Zuständigkeit 15/55-4

Die Schul-IT ist Ansprechpartner für die meisten Belange zu Planung, Einrichtung und Betrieb der IT in den Schulen und der Wobila-Dienste. Die Schul-IT ist jedoch nicht zuständig für den Support in folgenden Bereichen: Anmeldung im Stadtnetz (städtische Kennung), VPN-Verbindungen ins Stadtnetz, Administration von Rechnern und Druckern im Stadtnetz (betrifft Außenstellen in Schulen – Step by Step Wohltbergschule, Ganztag Regenbogenschule). Anmeldung am Stadtportal https://portal.stadt.wolfsburg.de sowie Support für die dort angebotenen Dienste (städtisches Mailkonto/OWA, Urlaubsantrag, SAP, Gehaltsabrechnung, ZAST, Quali-Programm). Die Zugänge dazu werden über Ihre Abteilung und den/die IT-Beauftragte Ihres GB beantragt. Anmeldung an oder Zugangsberechtigung für „Teams“. Telefonie inkl. Konfiguration von Telefonanlagen und –Apparaten (macht GB 65-4, wie auch Gebäudeleittechnik und ELA). Dienst-Smartphones oder –handys. Bei Anliegen zu / Probleme mit diesen Bereichen wenden Sie sich bitte an den Helpdesk des GB 15: 05361-281895 bzw. helpdesk@stadt.wolfsburg.de.

1st-Level-Support / die Schuladmins

- Link

Aktuelle / bekannte IT Probleme an deren Beseitigung gearbeitet wird

Aktuelles:

Zurzeit liegen keine Anfragen vor.

Meldewege

Um Service- und Supportanfragen zu stellen, gibt es regulär zwei Möglichkeiten Über ein Meldeformular auf dem Wobila-Portal: https://portal.wobila.de –> Supportanfrage erstellen bzw. https://ticket.itswob.de/. Hier wird das Anliegen/Problem strukturiert abgefragt. Die Anmeldedaten zum Meldeformular sind schulweise vergeben. Dieser Meldeweg sollte bevorzugt genutzt werden. Über eine Mail an helpdesk-schulen@stadt.wolfsburg.de. Sollte eine Kommunikation über diese Wege nicht möglich sein, kann über das Servicecenter Tel. 115 das Problem telefonisch gemeldet werden. Wenn die Supportanfrage im Ticketsystem angelegt wurde, versendet dieses eine Infomail mit der Ticketnummer, auf die Sie sich bitte bei Rückfragen beziehen. Kontaktieren Sie zum Stellen von Service- und Supportanfragen bitte nicht Mitarbeiter*innen von 55-4 direkt. <Absatz>Sonderfälle sind Supportanfragen zu den Schulserversystemen Logodidact und MNSpro in den Unterrichtsnetzen. Hier besteht der Kontakt zum Logodidact-Support von Linet Services per Mail über support@linet-services.de und zum MNSpro-Support von AixConcept per Mail support@aixconcept.de oder 02402-3894199.

From:
https://wiki.wobila.de/ - **Wobila Wiki**

Permanent link:
https://wiki.wobila.de/doku.php?id=schul-it:support&rev=1691570579

Last update: **09.08.2023 10:42**