

Wie/wo speichert Ihr OHNE private Geräte?

Beitrag von „O. Meier“ vom 29. März 2021 17:46

Zitat von Seph

Gerade die stehen aber für die Komplexität der zu lösenden Probleme und damit für die notwendige Tiefe der Einarbeitung. Im First-Level-Support an Schule sind so (leider immer noch) typische Dinge dabei, wie " Ähm, wie kann ich noch einmal eine E-Mail versenden?" , "Der Rechner geht nicht.....achso, man muss den Bildschirm auch anschalten" usw. Für die Lösung solcher Probleme braucht es keine IT-Fachkraft.

Ja, ich weiß. Mit dergleichen bin ich ja auch betraut. Aber das sind ja auch keine IT-Sachen sondern mehr kollegiale Hilfestellungen. Man braucht auch keine Fachfrau, um zu erklären, wie man die Kappe von Stift zieht.

Ich meinte aus Sicht der Normalo-Kollegin. Wenn die eine Ansprechpartnerin vor Ort hat, kann es ihr egal sein, welcher Level das ist. Was sie garantiert nicht hören möchte, ist, dass xy dafür nicht zuständig sei, weil falscher Level.

Level 1 besteht bei uns im Wesentlichen daraus, die von Kolleginnen falsch gesteckten Stecker zu sortieren, Toner zu wechseln und Tickets zu schreiben. Im gewisse Sinne sind wir Übersetzerinnen. Wir machen aus dem „geht nicht“ der Kolleginnen eine meldung für die Wartungsfirma, so dass die zumindest wissen, ob sie einen Gabelstapler oder einen Schraubendreher mitbringen müssen. Den Kolleginnen kann dann wurscht sein, ob wir das machen oder die Firma. Das meine ich.

Letztendlich ist das OK, wenn sich da Leute finden, die das können und entsprechend entlastet werden. Es ist aber weit weg von einem Konzept darauf zu hoffen, dass sich da jemand geeignetes findet. Teil des Problems ist ja auch, dass sich Dientherrin und Schulträgerinnen die schwarze Petra zuschieben. Und genau dabei spielt dann die Grenze zwischen Level 1 und 2 eine Rolle.

Insofern erwarte ich ein System, bei der es der Anwenderin egal sein kann, was welcher Level ist. Sie möchte einen Rechner vorfinden, der funktioniert.