



Konzept



Supporter

1. Zuständigkeitsbereiche der Supporter

1.1 Die Supporter erfüllen ihre Aufgaben auf unseren Voice- und Gameservern. Dabei können diese selbst wählen, welchen sie zu ihrem Fachgebiet erklären und am aktivsten Besuchen. Zu diesen Servern gehören unser Teamspeak3, unser Discord und unsere Minecraft Gameserver (Arkoni.us.de & KnockIt.eu).

1.2. Die Supporter erfüllen ihre Aufgaben ebenfalls auf unserer Webseite im Support- und FAQ-Bereich.

2. Aufgaben der Supporter zur Nutzerunterstützung

Die Supporter unterstützen unsere Nutzer in ihrem Zuständigkeitsbereich bei Problemen und Fragestellungen und geben diese, wenn notwendig, an einen ihrer direkten Vorgesetzten weiter.

Um möglichst jedem Nutzer ein zufriedenstellendes Angebot zur Verfügung zu stellen, sollen Supporter immer ein Auge auf den öffentlichen Chat richten und eigenständig auf Nutzer zugehen, die Probleme äußern.

3. Aufgaben der Supporter zur Regeldurchsetzung

Die Supporter setzen in ihrem Zuständigkeitsbereich unsere Server-Regeln (S.§r.) durch. Dafür haben Sie entsprechend der T.§r. die Befugnis unsere Nutzer entsprechend der S.§r. Angaben zu muten, bannen und/oder Ihre verschlüsselte IPv4 Adresse zu bannen.

Alexander Jürgens

Zum Sommerbrink 7a

33659 Bielefeld

✉ service@arkoni.us.de

☎ +49 170 6412491

USt-IdNr.: DE344468971





Konzept



Supporter

4. Die Verpflichtungen der zuständigen Aufsicht

Die zuständige Aufsicht ist für die Beobachtung der Aktivität und dem sozialen Miteinander unter den Supportern verantwortlich. Sollte es Streitigkeiten oder Unklarheiten geben, ist die Aufsicht für die Klärung dieser im ersten Schritt verantwortlich.

Die Aufsicht soll in einem interaktiven Austausch mit den Supportern bleiben, um immer auf einem aktuellen Stand bezüglich möglicher Konfrontationen, Kritiken oder Unklarheiten zu sein. Dafür muss er sich mit diesen regelmäßig über verordnete Strafen und alle weiteren Bestandteile von deren Arbeit austauschen. Dabei soll die Aufsicht zugleich eine aktive Beratung und einen Ansprechpartner darstellen, um den Supportern bei der Verarbeitung von Ereignissen, z.B. Anfeindungen durch angeblich ungerechte Banns, als Unterstützung zu dienen.

Die Aufsicht ist nicht dazu berechtigt über die Leistungserbringung in Form von Aktivität und behandelten Fällen zu urteilen. Ihre Aufgabe liegt lediglich darin, jenes zu beobachten und den Supportern während ihrer Leistungserbringung eine Unterstützung zu sein.

5. Die Verpflichtungen des zuständigen Admins

Der zuständige Admin ist dafür verantwortlich mit der Aufsicht in einem aktiven Austausch zu sein, um über Probleme mit den Supportern informiert zu bleiben.

Der Admin hat die Aufgabe über die fortlaufende Eignung der Supporter zu urteilen und gemäß T.§R.v. ggf. nötige Schritte einzuleiten, um die Professionalität der Supporter fortlaufend gewährleisten zu können.

Wenn es mit Supportern Probleme gibt, die Zweifel an der Zuverlässigkeit dieser wecken, ist es die Aufgabe des Admins sich dieser anzunehmen und für Aufklärung und Lösungen zu sorgen.

Der Admin ist ebenfalls für die intakte und sichere Kommunikation zwischen den Supportern zuständig. Die Wahl der Kommunikationswege ist ihm überlassen, solange die Zugänge zu den Daten der Teamler für Dritte nicht erreichbar sind.

Alexander Jürgens

Zum Sommerbrink 7a

33659 Bielefeld

✉ service@arkonius.de

☎ +49 170 6412491

USt-IdNr.: DE344468971

