

# Konzept Support private Geräte von SuS

## Dreistufige Supportregelung

- Stufe 1: Klassen-Techniker (1 SchülerIn pro Klasse). Sie sind die erste Anlaufstelle für Support-Fragen. Sie werden vorgängig bestimmt. Wenn man den Begriff „Geräte-Chef“ übernimmt, muss man in den Schulunterlagen nichts ändern.
- Stufe 2: Power-UserInnen (ca. 2-3 SchülerInnen pro Schule, abwechselnd im Einsatz). Sie betreuen eine Fragestunde z.B. am Donnerstagmittag von 11.30-12.15 Uhr in der „Laptop-Bar“ (zentraler Support-Ort). Bei geringem Bedarf findet das Angebot nur alle 2 Wochen statt. Die SchülerInnen werden so bezahlt wie die Aufsicht in Zi E16. Sie werden rechtzeitig rekrutiert und stehen in Kontakt mit dem ICT-Team.
- Stufe 3: Vor-Ort-Support (ICT-Team: Andy Nierhaus, René Fedier) und allenfalls DIIN-Helpdesk

## Erwartete Supportanfragen, die vom ICT-Team (gratis) behandelt werden (aber nur dann umgesetzt werden, wenn die Supportstufen 1 und 2 das Problem nicht lösen konnten)

- Installation von Software
- Anwenderfragen zu Standard-Software (für Fachschafts-Software sind die Fach-LP zuständig)
- Beheben von Verbindungsproblemen mit dem WLAN
- Fehlerdiagnose Hardware > evtl. weiterverweisen an Verkäufer/ Gerätegarantie
- Ersatzgeräte für längere Reparaturen (Standort: Sekretariat)
- Anleitung zur Selbsthilfe, z.B. Systemwiederherstellung

## Vom Verkäufer gegen Bezahlung auszuführen (nicht Sache des ICT-Teams)

- Zurücksetzen des Geräts, Installation des Betriebssystems

## Schliessfächer für Geräte

- Die SchülerInnen können die Geräte in der Schule in ihren normalen Kästli deponieren. Sie können sie auch über Nacht an der KSR lassen.
- Zudem wird die Schule sukzessive weitere, kleine, abschliessbare Geräte-Kästli installieren. So wird z.B. über Mittag der Diebstahl von Geräten ausgeschlossen.
- In den Schulzimmern sind Stromschienen mit langen Kabeln vorhanden, für den Fall, dass ein Gerät früher als erwartet aufgeladen werden muss.
- Zudem gibt es an geeigneten Stellen im Schulhaus Stromschienen, damit SchülerInnen gleichzeitig arbeiten und das Gerät aufladen können.

## „Laptop-Bar“

- Im Glaskasten am 3. Stock der KSR steht die sogenannte „Laptop-Bar“ zur Verfügung; ein hoher, langer Korpus. Er beherbergt auch Stromanschlüsse und einen Bildschirm.
- An der „Laptop-Bar“:
  - können SchülerInnen mit Laptops arbeiten
  - findet der Support statt
  - werden Schulungen durchgeführt