



Arkonius.de

<https://arkonius.de>

<https://only-web.de>

Arkonius.de - Alexander Jürgens

Zum Sommerbrink 7a - 33659 Bielefeld

✉ service@arkonius.de

USt-IdNr.: DE344468971

T.§k. - Team Konzept **Support-Leitung**

Dieses Dokument stellt nur einen kleinen Teil unseres Konzeptes dar. Das gesamte Konzept und weitere Informationen können Sie unter <https://arkonius.de/team/docs.php> finden.

1. Leitung - Support-Admin

Der Support-Team Admin ist für die Annahme von Bewerbungen zuständig.

Der Support-Team Admin darf Support aus dem Team werfen, sollte die Support-Aufsicht diesem Vorgang zustimmen und sich eine aus dem monatlich verpflichtenden Gespräch, welches im Folgenden unter „**Leitung - Support-Team - Monatsgespräche**“ thematisiert wird, mehrheitliche über mindestens 45 Tage anhaltende minderwertige Leistung ergeben.

Der Support-Team Admin ist dafür verantwortlich die Support-Team WhatsApp Gruppe in Stand zu halten und vom Inhaber übermittelte Informationen, die die Arbeit des Support-Teams beeinflussen an das Support-Team weiterzuleiten. Das betrifft sowohl Änderungen in den T.§r. sowie an diesem Konzept. Das erfordert eine ständige Bereitschaft und die eigenständige Informationsbeschaffung in den vorhandenen Infobereichen.

2. Leitung - Support-Aufsicht

Die Support-Team Aufsicht ist für die Aktivität und das soziale Miteinander unter den Supportern verantwortlich. Sollte es Streitigkeiten oder Unklarheiten geben, ist dieser für die Klärung dieser im ersten Schritt verantwortlich. Weiteres ergibt sich ggf. aus den Monatsgesprächen, welche im Folgenden unter „**3. Leitung - Support-Leitung - Monatsgespräche**“ behandelt werden.

Die Support-Team Aufsicht soll mit jedem Supporter jede 1. oder 2. Woche ein Gespräch führen, in dem über die vergangenen 7-14 Tage gesprochen wird. In diesem soll es um den Spaß vom Supporter bei seiner Arbeit sowie um die Inhalte behandelte Fälle gehen und wie dieser damit zurechtgekommen ist.

Das Gespräch soll so dokumentiert werden, dass für die Monatsgespräche, welche im Folgenden unter „**3. Leitung - Support-Leitung - Monatsgespräche**“ behandelt werden, genügend Informationen vorliegen, deren Korrektheit geprüft ist.

3. Leitung - Support-Leitung - Monatsgespräche

Bei einem monatlichen Gespräch sollen Support-Admin und Support-Aufsicht über die aus dem hervorgegangenen Monat entstandenen Erfahrungen sprechen.

1. Diese sollen allgemeine Inhalte wie Ideen zu möglichen System Verbesserungen (z.B. vom Ban-System (von S.Şr. über den /ban Command bis hin zu Entbannungsanträgen)) sowie formalen Verbesserungen (z.B. zu Inhalten, die auf die Webseite kommen könnten) beinhalten.

2. Diese sollen ein kurzes Gespräch über jeden Support beinhalten, in dem über seine Aktivität (Minecraft, Discord, TeamSpeak), ggf. Leistung (Nachgegangenen Support-Fällen), Regeleinhaltung (gemeldete Regelbrüche) und Engagements (z.B: RK-Mitgliedschaft) gesprochen wird. Die Support-Aufsicht ist dazu verpflichtet, sämtliche gesammelte Erfahrungen zu den Supportern preiszugeben, sollten diese nicht in das private Umfeld der Support eingehen. Wenn es um die Aktivität geht und ein Supporter aus einem sensiblen privaten Grund nicht online kommen konnte und nur notgedrungen der Aufsicht Bericht erstattet hat, ist die Support-Aufsicht dazu angehalten diese Begründung für sich zu behalten und dem Support-Admin nur mitzuteilen, dass es eine ordnungsgemäße Abmeldung gegeben hat. Sollte sich aus dem Gespräch ergeben, dass die Support-Aufsicht mit der vorrangegangenen Arbeit über mehr als 35 Tage keine Verbesserung bei einem Supporter erzielt hat, der in den genannten 4 Bereichen überwiegend im minderwertigen Bereich ist, muss dieser zusammen mit dem Support-Admin und dem jeweiligen Support ein Gespräch vereinbaren, bei dem das weitere Vorgehen bestimmt wird. In dem Fall, dass nur 1-2 Punkte unzureichend ist, also ein Supporter z.B. inaktiv ist und deshalb nie gute Leistungen im Support erzielen kann, sich dafür aber z.B. bei den ArkoniusNews engagiert und nie zuvor Regeln gebrochen hat, sind weitere Maßnahmen zu vermeiden.

Sämtliche bei dem Gespräch gesammelten Ideen und Verabredungen zu Verbesserungen z.B. von der Aktivität der behandelten Teamler sollen schriftlich abgespeichert werden und für die mögliche Nachfrage vom Inhaber bereitstehen. Dafür ist der Support-Admin verantwortlich.
