

## **Abitur-Online – KRZN Support**

### **„First-Level-Support“**

Erste Ansprechpartner bei Problemen mit der Plattform sind die Administratoren/Medienbeauftragten der Schule. Der von den Administratoren/Medienbeauftragten zu leistende First-Level-Support konzentriert sich auf Nutzungsfragen von LOGINEO. Die Administratoren/Medienbeauftragten übernehmen die zentrale Aufgabe der Benutzerverwaltung und unterstützen das Kollegium in der Anwendung von LOGINEO. Die Sicherung der Funktionsfähigkeit des Systems LOGINEO fällt nicht in den Aufgabenbereich der Administratoren.

Zur Unterstützung aller Lehrerinnen und Lehrer bietet LOGINEO einen internen Online-Support im „Netzwerk“ an (siehe entsprechende Kachel in der LOGINEO-Navigationsleiste). Unter „Netzwerk“ werden hier Informationen, Anleitungen, FAQ-Listen und ein Forum angeboten.

### **„Second-Level-Support“**

Sollten die Administratorin/der Administrator der Schule bei der Problemlösung nicht weiterhelfen können, so stehen den Administratoren folgende Möglichkeiten zur Auswahl:

#### **E-Mail**

Supportanfragen können über die zentrale E-Mailadresse gestellt werden:

[krzn.support@qualis.abitur-online.net](mailto:krzn.support@qualis.abitur-online.net).

Diese zentrale E-Mailadresse wird immer an einen anwesenden Mitarbeiter weitergeleitet. Darüber hinaus ist auch Frau Bernadette Thielen ([bernadette.thielen@krzn.de](mailto:bernadette.thielen@krzn.de)) per E-Mail ansprechbar.

#### **Telefon**

Das Kunden-Support-Center (KSC) des KRZN ist über die folgende Telefonnummer erreichbar:

[02842 9070 - 222](tel:028429070222)

Telefonisch steht zusätzlich auch Frau Bernadette Thielen (02842 9070 - 238) zur Verfügung.

Bei der Angabe des Problems bitte folgende Dinge beachten:

1. Handelt es sich um ein Problem ein Problem in LOGINEO oder in Moodle?
2. Wird eine Fehlermeldung angezeigt, dann senden Sie diese idealerweise als Screenshot an eine der oben genannten E-Mailadressen.
3. Bitte beschreiben Sie den Fehler so genau wie möglich.

**SUPPORTWEG:**

