
WLAN-Benutzerberatung für die Universität

Übersicht über den Dienst

1st-Level- und 2nd-Level-Support für die Nutzer des Campus-WLAN. Universitätsmitglieder können sich bei Problemen mit der WLAN-Konfiguration ihrer privaten oder dienstlichen Laptops an die WLAN-Beratung wenden. Der Schwerpunkt der Arbeiten liegt auf der Hilfe bei der Einrichtung (wenig laufende Betreuung).

Erbringer:	WLAN-Runde
Scope:	Angehörige der Universität und der Hochschulen des Landes Bremen, Gäste der Universität
Kunden:	Basisdienst (ca. 1800 Benutzer)
Bedarfsniveau:	Hohes Bedarfsniveau
Priorität:	Hohe Priorität
Status:	Betriebsphase

Technische Unterstruktur

- Webseiten zur Information (HOWTO)
- Beratung (persönlich, Telefon)
- Zentraler 1st-Level-Support durch das Zentrum für Netze
- 2nd-Level-Support durch studentische Hilfskräfte
- 2nd-Level-Support auch durch ZAIT, TZI, gelegentlich andere.
- Öffnungszeiten: mehrmals pro Woche zu wechselnden Zeiten, 2nd-Level-Support nach Voranmeldung, ca. 6 h/Woche

Besondere Eigenschaften

- Zu unterstützende Betriebssysteme sind primär: viele Windows-Varianten, auch in verschiedenen Lokalisierungen; Linux-Varianten; MacOS X
- Lösungen müssen gefunden werden für Probleme mit: WLAN-Karte, Treiber; VPN-Support
- Qualitätssicherungsmeldungen gehen an WLAN-Betrieb

Beziehungen zu anderen Diensten

- Betrieb WLAN-Konnektivität [wlan-infrastruktur.html]

Absehbare Entwicklungen

- Entwicklung neuer Lösungen für zukünftige Betriebssystemversionen
- Entwicklung neuer Lösungen für weitere WLAN- und VPN-Techniken

WLAN-Benutzerberatung für die Universität**Aufwand für den Dienst**

Beteiligte Personen		
Bereich	Mitarbeiter	Zeit/Mitarbeiter
Zentrum für Netze	stud. Hilfskräfte, Mitarbeiter	ca. 200h/a
ZAIT, TZI	mehrere Mitarbeiter	ca. 10d/a
Zeitliche Gliederung		
<i>Keine Schätzung vorhanden</i>		

Autor: Niels Pollem, Oliver Laumann**Stand:** \$Id: wlan-beratung.xml,v 1.7 2004/02/16 11:55:34 net Exp \$**URL:** <http://www.informatik.uni-bremen.de/t/info/dienste/wlan-beratung.html>