

---

## Kommunikation mit Nutzern

### Übersicht über den Dienst

Technische Neuerungen und andere Ankündigungen zu den Diensten werden primär über verschiedene Medien bekannt gemacht.

<b>Erbringer:</b>	FB3-Technik
<b>Scope:</b>	FB3, Gäste des FB3
<b>Kunden:</b>	Basisdienst für alle FB3-Mitglieder
<b>Bedarfsniveau:</b>	Mittleres bis hohes Bedarfsniveau
<b>Priorität:</b>	Hohe Priorität
<b>Status:</b>	Betriebsphase

### Technische Unterstruktur

- FB3-Statusseite im Web, die auf einen Blick Informationen über den aktuellen Betriebszustand der IT-Dienste und über geplante Betriebseinschränkungen liefert (Status-Server)
- Status-Server ist von der restlichen Infrastruktur im FB3-Netz abgekoppelt und somit in der Regel auch bei Störungen noch erreichbar
- Veröffentlichen von Ankündigungen zur Technik im Technik-Wiki
- Verschicken besonders wichtiger Ankündigungen per E-Mail an alle Nutzer
- Blog in der zentralen Technik für interne Ankündigungen
- Veröffentlichen von Bekanntmachungen zum Teil auch in den zentralen FB3-Webseiten und auf Aushängen in den Rechner-Pools

### Beziehungen zu anderen Diensten

- Kommunikation mit den Nutzern per E-Mail, Web, Telefon und persönlich vor Ort auch im Zusammenhang mit dem Dienst Nutzerberatung und Helpdesk [nutzerberatung-helpdesk.html]

### Absehbare Entwicklungen

- Intensivierung der Kommunikation
- Regelmäßige Nutzung der verfügbaren Kommunikationsmedien durch alle Techniker

---

## Kommunikation mit Nutzern

### Aufwand für den Dienst

<b>Beteiligte Personen</b>		
<b>Bereich</b>	<b>Mitarbeiter</b>	<b>Zeit/Mitarbeiter</b>
zentrale Technik	ca. 3 Techniker	1d/a
dezentrale Technik	mehrere Techniker	1h/a
<b>Zeitliche Gliederung</b>		
mehrmals pro Monat	einige Minuten	anspruchsvollere Tätigkeiten

---

**Autor:** Oliver Laumann

**Stand:** \$Id: kommunikation-mit-nutzern.xml,v 1.10 2012/01/26 14:32:33 net Exp \$

**URL:** <http://www.informatik.uni-bremen.de/t/info/dienste/kommunikation-mit-nutzern.html>