden folgende technische Informationen übermittelt
 - Bezeichnung und Version des verwendeten Web-Browsers
 - Auflösung (Höhe/Breite) des Browser-Fensters zum Zeitpunkt des Versendens
 - Aktive Benutzerrollen des/der BenutzerIn
 - Link zum gerade bearbeiteten Element in ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak

Schritt 2: Bearbeitung des Tickets durch den First-Level-Support

Wann ist ein Ticket durch den First-Level-Support eigenständig lösbar?

Achtung: Bei sämtlichen Angaben bzw. Auflistungen handelt es sich um demonstrative, beispielhafte Angaben. Diese Auflistungen stellen nicht die vollständige Angabe aller Möglichkeiten, in denen der FirstLevel-Support eigenständig eine Anfrage einer Lösung zuführen kann, dar.

- Es handelt sich um eine Anfrage, die rein durch den Hinweis auf einen Artikel in der Knowledge-Base (siehe unten) vollständig gelöst werden kann
 - Themen rund um das Benutzerprofil (Passwort zurücksetzen, E-Mail-Adresse ändern, ...)
 - Fragen zu Prozessen
 - Verakten von Einlaufstücken
 - Genehmigung und Bearbeitung
 - Übermittlung bzw. Weiterleitung von Geschäftsfällen an den Personalstand
 - Benachrichtigungen
 - Umprotokollierung
 - Fragen zur Funktionsweise von Features
 - Gescheiterten Versand wiederholen
 - Umgang mit dem Kalender
 - Funktionsweise Schuleinstellungen
 - Funktionsweise Abfragen
 - Anlage von Kontakten und Organisationen
 - Umgang mit Favoriten, Erinnerungen und Beobachtungen
- Es bedarf keiner Konsultation von Systemen/Dateien, die für den First-Level-Support nicht zugänglich sind (wie beispielsweise Datenbanken oder Log Files)

WICHTIG: Wenn es sich um Datenprobleme handelt, welche durch die Datenführung innerhalb der Bildungsdirektion verursacht sind, so sind die zuständigen SachbearbeiterInnen z.B: der Personalabteilung direkt zu kontaktieren:

- Falsche E-Mail-Adressen bei Lehrern, Falsche Titel, nicht durchgeführte Namensänderungen etc.
- Falsche Personalstände, welche auf den Datenstand in SAP oder anderen Systemen zurückzuführen sind
- Umgang mit Personalbedarfsmeldungen
- Umgang mit Lehrtätigkeitsausweisen

Schritt 3: Übergabe eines Falles vom First-Level- an den Second-Level-Support

Eine klare Definition der Bedingungen, wann ein Ticket vom First an den Second-Level-Support weiterzugeben ist, stellt die Basis für eine konstruktive Zusammenarbeit dar und soll vor allem helfen, Missverständnisse oder inhaltliche Konflikte zu vermeiden.

Die Kommunikation erfolgt per E-Mail, wobei in der Betreffzeile die übermittelte Ticket-Nummer angegeben werden muss, da ansonsten eine Weiterverarbeitung nicht möglich ist.

Wann kann ein Supportfall definitiv NICHT durch den First-Level-Support gelöst werden?

- Es handelt sich um einen Programmfehler (Bug)

- Es handelt sich um ein datentechnisches Problem, welches nicht über eine der grafischen Benutzeroberflächen gelöst werden kann (Visual Desktop .net, ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak)
- Es handelt sich um ein datentechnisches Problem, welches durch ein Fremdsystem (z. B. PMSAP, Sokrates, etc.) verursacht ist
- Es handelt sich um das Auftreten eines Fehlers, welcher auf einen bereits bekannten Bug zurückzuführen ist (die Zuordnung vom Support-Ticket zum Software-Ticket muss erfolgen)
- Es handelt sich um einen Wunsch

Schritt 4: Übergabe eines Feedbacks vom Second-Level-Support an den Third-Level-Support

- Bei der Übergabe durch das IKT-Referat an die Intercom müssen folgende zusätzliche Informationen in der E-Mail enthalten sein:
 - Ansprechpartner im First-Level-Support (Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
 - Welche Aktionen wurden durch den First-Level-Support und Second Level Support bereits gesetzt?
 - Lässt sich das Verhalten stets reproduzieren oder tritt es sporadisch auf?
 - Welche exakten Schritte zur Reproduktion des Verhaltens wurden durch den First- und Second Level Support gesetzt?
 - Zu welchem Zeitpunkt wurden diese Aktionen gesetzt (zur Auffindbarkeit in Server Logs)?
 - Welche Browser wurden verwendet um evtl. Schritte zur Reproduktion zu setzen?
- Ist mit folgender Reaktionszeit bzw. folgendem Ergebnis zu rechnen:
 - Es ist immer mit max. einem Tag Reaktionszeit zu rechnen, bis eine *qualifizierte Antwort* von INTERCOM® an den Second-Level-Support zurückgeht
 - Im Falle einer nötigen Weitergabe an die Entwicklungsabteilung bei Problemen (Bug) wird der Second Level Support über diesen Umstand informiert und bez. des Umsetzungsstatus stets auf dem Laufenden gehalten
 - Im Falle von Wünschen werden diese zunächst eruiert und festgestellt, ob es abgestimmt werden muss. Der Second Level Support wird über das Ergebnis informiert und bez. des weiteren Vorgehens stets auf dem Laufenden gehalten.

Sonstiges

Unterstützung bei der Bearbeitung eines Tickets im First-Level-Support

MitarbeiterInnen des First-Level-Support erhalten eine Nachricht (EMail) bei Einlangen eines Feedbacks einer Schule. Diese Nachricht beinhaltet alle notwendigen Informationen um dieses Ticket bearbeiten zu können.

- Nach Erledigung des Tickets ist mit „erledigt“ zu antworten. Damit gilt dieses Ticket als geschlossen.
- Sollte ein technischer Support vom Second Level Support benötigt werden, so kann auf das erhaltene Support-Ticket-EMail mit einer entsprechenden Frage geantwortet werden. Der Second Level Support (IT-Hotline BDK) reagiert üblicherweise am selben Tag.

Unterstützung bei der Bearbeitung eines Tickets im Second-Level-Support

MitarbeiterInnen des Second Level Support werden von INTERCOM® folgende Informationen und Werkzeuge zur Unterstützung bei der Wahrnehmung ihrer Tätigkeit zur Verfügung gestellt:

- Zugriff auf BenutzerInnen - Verwaltung für betreute Schulen des jeweiligen Bundeslandes
- Support-Administrationszugriff auf betreute Schulen des jeweiligen Bundeslandes, d.h. der Second-Level Support kann sich bei den betreffenden Schulen mit Administrationsprivilegien anmelden, um gemeldete Probleme zu verifizieren bzw. reproduzieren
- Lese- und Schreibberechtigungen auf die Knowledge Base zu ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak.
- Release Notes und Produktupdate Informationen innerhalb der Knowledge-Base
- Support Monitoring Webseite

Außerdem bietet INTERCOM® folgende Unterstützung des Second-Level-Supports zur Verfügung

- Einmalige Schulung des Second-Level-Supports je Bundesland (Schulung von Key-Usern)
- Vertiefung und Aktualisierung in Form von bedarfsorientierten Workshops

Kategorisierung von Tickets

Bei der Bearbeitung von Tickets empfehlen wir neben einer Priorisierung von *unproblematisch* bis *kritisch* eine Kategorisierung der Tickets. Dabei haben sich folgende Unterscheidungen bewährt:

Bedienung

Fragen zur Bedienung sollten direkt durch den First-Level-Support unter Einbeziehung der Dokumentation sowie der zur Verfügung gestellten Knowledge Base Artikel selbsttätig gelöst werden.

Beispiele

- Fragen zu Prozessen
 - Verakten von Einlaufstücken
 - Genehmigung und Bearbeitung
 - Benachrichtigungen
 - Umprotokollierung

- Fragen zur Funktionsweise von Features
 - Versand bei gescheitertem Versand wiederholen
 - Umgang mit dem Kalender
 - Funktionsweise Schuleinstellungen
 - Funktionsweise Abfragen
 - Anlage von Kontakten und Organisationen

 - Umgang mit Personalbedarfsmeldungen

 - Umgang mit Lehrtätigkeitsausweisen

 - Umgang mit Favoriten, Erinnerungen und Beobachtungen

Organisatorisch

Fragen oder Probleme, welche organisatorische oder fachliche Aspekte des jeweiligen Bundeslandes betreffen, sollten durch Rückfrage bei den zuständigen Verfahrensverantwortlichen der Bildungsdirektion (z.B. Personalabteilung) gelöst werden können.

Beispiele

- Bis wann sind Personalbedarfsmeldungen zu übermitteln?
- Wann werden WunschkandidatInnen zur Verfügung gestellt?
- Für welche Art von Geschäftsfällen ist eine Genehmigung erforderlich und für welche nicht?
- Wie ist mit Dienstzuteilungsansuchen umzugehen?
- Behandlung von Zustellscheinen/Empfangsbestätigungen

Sicherheit/Anmeldung

Fragen und Probleme im Bereich der Anmeldung sollten im Normalfall durch den First-Level-Support eigenständig lösbar sein.

Beispiele

- BenutzerIn kann sich nicht anmelden (z.B. falscher Browser, falsche Systemzeit am Endgerät, etc.)
- BenutzerIn kann auf Programmfunktion nicht zugreifen
- Das Kennwort wurde vergessen

Bei Problemen mit Zugriffsberechtigungen / Rollen ist der Second Level Support zuständig. Dabei kann dieser auf die Benutzerverwaltung direkt zugreifen und z.B. Passwörter zurücksetzen oder Rollen zuweisen/entfernen.

Beispiele

- z.B. AdministratorIn einer Schule kann die Wunschkandidaten nicht einsehen
- Einem Schulleiter / einer Schulleiterin fehlt die Rolle Schulleiter.

Daten

Im Programm gespeicherte Daten sind unvollständig oder inkorrekt. Im Bereich von falschen oder fehlenden Personaldaten ist vor der Weiterleitung an den Second-Level-Support eine Abklärung mit der Personalabteilung der Bildungsdirektion durch den First Level Support bzw. durch die Schule selbst erforderlich, da die betroffenen Daten aus den Personalverarbeitungssystemen (PM-SAP, Sokrates, etc.) übernommen und in ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak nicht weiter geändert werden.

Beispiele

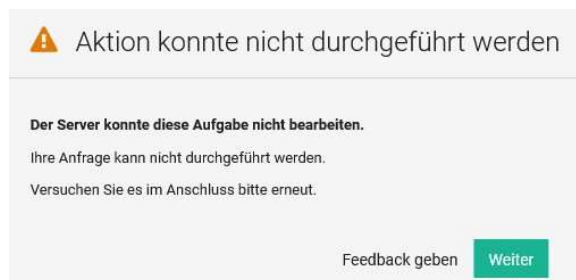
- Personalakte fehlen an der Schule, sind falsch kategorisiert oder fälschlicherweise vorhanden
- Bei einer Lehrkraft fehlen (akademische) Titel oder sind falsch angegeben
- Bei einem Personalordner scheint Mitverwendung auf, obwohl die Person nicht mitverwendet ist
- Unter Fremdordner scheinen Personalordner auf, obwohl diese an der Schule nicht mehr mitverwendet sind
- Personalordner scheinen unter Verwaltung auf, obwohl es sich um Lehrer/Abteilungsvorstände/Direktoren handelt
- Eine Namensänderung scheint im System nicht auf
- Ein benötigtes Fach ist bei einer Personalbedarfsmeldung nicht auswählbar
- Änderung bei Wunschkandidaten welche ausgewählt wurden

Folgende Fälle sind dem Second Level Support direkt zu melden:

- Ausgangsstücke sind nicht beim Empfänger eingelangt
- Eingangsstücke sind nicht eingelangt

Programmfehler

Ein Programmfehler bezeichnet ein Fehlverhalten von ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak, d.h. wenn Funktionalitäten, welche in der Produktdokumentation beschrieben sind, nicht oder fehlerhaft ausgeführt werden können. Programmfehler müssen an den Second-Level-Support weitergeleitet werden, wobei durch den First-Level-Support eine möglichst genaue Beschreibung bzw. Schritt für Schritt Anleitung, wie der beschriebene Fehler reproduziert werden kann, zu ergänzen ist.



Beispiele

- Fehler, welche dem Benutzer direkt durch das Programm gemeldet werden und nicht auf einen Validierungs- bzw. Eingabefehler hindeuten (siehe Screenshot)
- Dokument ist nicht abrufbar

Feedback/Wunsch

Gemeldete Feedbacks und Wünsche bezüglich ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak sollten für eine weitere Bearbeitung vom Second Level Support an den Third-Level-Support weitergeleitet werden.

Diese werden hinsichtlich der Umsetzbarkeit evaluiert und das Evaluierungsergebnis an den Second-Level-Support zurückgemeldet:

- Wunsch wird umgesetzt
- Umsetzung des Wunsches muss (Österreichweit) mit dem BMBWF abgestimmt werden
- Eine Umsetzung ist (nach Abstimmung) nicht vorgesehen

Beispiele

- Neue Funktionalitäten (z.B. eine Integration von ISO.web & GetYourTeacher im Rahmen des INTERCOM® BildungsElak in Office Produkten)
- Geänderte Funktionalitäten (z.B. Versand von E-Mail bei bald fälliger Erinnerung)
- Änderung an vordefinierten Datensätzen (z.B. Anzeige von Fremdlehrern im Gesamtstand oder Inhalte der Systemverteilerlisten)
- Änderung an den vorgegebenen Prozessschritten (z.B. Vereinfachung von Versand)