

eTax für Schulen - Supportprozess

START

Lehrperson meldet Problem

1st- Level Support

PICTS klärt ab
(pädagogischer ICT-Support)

Problem gelöst?

Nein

Problem wird weitergemeldet

Rückmeldung an Lehrperson

Ja

2nd- Level Support

Superuser PICTS klären ab
(pädagogischer ICT-Support)

Problem gelöst?

Nein

Problem wird weitergemeldet

Problem-Meldung via E-Mail:
etax.support@fd.so.ch

Leiter IT-Kompetenzzentrum wird informiert

Ja

3rd- Level Support

KSTA-IT klärt ab

Problem gelöst?

Nein

Ringler Informatik AG wird involviert

Nein

Problem gelöst?

Ja

Leiter IT-Kompetenzzentrum ABMH wird informiert

Ja

ENDE

Stand: 30.05.2023

Schulzentrum

ABMH

KSTA