



Definition First Level Support

1. Annahme und Erfassung von Störungen und Anfragen

- Entgegennahme von Störungsmeldungen per Ticketsystem oder in Ausnahmefällen per Telefon und E-Mail
- Erfassung und Kategorisierung der Anfragen im IT-Support
- erste Einschätzung der Dringlichkeit und Priorität

2. Bearbeitung von Standardproblemen

- Unterstützung bei Problemen mit dem WLAN oder LAN-Anschluss (in den Schul- und Vorbereitungszimmern)
- Hilfe bei der Bedienung von Standardsoftware (z. B. MS365, E-Mail, Teams, OneNote)
- Unterstützung bei Videokonferenzsystemen und digitalen Klassenzimmern (z. B. Zoom, Teams)
- Unterstützung bei der Einrichtung von Druckern, Projektoren, interaktive Whiteboards und PCs

3. Installation und Konfiguration

- Installation und Grundkonfiguration von Laptops und mobilen Geräten (nur schuleigene Geräte)
- Softwareinstallation nach Vorgaben (Standardsoftware und Schulsoftware)

4. Benutzer-Support vor Ort und remote

- Vor-Ort-Support in den Klassenzimmern und im Büro des IT-Support nach Absprache oder Ticket und Betriebszeiten des IT-Support
- Unterstützung via Fernwartung (TeamViewer)

5. Schulungen und Einweisungen

- Einführungen oder Hilfestellungen für Lehrpersonen bei der Nutzung ihres Gerätes und der IT-Infrastruktur an der GBW

6. Wartung und Kontrolle

- Kontrolle der Funktionsfähigkeit der IT-Infrastruktur (z. B. Projektionssysteme in den Klassenzimmern, Lampenlaufzeit bei Projektoren, etc.)
- Austausch von Verbrauchsmaterialien (z. B. Toner bei Druckern)

Weitergabe von komplexeren oder nicht lösbaren Problemen an den **2nd Level Support** oder externe Dienstleister