

Aufgaben 1st-Level Support (von der Schule zu leisten)

Wartungsdienste	
Instandhaltung der Peripherie	<ul style="list-style-type: none"> • Pflege der Geräte (z. B. Reinigung der Bildschirmoberfläche, Tastatur, entstauben, etc.) optional: durch Dritte auf Kosten des Budgets • Nachfüllen und Wechsel von Verbrauchsmaterial (z. B. Druckerpatronen, Papier, etc.) • Austausch von Tastaturen und Mäusen • Inventarisierung der Hardware (Eingabe und Pflege von Gerätedaten über eine Online-Datenbank wie IServ)
Systemcheck und Funktionstest	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Fehlerprüfung (d. h. i. d. R. Gerät einschalten und sehen ob es geht, Fehlermeldung aufschreiben) • Funktion des Computers (PC hochfahren und überprüfen ob Fehlermeldungen im Gerätemanager oder der Ereignisanzeige vorhanden sind) • Funktion der Peripherie (Einschalten, Funktionstest, Fehlermeldung aufschreiben) • Erstellen eines Fehlerprotokolls (Welches Gerät [Hersteller, Modell, Inventarnummer], was geht nicht/passiert, welche Fehlermeldung wird ausgegeben)
Benutzerverwaltung	
Verwaltung von Lehrer-, Schüler und Elternaccounts unter (MS Windows 2000, XP 2000 Server, Server 2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzer einrichten und ggf. Passwörter vergeben (Verstehen des Unterschieds zw. Administrator und normaler Benutzer) • Benutzer aktivieren und deaktivieren • Benutzer den Gruppen zuordnen • Vergessene Passwörter neu setzen • Ggf. Gruppen bei Schuljahreswechsel ändern und neu zuordnen • Log-Dateien überprüfen wenn nötig
Installationsaufgaben	
Installation von Peripherie	<ul style="list-style-type: none"> • Anschließen und Einrichten zusätzlicher Hardware (z. B. Digitalkamera, USB-Geräte, etc.) • Kabelverbindungen (Was für Anschlüsse gibt es, für welche Geräte sind die Anschlüsse, etc.)
Standardinstallation von Software neben der bereits installierten Software wie Betriebssystem, Office- und Produktionssoftware	<ul style="list-style-type: none"> • Installation (d. h. CD einlegen, Dialog folgen, ggf. neu starten) • Deinstallation (z. B. über Systemsteuerung/Software)
Installation und Konfiguration neuer Software – Updates (sofern das nicht automatisch geschieht)	<ul style="list-style-type: none"> • Updates einrichten (Einstellungen von automatischen Updates in der Software)

Systemadministration	
Verwaltung der Drucker	<ul style="list-style-type: none"> • lokalen Drucker anschließen und Treiber installieren • Druckerzugriffe vergeben, z.B. mit IServ • Verbrauchsmaterial nachbestellen
Virenschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Installation des Antivirenprogramms auf jedem Client überwachen • Worauf muss ich achten, Fehlerprotokoll einsehen
Webfilter	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung und Verwaltung des Webfilters, z.B. IServ • Anlegen einer Black- und Whitelist
Pflege von Datenbereichen und Verzeichnissen	<ul style="list-style-type: none"> • Löschen von nicht mehr benötigten Verzeichnissen und Dateien, zuvor Datensicherung ggf. wichtiger Daten (z. B. Reste die nach Deinstallation von Software trotzdem noch im Ordner Programme zurückbleiben)
Erstellung einer Mängelliste	<ul style="list-style-type: none"> • Wie muss man Fehler beschreiben, damit sie schnell behoben werden können? → Teil der Schulung • Ergänzende Hinweise: <ul style="list-style-type: none"> - Nutzung des kostenlosen Microsoft Supportcenter Einsteigerpakets unter www.esccde.net (Anmeldung, verfügbare Dienste, wie Stelle ich Anfragen) - Fehlersuche in FAQ-Liste (z. B. Medienzentrum oder MS Knowledge-Base) und ggf. Behebung oder qualifizierte Meldung an 2nd-Level-Support
Systemsicherheit	
Einfache Wiederherstellung nach Absturz von Rechnern	<ul style="list-style-type: none"> • Systemimage zurückspielen
Organisatorischer Support	
Bereitstellung von Bedienungsanleitungen	<ul style="list-style-type: none"> • Bedienungsanleitungen zentral aufbewahren und den Zugriff darauf kontrollieren
Verwaltung von Softwarelizenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Softwarelizenzen zentral aufbewahren • Prüfen ob auch nur die Software in der Menge installiert ist, für die auch Lizenzen vorhanden sind • Software in der Online-Datenbank eingeben
Dokumentation des LAN	<ul style="list-style-type: none"> • Welcher PC hat welchen Namen und wo steht er?
Weitere Aufgaben der Schule (außerhalb des Supports)	
Information aus Supportforen entnehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Passive oder aktive Mitarbeit in den Supportforen des MZ
Erstellung, Verwaltung und Kontrolle eines Regelwerks	<ul style="list-style-type: none"> • Regelwerke erstellen und kommunizieren • Benutzerordnungen ausgeben und verwalten
Aufbau und Pflege des Schulintranets, des Schulwebserver und der Infoseiten im Schulführer auf dem Bildungsserver	<ul style="list-style-type: none"> • Internetauftritt konzipieren • Erste HTML Seiten erstellen
Einweisung des Kollegiums in die vorhandenen Systeme	<ul style="list-style-type: none"> • Kleine Hard- und Softwareschulung im Bedarfsfall
Einweisung von Schülern als Helfer für den Support	
Eigene Fortbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Unterweisung durch den 2nd-Level-Support bei neuer Hard- oder Software
Lokale Bedarfsplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung der jährlichen Investitionsplanung • Welche Hardware ist wann neu zu beschaffen? • Werden noch zusätzliche Anforderungen gestellt? • Welche Software ist neu zu beschaffen?
Entwicklung des pädagogischen Konzepts	<ul style="list-style-type: none"> • Wie kann die in der Schule angestrebte Pädagogik mit den Neuen Medien umgesetzt werden? • Konzept kommunizieren
Koordination der Unterrichtssoftware zwischen Fachschaften	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Software kann in unterschiedlichen Fächern genutzt werden?
Kontakt zu Beratungsstellen (z.B. Medienzentrum)	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es neue Informationen, die für den Unterricht mit Neuen Medien relevant sind?