

Was gehört wohin?

Infoblatt 1: Ihre zwei Eingangskanäle für die Schul-IT – der schnelle Überblick für den Alltag

Zwei Kanäle. Alle Anliegen. Kein Umweg.

Ob technische Störung, neue Hardware oder eine Frage zu Projekten mit den richtigen Kanälen landet Ihre Anfrage sofort bei der richtigen Person.

KANAL 1

Beschaffung & Allgemeine Themen

FDII.9-Schuldigitalisierung@rheingau-taunus.de

Allgemeine IT-Fragen

- › Medienentwicklungsplan 2025–2028
- › Digitalpakt
- › IT-Projekte:
Wie zum Beispiel:
 - Kommunalgesteuerte Elternfinanzierung
 - Eduneon
 - Drucker- und Kopierkonzept
 - Altgeräteentsorgung & Nachhaltigkeit
- › Sonstige schulische IT-Themen

Bedarfsmeldungen & Beschaffungen

- › PCs, Laptops, Monitore, Mobilgeräte, Zubehör
- › Drucker und Multifunktionsgeräte
- › Präsentationstechnik: Interaktive Tafeln, Beamer
- › Telefonanlagen und Zubehör

Garantie und Schadensfälle

- › Garantiefälle und Reklamationen
- › Sachbeschädigungen (mit und ohne Verursacher)

KANAL 2

Technischer Support und Störungen

support@schul-it-rtk.de

Störungen & Ausfälle

- › Netzwerk / WLAN (zum Beispiel: kein Internet, instabile Verbindung)
- › Pädagogik-Netz
- › Verwaltungs-Netz: (zum Beispiel: Zugangsprobleme, Fehler)
- › Support und Störungsmeldung für Geräte: PCs, Laptops, Drucker
- › iPads (MDM, Apps)
- › Präsentationstechnik: Interaktive Displays, Beamer sowie Zubehör (Peripherie: Apple-TV, AirServer, etc.)
- › Telefonanlagen und Zubehör

Hinweis:

- › Bei ISERV-Themen:
Bitte kontaktieren Sie den ISERV-Support:
Montag bis Freitag, 07:00 bis 16:30 Uhr
E: support@iserv.de
T: +49 531 38821-01

Installation & Einrichtung

- › Ersteinrichtung neuer Geräte (Drucker, Laptop, iPad)
- › JAMF-Anforderungen: neue Apps, MDM-Konfiguration

Tipp für Ticketmeldung

Je genauer Ihre Beschreibung, desto schneller die Lösung. Nennen Sie bei technischen Störungen:

- Schule
- Kontaktdaten: Ansprechpartner vor Ort und Telefonnummer
- Klasse/Raumnummer
- Betroffenes Gerät; Angabe der Seriennummer
- Genaue Fehlerbeschreibung