

Bericht der Schul-IT

am 23.05.2023



KREISCOESFELD.

Inhaltsübersicht

- **Kreis Coesfeld**
Support – iPads – RvW BK (LH) – Weiteres – Anstehendes
- **Interkommunale Zusammenarbeit**
Arbeitsgruppen – Wissensmanagement - Standards
- **Ihre Fragen**

KREISCOESFELD.

Schul-IT – 23.05.2023 2

Kreis Coesfeld - Support

- In 2022 wurden 600 Tickets im Bereich 2nd-Level bearbeitet
- Medienbeauftragte eröffnen Tickets per Mail
- Abstimmung und Zuweisung von Tickets und Projekten innerhalb der Schul-IT



Meine zugewiesenen Tickets	8
Nicht zugewiesen & Offen	34
Meine warten erreicht Tickets	0
Meine abonnierten Tickets	0
Offene Projekte	13
Offene Tickets	15
Warten erreicht	0
Eskaliert	0
Geschlossene Tickets	198

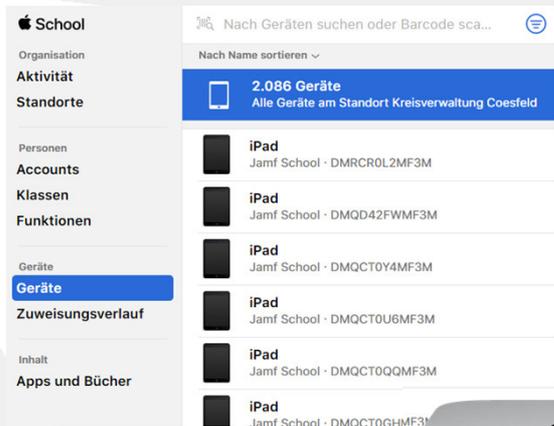
Offene Tickets

TITEL	GRUPPE
Uhrzeit auf einigen iPads falsch	OvNBBK
iPad startet nicht	OvNBBK
Mikrofon-Probleme in C201 und B311	OvNBBK
Neue PCs am Pictorius aufbauen	PBK
KNE Fehler mit Klassen-Ordnerberechtigungen	PBK
Display-Probleme in R201, R104, R312	PBK
Probleme mit den iMacs (und Update)	PBK
Lehrer-Rechner in R316	PBK
Adobe Illustrator startet nicht	PBK
Dokumentenkamera Raum 303	PBK
Probleme in R307	PBK
Untis Problem RvW-DUE	RvW-BK-LH
RvW 2x Heimarbeitzugänge für Untis	RvW-BK-LH
Magellan Update RvW	RvW-BK-LH
Testlauf mit Jamf Teacher	RvW-BK-LH

Supportkonzept des Kreis Coesfeld

- Unterteilung in First-, Second- und Third-Level-Support
 - **First-Level-Support** erfolgt durch die Schule.
(Es gilt die 5-Minuten Regel, z.B. Steckerprüfung)
 - Qualifizierte Fehlermeldung durch die Medienbeauftragten
 - Benutzermanagement (tlw. bei den Schulen, tlw. Schul-IT)
 - **Second-Level-Support** erfolgt durch die Schul-IT der Kreisverwaltung
 - Softwareinstallation
 - **Third-Level-Support** erfolgt durch z. B. Wartungsverträge mit Lieferanten
- ➔ Akzeptanz durch Zufriedenheit mit dem System

Kreis Coesfeld - iPads



Kreis Coesfeld – iPads | WLAN

- 3.100 iPads registriert (Stand Q1-2023)
- ca. 1.000 PCs in Betrieb, ständiger Re-Invest
- ca. 5.000 Nutzerkennungen
- Anfragen betreffen in der Regel App-Installationen oder Optimierung der Einstellungen oder Beschränkungen
- Teilaustausch von WLAN-Accesspoints in Bereichen mit deutlich höherer Endgeräteanzahl entgegen der Planung in 2019/2020



Kreis Coesfeld – Weitere Projekte

<input type="checkbox"/>	TITEL	GRUPPE	BESITZER	STATUS
3 hoch				
<input type="checkbox"/>	Austausch der HP Switches am NBBK	OvNBBK	-	offen
<input type="checkbox"/>	KNE-Einführung am RvW-LH	RvW-BK-LH	-	offen
<input type="checkbox"/>	Kreis-Server tauschen	Allgemein	-	offen
<input type="checkbox"/>	Terminalserver für Peter-Pan-Schule einrichten	PPS	-	offen
<input type="checkbox"/>	Am PBK Lehrer-Notebooks ins Schulnetz einbinden	PBK	-	offen
2 normal				
<input type="checkbox"/>	WLAN-Ausbau am Martinistift	STEV	-	offen
<input type="checkbox"/>	Netzausbau RvW-LH	RvW-BK-LH	-	offen
<input type="checkbox"/>	Testlauf mit Jamf Teacher	RvW-BK-LH	Marvin Meißner...	offen
<input type="checkbox"/>	Terminalserver für Medienzentrum einrichten	PPS	-	offen
<input type="checkbox"/>	Office 365 Tenants anlegen	Allgemein	Marvin Meißner...	offen
1 niedrig				
<input type="checkbox"/>	Schulinterne Ticketsysteme (statt Trello)	Allgemein	-	offen

Kreis Coesfeld - Anstehende Projekte

- Erneuerung Datennetz im Zuge Renovierung RvW-BK in LH
 - Ablösung alter HP Switches durch UniFi
 - Planung fertig, Beschaffung läuft
- KNE School@min am RvW-BK in LH
 - Inklusive neuer Hardware
 - Aktuell Beschaffung der Hardware



IKZ - Arbeitsgruppen

Vierwöchige Austauschrunde der Schul-IT-Verantwortlichen

- Sowohl persönlich als auch per Videokonferenz
- Erfahrungsaustausch
- Unterstützung bei IT-Problemen
- Gegenseitige Vorstellung eingesetzter Systeme

IKZ - Arbeitsgruppen

Arbeitsgruppe mit Medienzentrum und Medienbeauftragten

- Moderation und Vermittlung durch das Medienzentrum
- Teilnahme einzelner Vertreter für Schul-IT und Medienbeauftragte
- Größeres Verständnis für die Herausforderungen beider Seiten aufbauen
- Ideen und Lösungen für den Schul-IT-Support entwickeln

Bereiche	Medienbeauftragte	Freiheiten
State-Infrastruktur	verlässlicher Standard	
Glasfaser Anschluss		
LAN		
Präsentationsgeräte	<ul style="list-style-type: none"> • Sichtkontrolle Kabelverbindungen • LED • Sichtkontrolle Status-LED • Beamer: Sichtkontrolle Kabelverbindungen, Fernbedienung prüfen, Wahl der Quelle prüfen, Display & AppleTV, Sichtkontrolle Kabelverbindungen • In Absprache mit der IT Updates installieren 	
Endgeräte	<ul style="list-style-type: none"> • Sichtkontrolle Kabelverbindungen • Einfache Prüfung der Netzwerkfunktionalität 	

IKZ – Gemeinsames Wissensmanagement

- Gemeinsame Wiki-Plattform für Informationen und technische Anleitungen im Aufbau
- Aufteilung in Bereiche für Schul-IT und Medienbeauftragte
- Hilfestellungen für den First-Level-Support und technische Leitfäden für den Second-Level-Support
- Plattform noch in sehr frühem Stadium und in Abstimmung in den Arbeitsgruppen

Inhaltsverzeichnis
 Letzte Änderungen
 Zufällige Seite
 Hilfe zu MediaWiki

Support
 TeamViewer GS
 FAQ

Interne Bereiche
 Kreis Coesfeld
 Stadt Billerbeck
 Stadt Coesfeld
 Stadt Dülmen
 Stadt Lüdighausen
 Stadt Otten
 Gemeinde Ascheberg
 Gemeinde Havixbeck
 Gemeinde Nordkirchen
 Gemeinde Nottuln
 Gemeinde Rosendahl
 Gemeinde Senden

Werkzeuge
 Links auf diese Seite
 Änderungen an verlinkten Seiten
 Spezialseiten
 Druckversion
 Permanenter Link
 Seiteninformationen

Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

- 1 IT-Beauftragte an den Schulen
 - 1.1 Grundlagen
 - 1.2 Fehlerdiagnose
 - 1.3 Apple / Mobile Device Management
 - 1.4 Lernmanagementsysteme
 - 1.5 Sonstiges
- 2 Schul-IT Teams der Schulträger
 - 2.1 Allgemein
 - 2.2 IT-Infrastruktur
 - 2.3 Software und Plattformen

IT-Beauftragte an den Schulen

Leicht verständliche Informationen für Medienbeauftragte und Nicht-ITler

Grundlagen

- Endgeräte und Komponenten
- Kabel- und Steckerarten
- Netzwerkgrundlagen
- Benutzerverwaltung / CSV-Listen

Fehlerdiagnose

- PC fährt nicht hoch
- Bildschirm schwarz
- Microsoft Windows
- Netzwerkprobleme
- Druckerprobleme
- Beamer / Displays / Apple TVs
- Qualifizierte Fehlermeldungen

Apple / Mobile Device Management



IKZ – Gemeinsame Standards

- Möglichst anzustrebende technische Standards festgelegt
- Einheitliche Kommunikationswege zwischen Schul-IT und Schulen
- Ideen für gemeinsame Projekte *(beispielsweise gemeinsamer Jugendschutzfilter)*

Kategorie	Anzustrebendes System
Firewall	OPNsense auf separater Hardware
Netzwerkinfrastruktur / WLAN	Ubiquiti UniFi
Jugendschutzfilter	AdGuard DNS-Filter
Backupsystem	Synology NAS-Systeme
Mobile Device Management	Jamf School
Oberfläche / Lernmanagement	Microsoft 365 / I Serv
Präsentationstechnik	Großbildschirme und Apple TVs



Stand der Dinge – Ihre Fragen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

schul-it@kreis-coesfeld.de