Tätigkeitsliste First-Level-Support

Als erste Anlaufstelle trägt der First-Level-Supporter zunächst die Daten und Anliegen der Lehrkräfte, Schülerinnen und Schuler sowie weiterem an den Schulen beschäftigtem Personal zusammen. Dies ist wichtig, weil das erstellte Ticket die Arbeit für die nächsten Support-Level erleichtert und eine reibungslose Weitergabe der Anfrage erfolgen kann. In der ersten Support-Ebene können allgemeine Anfragen bearbeitet und mit Hilfestellungen bereits gelöst werden. Sind die Anliegen zu komplex, werden sie an die höheren Support-Ebenen weitergeleitet.

Aufgaben des First-Level-Support

- Erstellung von Tickets
- Erstbearbeitung der Anliegen
- Einstufung des Schwierigkeitsgrades
- Problemlösung
- Weiterleitung an den Fachdienst Organisation und IT (Ansprechpartner: Hans-Günter Rühaak)