



Supportrichtlinien

1. Einleitung und Geltungsbereich

1.1 Zweck

Der IT-Support steht dir bei technischen Fragen und Problemen zur Verfügung. Dabei bitten wir dich, die folgenden Richtlinien zu beachten.

1.2 Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Schüler/innen, Studierende, Kursteilnehmende, Lehrpersonen, Dozierende, Referent/innen und Mitarbeitende der SfGZ.

2. Support-Levels und Zuständigkeiten

2.1 1st Level Support (Zuständigkeit: IT SfGZ)

Das sind die Problembereiche, für die wir zuständig sind:

Accounts:	Passwortzurücksetzung, Microsoft Authenticator zurücksetzen (z. B. bei neuem Handy), Office 365-Account (Login, Zwei-Faktor-Authentifizierung, etc.), Adobe-Account, Accounts von berufsfeldspezifischer Software (Monotype etc).
Infrastruktur:	BYOD, Verwaltungsgeräte (SfGZ intern), Schulgeräte (Computer & iPads), WLAN-Zugang, AV-Medien und Druckerlösungen

2.2 2nd Level Support (Zuständigkeit: Nutzer/in)

2nd Level Support umfasst komplexere technische Probleme, die über unsere Standardunterstützung hinausgehen, wie beispielsweise:

- Spezifische Software-Konfigurationen
- Tiefergehende Systemprobleme
- Hardwarebezogene Fehler, die spezielle Kenntnisse erfordern

Dies liegt nicht in unserer Zuständigkeit. Nach Anmeldung über unser Ticketsystem bieten wir einen Termin an und nehmen uns 15 Minuten Zeit, um entweder das Problem zu lösen oder dir zumindest einen Anhaltspunkt zu geben, wie du weiter vorgehen kannst.

2.3 3rd Level Support (Zuständigkeit: Nutzer/*in)

3rd Level Support betrifft hochspezialisierte technische Probleme wie:

- Hardwaredefekte
- Herstellergarantien
- Tiefgreifende Probleme mit privaten Geräten

Hierfür sind wir nicht zuständig. Bei solchen Fällen verweisen wir dich an:

- Deinen Arbeitgeber
- Den Händler, bei dem das Gerät gekauft wurde
- Den Hersteller des Geräts

3. Kontaktkanäle und Erreichbarkeit

3.1 Übersicht der Kontaktmöglichkeiten

Kanal	Details	Verfügbarkeit	Verwendung
Ticketsystem	https://support.sfgz.ch (Login mit deiner SfGZ-E-Mail-Adresse)	Bearbeitung der Tickets: Mo–Fr 08:00–17:00	Für alle Support-Anfragen, insbesondere: Passwortzurücksetzung, Authenticator-Reset
Telefon	079 502 62 95	Mo–Fr, 08:00–17:00 Uhr	Für dringende Fragen
Walk-in	Ausstellungsstrasse 104, Raum U52	Mo–Fr, 08:30–09:30 Uhr; 13:30–14:30 Uhr	Bevorzugt für Probleme, die Anwesenheit erfordern

4. Ticketsystem-Prozess

4.1 Ticket erstellen

Erforderliche Informationen

Damit wir dir schnell helfen können, brauchen wir ausreichend Informationen. Beantworte in deiner Ticket-Beschreibung folgende Fragen:

- Gibt es eine Fehlermeldung? (Falls ja, bitte beschreiben oder Screenshot)
- Kannst du einen Screenshot schicken?
- Hat es vorher schon einmal funktioniert?
- Gab es kürzlich Änderungen? (z. B. neues Handy, Software-Update, neue Geräte)
- Welche Schritte hast du bereits unternommen?

Qualitätsstandards für Tickets

Unzureichend (kann nicht bearbeitet werden):

Beispiele: "Computer geht nicht";
"Handy geht nicht"

Gut (wird bearbeitet):

Beispiele: "Login bei Office 365 funktioniert nicht – Fehlermeldung: «Falsches Passwort», habe mein Passwort gestern zurückgesetzt"

Betreff und Beschreibung sollten aussagekräftig sein.

Wir möchten unsere Schule so gut wie möglich unterstützen und unsere Ressourcen effizient einsetzen. Unvollständige Tickets führen zu Rückfragen und verzögern die Lösung für alle.

4.2 Ticket-Inaktivität

Zeitraum	Aktion
Nach 10 Tagen ohne Aktivität	Wir senden dir eine Erinnerung
48 Stunden nach Erinnerung ohne Rückmeldung	Ticket wird geschlossen

5. Vor-Ort-Support

5.1 Sprechzeiten

Wann: Montag bis Freitag, 08:30–09:30 Uhr und 13:30–14:30 Uhr

Wo: Raum U52, Ausstellungsstrasse 104

5.2 Regelungen

Walk-in wird bevorzugt für Probleme, die die Anwesenheit einer IT-Fachperson erfordern. Die Nutzung des Ticketsystems für die Zurücksetzung von Passwort und Microsoft Authenticator entlastet den IT-Betrieb während den Walk-ins.

5.3 Wichtig für Lehrkräfte: Keine Gruppensendungen

Bitte sende keine grossen Gruppen von Schülern zu unseren Sprechzeiten. Das überfordert uns während der Vor-Ort-Sprechstunde.

Bei Problemen, die mehrere Personen betreffen:

- Lasse die Betroffenen individuelle Tickets erstellen
- Wir laden sie bei Bedarf ein oder vergeben Termine

6. Selbsthilfe-Ressourcen

6.1 Vor der Kontaktaufnahme

Bevor du ein Ticket erstellst oder uns kontaktierst, schau dir bitte zuerst folgendes an:

Ressource	Wo zu finden	Wofür
FAQ	Im Ticketsystem	Häufig gestellte Fragen und Lösungen
«Technik-Setup»-Dokument	https://sfgz.ch/it	Anleitung für initiales Setup

Viele Probleme lassen sich mit diesen Ressourcen eigenständig lösen.

7. Verantwortlichkeiten und Eigenleistungen

7.1 Initiales Setup (E-Mail, Drucker und WLAN)

Das initiale Setup machst du selbst oder mit Unterstützung deiner Lehrkraft.

Wie gehst du vor, wenn du ein Problem beim initialen Setup hast:

- Zuerst «Technik-Setup» oder weitere Dokumentationen konsultieren
- Erste Anlaufstelle ist die Lehrperson; sonst allenfalls Rücksprache mit Schulkolleg/innen
- Bei Schwierigkeiten, die nicht gelöst werden können, stehen wir dir natürlich zur Verfügung



8. Spezielle Regelungen für Lehrkräfte

8.1 Onboarding für neue Klassen

Wann: In den ersten zwei Wochen des Schuljahres

Was: Onboarding-Sessions mit dem IT-Team direkt in den Klassen

8.2 Allgemeiner IT-Support im Klassenzimmer

Wir bieten grundsätzlich keinen IT-Support im Klassenzimmer an – ausser in Ausnahmefällen. Diese Ausnahmefälle werden situativ von unserer IT überprüft.

8.3 Umgang mit Gruppenproblemen

Siehe Abschnitt 5.3