

# Kommunikationskonzept DBLAP

Version	Datum	Autor	Änderung
1.5	11.11.09	SDBB	
1.51	01.12.09	SDBB	Ergänzung 2.3 „Verantwortlichkeit“ Punkt a

## 1. Einführung

Die Datenbank LAP (DBLAP) umfasst eine grosse Anzahl von Partnern (nachstehend „Beteiligte“ genannt), welche auf verschiedenen Ebenen auf DBLAP zugreifen. Neben den „regulären Benutzern“ haben diverse „institutionelle Anspruchsgruppen“ Wünsche und Forderungen an die Datenbank.

Die genaue Definition der Kommunikationsweise ist Voraussetzung für die reibungslose Kommunikation zwischen allen Beteiligten.

In diesem Papier sind die Kommunikationswege definiert und damit verbunden die Prinzipien sowie die Zuständigkeiten der Beteiligten rund um die DBLAP. Das nachfolgende Schema (s. Seite 5) erlaubt es, die Funktionsweise der Kommunikation auf einen Blick zu erfassen.

## 2. Die drei Arten der Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt auf drei Arten:

- Öffentliche Informationen
- Direkte Kommunikation mit den Beteiligten
- Helpline für Supportanfragen der Benutzer

### 2.1 Öffentliche Informationen

Die öffentlichen Informationen werden in zwei Formen geboten:

- regelmässig aktualisierte Dokumentation zu DBLAP, per Ende 2009 verfügbar unter [www.qv.berufsbildung.ch](http://www.qv.berufsbildung.ch)<sup>1</sup>
- Newsletter an abonnierte Empfänger, per Januar 2010 verfügbar

#### Prinzipien

- a) Das SDBB stellt allen Beteiligten per Ende 2009 auf dem Internet die aktuelle Dokumentation zur DBLAP zur Verfügung.
- b) Das SDBB sorgt dafür, dass diese Information immer aktuell und vollständig ist.
- c) Das SDBB publiziert ab Januar 2010 nach Bedarf einen Newsletter, der über den Stand der DBLAP, Änderungen und Neuheiten informiert.
- d) Der Newsletter informiert zusätzlich über Änderungen auf [www.qv.berufsbildung.ch](http://www.qv.berufsbildung.ch) und stellt somit sicher, dass die Beteiligten jederzeit über Anpassungen informiert sind.
- e) Der Newsletter wird auf [www.qv.berufsbildung.ch](http://www.qv.berufsbildung.ch) archiviert und jede interessierte Person kann diesen Dienst abonnieren.

---

<sup>1</sup> Es handelt sich um eine Subdomäne von [www.berufsbildung.ch](http://www.berufsbildung.ch)

### **Verantwortlichkeit**

Die Verantwortung liegt ausschliesslich beim SDBB und die Qualitätssicherung ist durch die SDBB-Instanzen (Steuergruppe, technische Begleitgruppe) gewährleistet.

## **2.2 Direkte Kommunikation mit den Beteiligten:**

Die direkte Kommunikation erfolgt auf zwei Arten:

- via E-Mail
- ausnahmsweise via Telefon

Um diese direkte Kommunikation zu gewährleisten, müssen wie folgt gewisse Voraussetzungen, Prinzipien sowie Verantwortlichkeiten definiert werden:

### **Voraussetzungen**

- a) Das SDBB bestimmt innerhalb des SDBB eine verantwortliche Person als Ansprechperson für DBLAP sowie eine weitere Person als deren Vertretung und stellt pro Sprache eine E-Mail-Adresse für Anfragen zur Verfügung:
  - Ansprechperson: Matthias Bürki      Tel. 031 320 29 28  
Vertretung:      Myriam Tschopp      Tel. 031 320 29 61
  - E-Mail-Adressen: [dblap@sdbb.ch](mailto:dblap@sdbb.ch) (Deutsch)  
[bdefa@csfo.ch](mailto:bdefa@csfo.ch) (Französisch)  
[bdeft@csfo.ch](mailto:bdeft@csfo.ch) (Italienisch)
- b) Jeder Kanton bestimmt mindestens eine Person als *Ansprechperson im Kanton* und zusätzlich eine Person als technische Verantwortliche.
  - Die aktuelle Liste befindet sich im Anhang.
- c) Jede OdA oder die von der OdA bestimmte Organisation bestimmt eine Person als *Ansprechperson OdA* und zusätzlich eine Person als deren Vertretung.
  - Die aktuelle Liste befindet sich im Anhang.
- d) Der technische Partner nennt dem SDBB eine verantwortliche Person als Ansprechperson für DBLAP sowie eine weitere Person als deren Vertretung.

Das SDBB führt eine Liste mit den Koordinaten der unter den Punkten b und c erwähnten Personen, die jährlich im September aktualisiert und auf [www.qv.berufsbildung.ch](http://www.qv.berufsbildung.ch) zur Verfügung gestellt wird.

### **Prinzipien**

- a) Das SDBB kommuniziert **direkt nur** mit den auf Seiten der Kantone und der OdA bestimmten Ansprechpersonen (siehe „Voraussetzungen“ Punkte b und c).
- b) Die weiteren Beteiligten kommunizieren mit dem SDBB **nur via** die in den Kantonen und die in den OdA bestimmten Ansprechpersonen.
- c) **Nur** das SDBB kommuniziert **direkt** mit der Firma AJR.
- d) Die Firma AJR kommuniziert **direkt nur** mit dem SDBB und nicht mit den übrigen Beteiligten. Jede Ausnahme geschieht ausdrücklich „im Auftrag des SDBB“.

### **Verantwortlichkeiten**

- a) Das SDBB verpflichtet sich, die direkten Zuständigen unverzüglich betreffs aller Elemente zu informieren, die den Betrieb/die Funktionstüchtigkeit der DBLAP sicher stellen. Die Definition dieser Elemente ist Teil der Koordinationsarbeit des SDBB zwischen der Firma AJR, der Steuergruppe sowie der technischen Begleitgruppe DBLAP.
- b) Die *Ansprechpersonen im Kanton* sind verpflichtet
  - o die an sie gelangende Information unverzüglich weiterzuleiten an die sich in ihrer Zuständigkeit befindenden weiteren Beteiligten
  - o die ihnen seitens dieser Beteiligten zukommenden Mitteilungen/Vorschläge zusammenzutragen und diese bei Bedarf an das SDBB weiterzuleiten.
- c) Die *Ansprechpersonen OdA* sind für die Kommunikation mit den Branchen verantwortlich. Nur in einem Ausnahmefall (Erinnerungsschreiben) kommunizieren Sie direkt mit den Lehrbetrieben.
- d) Die *Ansprechpersonen im Kanton* sowie die *Ansprechpersonen OdA* sind verpflichtet, Änderungen bezüglich der Ansprechpersonen dem SDBB umgehend mitzuteilen.
- e) Die Firma AJR verpflichtet sich, dem SDBB und seinen Organen alle erforderlichen Informationen rechtzeitig und umfassend zu übermitteln.

### 2.3 Helpline für Supportanfragen der Benutzer

Die Helpline steht allen Beteiligten für Supportanfragen zur Verfügung:

- telefonisch von Montag bis Freitag von 08:30 bis 12:00 Uhr (Ortstarif)
  - Tel. 0848 654 432 (Deutsch)
  - Tel. 0848 632 233 (Französisch)
  - Tel. 0848 632 223 (Italienisch)
  
- via E-Mail:
  - [helpdesk@dblap.ch](mailto:helpdesk@dblap.ch) (Deutsch)
  - [helpdesk@bdefa.ch](mailto:helpdesk@bdefa.ch) (Französisch)
  - [helpdesk@bdeft.ch](mailto:helpdesk@bdeft.ch) (Italienisch)

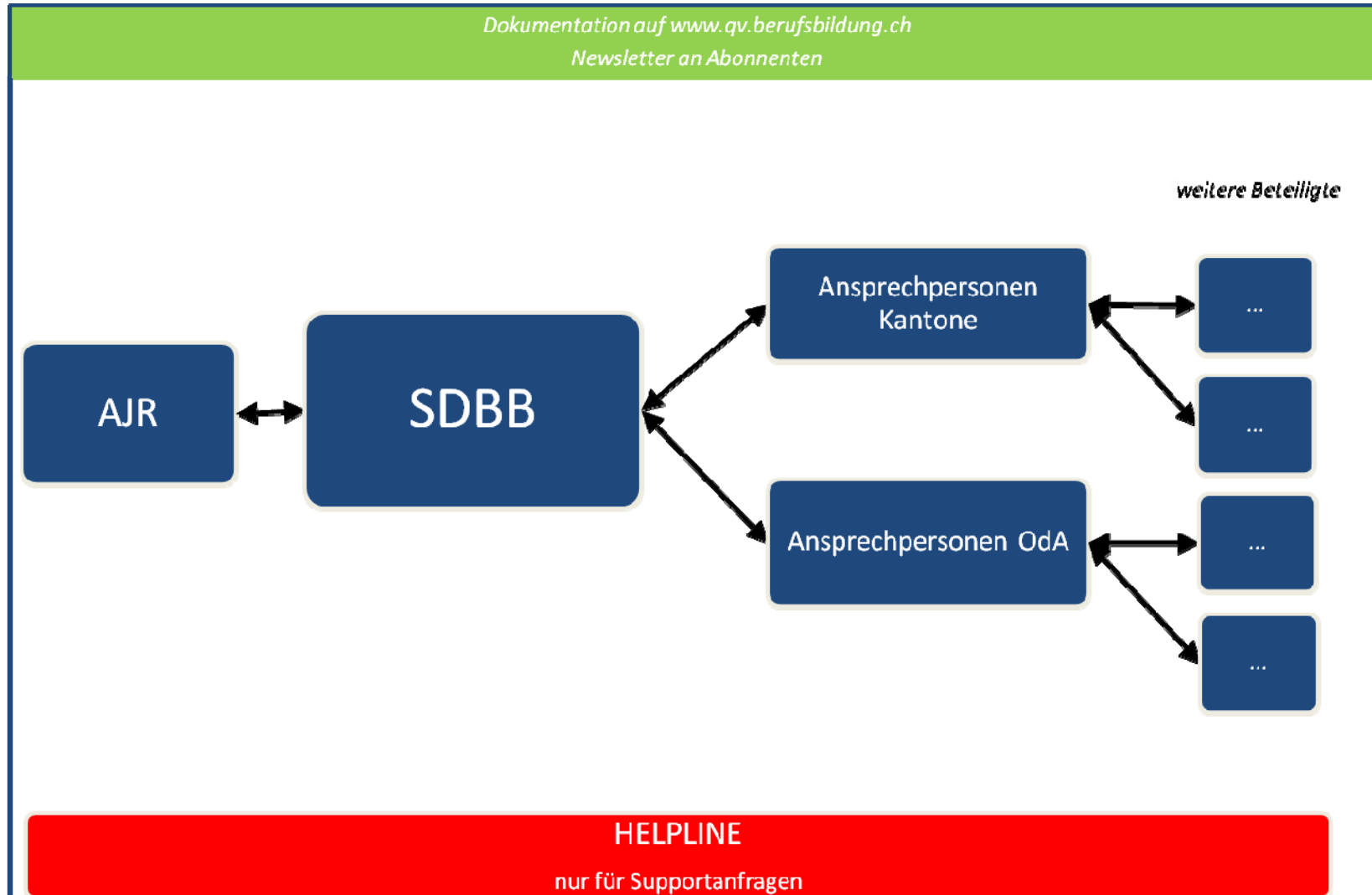
#### **Prinzipien**

- a) Die Helpline beantwortet ausschliesslich Supportanfragen der Benutzer (z.B. Schnittstellenprobleme, Probleme beim Login, etc. – siehe Beispiele unter 4.3).
- b) Die Helpline ist nicht zuständig, was die Vergabe der Login für die Lehrbetriebe betrifft; diese werden von den Kantonen vergeben. Ausnahme: Super-User-Passwörter (für Grossbetriebe) werden von der Helpline vergeben.
- c) Die Helpline dient nicht als Anlaufstelle bei Mitteilungen/Vorschlägen seitens der weiteren Beteiligten oder der Firma AJR; allfällige Anfragen müssen an das SDBB gerichtet werden.
- d) Die Kommunikation via Helpline ersetzt nicht die Standard-Kommunikation wie unter 2.1 und 2.2 definiert.

#### **Verantwortlichkeit**

- a) Die Helpline verpflichtet sich, in der Regel die ihr zukommenden Anfragen innert zwei Arbeitstagen zu beantworten.
- b) Die Helpline ist verpflichtet, bei vergessenen Passwörtern Auskunft zu geben. Dabei wird die Rechtmässigkeit der jeweiligen Anfrage überprüft und die Autorisation an die entsprechende Person vergeben

### 3. Schema Kommunikationswege DBLAP



#### 4. Konkrete Beispiele für die drei Kommunikationsarten

##### 4.1 Öffentliche Informationen

Thema	Adressat	WIE
Handbücher und Anleitungen	alle Beteiligte	Newsletter Webseite
Neue Module und Funktionen	alle Beteiligte	Newsletter
Information zu Schulungen	alle Beteiligte	Newsletter Webseite
Inhaltliche Veränderungen (z.B. neue Leistungsziele)	alle Beteiligte	Newsletter

##### 4.2 Direkte Kommunikation mit den Verantwortlichen

Thema	WAS	Adressat	WIE
Neuerungen Handbücher	„Das Handbuch steht ab [Datum] auf der Webseite zum Download bereit.“	<i>Ansprechperson im Kanton</i> <i>Ansprechperson OdA</i>	E-Mail
Neue Module und Funktionen	„Das Modul X steht ab [Datum] in der Version Y auf DBLAP zur Verfügung.“	Ansprechperson im Kanton Ansprechperson OdA	E-Mail
Vorlagen für die Information der Lehrbetriebe	„Die angehängten Vorlagen können ab sofort für die Information der Lehrbetriebe eingesetzt werden.“	Ansprechperson im Kanton	E-Mail
Inhaltliche Veränderungen (z.B. neue Leistungsziele)	„Die Leistungsziele sind per [Datum] auf DBLAP angepasst.“	Ansprechperson OdA	E-Mail
Information zu Schulungen	„Die Schulung X findet [Datum/Ort] statt.“	Ansprechperson im Kanton Ansprechperson OdA	E-Mail

##### 4.3 Helpline Supportanfragen: Beispiele

Thema	WER	WIE
Schnittstellenproblem	<i>Beteiligte</i>	E-Mail/Telefon
Probleme mit Lehrvertragsdaten	<i>Beteiligte</i>	E-Mail/Telefon
Probleme beim Kantonswechsel	<i>Beteiligte</i>	E-Mail Telefon
Probleme bei vergessenem Login	<i>Beteiligte</i>	Telefon

## 5. Anhang

### 5.1 Liste der Kantonsverantwortlichen

- siehe Webseite [www.qv.berufsbildung.ch](http://www.qv.berufsbildung.ch)  
> DBLAP > Rechtliche Grundlagen und Organisation

### 5.2 Liste der Verantwortlichen OdA

- siehe Webseite [www.qv.berufsbildung.ch](http://www.qv.berufsbildung.ch)  
> DBLAP > Rechtliche Grundlagen und Organisation

### 5.3 Übrige Dokumentation

Folgende Unterlagen stehen per Ende 2009 auf [www.qv.berufsbildung.ch](http://www.qv.berufsbildung.ch) zur Verfügung und werden laufend aktualisiert:

- Informationen aus der Steuergruppe
  - Protokolle (chronologisch)
  - Beschlüsse und Richtlinien (nummeriert)
- Rechtliche Grundlagen und Organisation
  - Organisationsreglement DBLAP (inklusive Zusätze)
  - Liste Ansprechpersonen in den Kantonen
  - Liste Ansprechpersonen in den OdA
  - Link zu den Datenaustauschrichtlinien: [www.sbbk.ch/dyn/19896.php](http://www.sbbk.ch/dyn/19896.php)  
(Subkommission "Datenaustauschrichtlinien" der SBBK)
- Unterlagen für Benutzerinnen und Benutzer
  - Handbücher und Anleitungen
  - Informationen zu Login und Berechtigungen