# fraLine
# Der fraLine-Service

**Frage:**

Welche Serviceleistungen bietet fraLine : IT-Schul-Service?

**Antwort:**

fraLine leistet technischen IT-Support an allen Frankfurter Schulen, hilft Lehrerinnen und Lehrern beim Einsatz digitaler Medien im Unterricht, führt Schulungen und Seminare für Lehrkräfte und Schulleitungen durch, engagiert sich in der Softwareentwicklung und IT-Beratung für Bildungseinrichtungen und evaluiert Supportkonzepte.

- Basissupport: Für IT-Störungs- und Problemmeldungen der Frankfurter Schulen ist fraLine erster Ansprechpartner. Mithilfe einer Hotline und eines Vor-Ort-Service werden Störungen effektiv behandelt und technischer Support geleistet. Sollte eine Anfrage nicht direkt in den Zuständigkeitsbereich von fraLine fallen, koordinieren die fraLine -Mitarbeiter/innen die Bearbeitung und weitere Verfolgung mit den zuständigen Kooperations- und Servicepartnern (z.B. Stadtschulamt) (vgl. http://www.fraline.de/index.php/de/sits).

- Plus Service [PlusS]: Dieses ergänzende Angebot geht über den kostenlosen und rein störungsorientierten Basissupport hinaus und stellt Schulen einen regelmäßigen Support-Service mit festen fraLine-Ansprechpartner/inne/n zur Verfügung (vgl. http://www.fraline.de/pluss).

- Seminare für IT-Beauftragte: In Seminaren, Einführungsveranstaltungen und Praxisworkshops vermittelt fraLine den Frankfurter Lehrkräften oder IT-Beauftragten hilfreiches theoretisches und praktisches Basiswissen zur Informationstechnik und den Aufgaben des IT-Beauftragten an Frankfurter Schulen (vgl. http://www.fraline.de/seminare).

- Die medienpädagogisch-technische Unterrichtsbegleitung ist ein kostenloses Angebot für alle Frankfurter Lehrer/innen und zielt darauf ab, Unsicherheiten bei der Verwendung neuer Medien im Unterricht zu verringern. fraLine-Mitarbeiter/innen begleiten Lehrkräfte bei der Durchführung medial gestützter Unterrichtsprojekte während des Unterrichts oder bei deren Vorbereitung und leisten dabei praktische und technische Unterstützung (vgl. http://www.unterrichtsbegleitung.de).

- Das Helpdesksystem fraDesk wurde von fraLine-Mitarbeiter/innen entwickelt und dient zur komfortablen Verwaltung und Koordination von Störungs- und Problemmeldungen sowie Terminen (vgl. http://www.fradesk.de).

- Wissenstransfer: fraLine stellt außerdem relevante Informationen zum Thema Schule, städtische IT-Standards, zum Einsatz neuer Medien im Unterricht, sowie technische Anleitungen öffentlich zur Verfügung. Diese Informationen können auf der fraLine -Internetseite mit Testberichten, News und Glossar (vgl. http://www.fraline.) sowie in der vorliegenden FAQ eingesehen werden. Sie dienen den Frankfurter IT-Beauftragten auch als Hilfe zur Selbsthilfe.


**(c) 2013 fraLine - IT-Schul-Service <faq@fraline.de> | 2013-05-18 15:01**

URL: http://www.fraline.de/faq/index.php?action=artikel&cat=1&id=6&artlang=de

- Beratung und Entwicklung: In enger Kooperation mit den zuständigen Ämtern, Kooperationspartnern und Lehrkräften in Frankfurt am Main ist fraLine auch an der strategischen IT-Entwicklung für Frankfurter Schulen beteiligt. fraLine-Mitarbeiter/innen planen und beraten bei Projekten im Auftrag des Stadtschulamts oder beraten Schulen bei Neuanschaffungen und schulinternen Projekten. fraLine-Mitarbeiter/innen entwickelten neben dem Helpdesksystem fraDesk weitere unterstützende Webapplikationen oder zum Beispiel ein Konzept zur Fernwartung.

**Diese FAQ könnte Sie auch interessieren:**

- Hintergrund zur Entstehung von fraLine?
- Ziel des Projekts fraLine
- Das fraLine-Team

Eindeutige ID: #6
Verfasser: (tk)
Letzte Änderung der FAQ: 2012-09-06 10:59


**(c) 2013 fraLine - IT-Schul-Service <faq@fraline.de> | 2013-05-18 15:01**
URL: http://www.fraline.de/faq/index.php?action=artikel&cat=1&id=6&artlang=de