WAIT

KI-gestütztes IT-Helpdesk

Benutzeranleitung

So benutzt du das WAIT-Helpdesk: für Schüler:innen, Lehrkräfte und das IT-Team

Adresse: `https://wait.i3mc.fun` (nur im Schulnetz erreichbar)
Stand: November 2026

Inhalt

1. Was ist WAIT? 3
Gut zu wissen: Antworten der KI 3
2. Anmelden 4
3. Ein Ticket erstellen 5
4. Der Chat mit dem KI-Assistenten 7
So erkennst du die KI 7
Die Schaltflächen im Chat 7
Der Status links 8
5. Wenn die IT übernimmt 9
6. Meine Tickets 10
Gelöste Tickets wieder öffnen 10
7. Das Hilfe-Center 12
8. WAIT am Handy 14
9. Der Admin-Bereich (für das IT-Team) 15
Wer ist Admin? 15
So kommst du hinein 15
10. Tickets bearbeiten 16
Die Ticketliste 16
Ein Ticket bearbeiten 16
11. Tickets und Statistiken exportieren 19
Tickets exportieren 19
Statistiken exportieren 19
12. Weitere Bereiche 20
Automatisch gelöst 20
Nutzer:innen 20
Team 20
Wissensdatenbank 21
Einstellungen 22
13. Häufige Fragen 23

1. Was ist WAIT?

WAIT ist das IT-Helpdesk der Schule. Du beschreibst dein Problem, ein KI-Assistent liest es sofort, schlägt passende Anleitungen vor und führt dich Schritt für Schritt zur Lösung. Klappt das nicht, gibt WAIT das Ticket mit einer Zusammenfassung an das IT-Team weiter, und eine echte Person meldet sich im selben Chat.

Bereich	Für wen	Adresse
Portal	Alle: Schüler:innen, Lehrkräfte, Verwaltung	`https://wait.i3mc.fun`
Admin-Bereich	Das IT-Team	`https://wait.i3mc.fun/admin`

> **Hinweis:** WAIT ist nur im Schulnetz erreichbar (LAN und Schul-WLAN). Von zu Hause aus funktioniert die Adresse nicht. Es läuft im Browser auf PC, Laptop, Tablet und Handy, eine App musst du nicht installieren.

Gut zu wissen: Antworten der KI

Alle Nachrichten des KI-Assistenten sind deutlich gekennzeichnet (siehe Kapitel 4). Die KI erstellt ihre Antworten automatisch aus den Anleitungen im Hilfe-Center. Sie ist meistens hilfreich, kann sich aber irren. Wenn dir etwas komisch vorkommt, gib das Ticket einfach an die IT weiter.

2. Anmelden

1. Öffne im Browser `https://wait.i3mc.fun`.
2. Gib deinen **Schul-Benutzernamen** oder deine **Schul-E-Mail-Adresse** ein.
3. Gib dein **Schul-Passwort** ein. Es ist dasselbe Passwort wie bei der Anmeldung am Schul-PC.
4. Klick auf **Anmelden**.

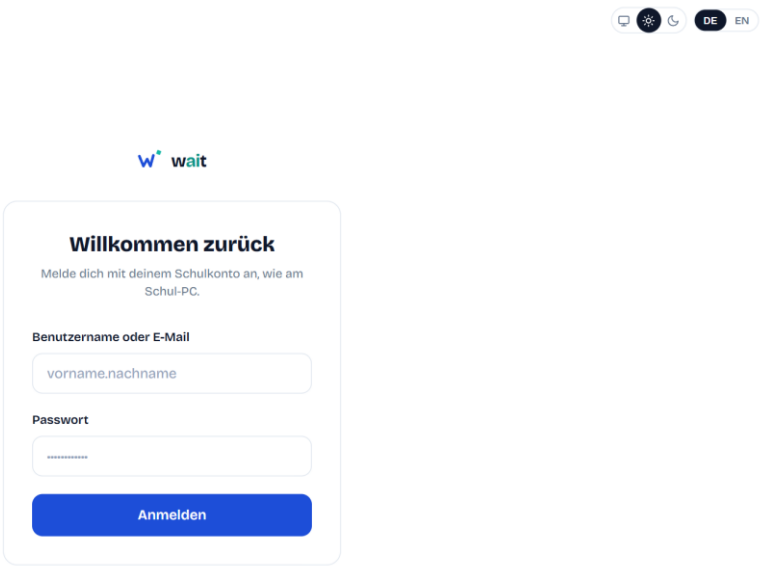


Abbildung 1: Die Anmeldeseite

Sprache und Darstellung

Oben rechts kannst du jederzeit umschalten:

- **DE / EN**: Sprache der Oberfläche. Der KI-Assistent antwortet in der Sprache deines Tickets.
- **Bildschirm / Sonne / Mond**: Darstellung wie im System, hell oder dunkel.

Abmelden

Klick oben rechts auf den Kreis mit deinem Anfangsbuchstaben und wähle **Abmelden**. An gemeinsam genutzten Geräten solltest du dich immer abmelden.

> **Hinweis:** Passwort vergessen? Dein Schul-Passwort wird nicht in WAIT verwaltet. Wende dich an das IT-Büro oder nutze den Passwort-Reset der Schule. Eine Anleitung dazu findest du auch im Hilfe-Center unter „Passwort selbst zurücksetzen“.

3. Ein Ticket erstellen

Nach der Anmeldung landest du direkt auf **Neues Ticket**. So meldest du ein Problem:

1. **Betreff**: eine kurze Zusammenfassung, zum Beispiel „Drucker im Lehrerzimmer druckt nur leere Seiten“.
2. Schon während du tippst, zeigt WAIT **passende Anleitungen**. Ein Blick lohnt sich: Oft ist das Problem damit in einer Minute gelöst. Hast du eine davon schon ausprobiert, klick auf **Habe ich schon versucht**. Dann schlägt der Assistent sie dir nicht noch einmal vor.
3. **Kategorie** und **Priorität** auswählen (siehe Tabelle unten).
4. **Problem beschreiben**: Was genau passiert? Seit wann? In welchem Raum, an welchem Gerät? Was hast du schon probiert? Je genauer, desto schneller die Lösung.
5. **Anhänge** (optional): Zieh einen Screenshot oder ein Foto in das Feld, klick hinein, um eine Datei auszuwählen, oder füge ein kopiertes Bild mit **Strg+V** ein. Erlaubt sind Bilder, PDFs und Textdateien bis 10 MB.
6. Klick auf **Ticket absenden**.

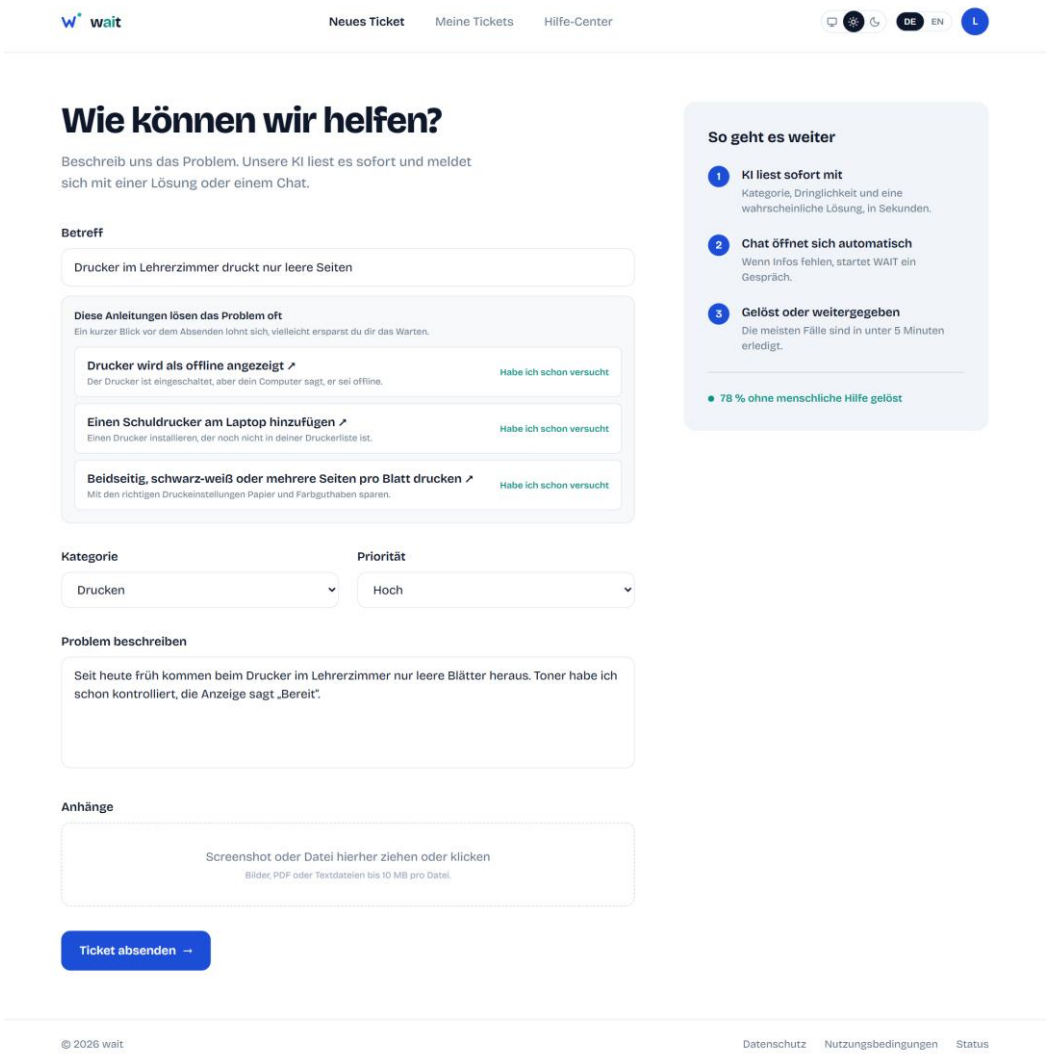


Abbildung 2: Ein neues Ticket mit vorgeschlagenen Anleitungen

Welche Priorität passt?

Priorität	Wann
Niedrig	Stört kaum, hat Zeit (zum Beispiel eine Frage zu einer Einstellung).
Mittel	Normaler Fall: etwas funktioniert nicht, du kannst aber weiterarbeiten.
Hoch	Du kannst gerade nicht arbeiten oder unterrichten.
Dringend	Sicherheitsproblem (Gerät gestohlen, verdächtige Mail angeklickt) oder sofortiger Unterrichtsausfall.

> **Hinweis:** Ein Foto vom Bildschirm oder von der Fehlermeldung hilft enorm. Die KI kann Bilder lesen und erkennt zum Beispiel Fehlermeldungen darauf.

4. Der Chat mit dem KI-Assistenten

Nach dem Absenden öffnet sich dein Ticket. Innerhalb weniger Sekunden liest der KI-Assistent deine Beschreibung und antwortet mit dem ersten Lösungsschritt.

So erkennst du die KI

- Oben im Chat steht ein blauer Hinweis: **„Du schreibst mit einer KI, nicht mit einem Menschen.“** Er bleibt sichtbar, solange niemand aus der IT übernommen hat.
- Über jeder Nachricht des Assistenten steht **„✦ KI-Assistent · automatisch erstellt“**. Diese Nachrichten haben einen grauen Hintergrund.
- Nachrichten vom IT-Team sind **grün umrandet** und zeigen den Namen der Person mit dem Zusatz **IT-Support**.
- Deine eigenen Nachrichten erscheinen **blau** auf der rechten Seite.

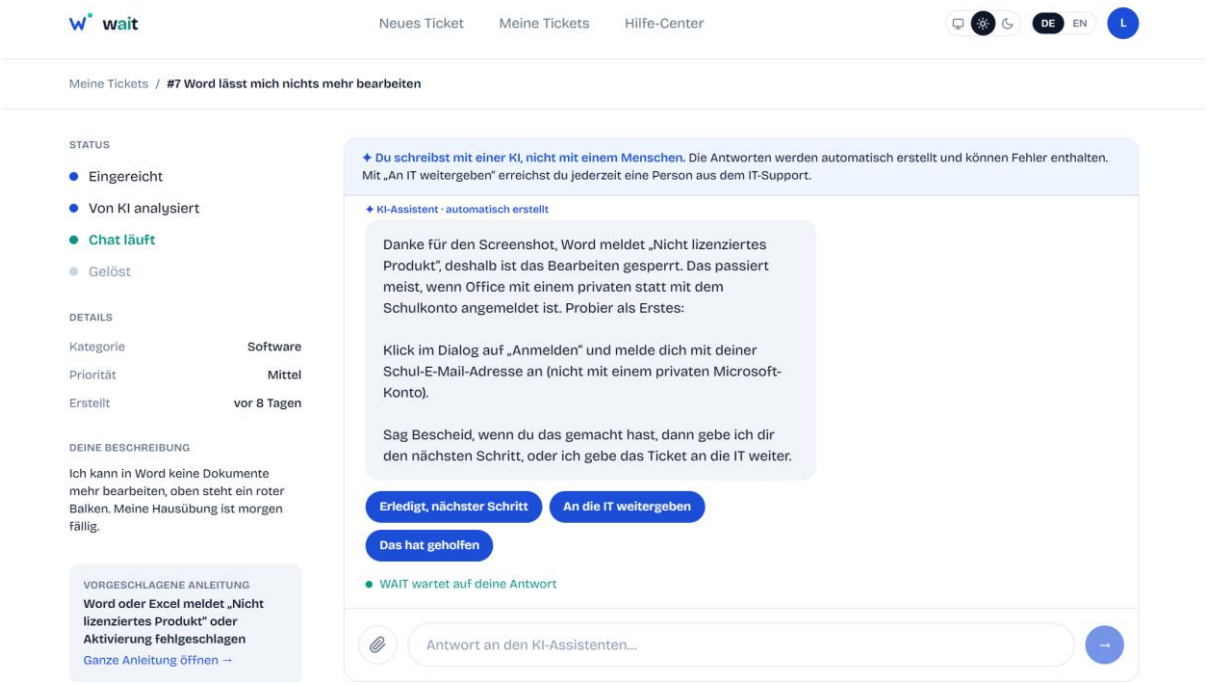


Abbildung 3: Chat mit dem KI-Assistenten: Hinweis oben und Kennzeichnung jeder KI-Nachricht

Die Schaltflächen im Chat

Schaltfläche	Was passiert
Erledigt, nächster Schritt	Du hast den Schritt ausgeführt, das Problem besteht aber noch. Der Assistent zeigt den nächsten Schritt.
Das hat geholfen	Das Problem ist gelöst. Das Ticket wird geschlossen.
An die IT weitergeben	Du möchtest mit einem Menschen sprechen. Das Ticket geht mit einer Zusammenfassung an das IT-Team.

Du kannst auch einfach **frei schreiben**, zum Beispiel eine Rückfrage stellen („Wo finde ich die Einstellung?“) oder erzählen, was beim letzten Schritt passiert ist. Der Assistent antwortet passend

dazu. Mit der Büroklammer unten links (oder **Strg+V**) kannst du jederzeit ein Bild schicken. Unter dem Bild steht dann, was die KI darauf erkannt hat („KI sieht: …“).

Der Status links

Links siehst du, wo dein Ticket gerade steht:

Status	Bedeutung
Eingereicht	Das Ticket ist angekommen.
Von KI analysiert	Der Assistent hat es gelesen und eine passende Anleitung gefunden.
Chat läuft	Ihr arbeitet gerade gemeinsam an der Lösung.
An IT weitergegeben	Eine Person aus dem IT-Team kümmert sich darum.
Gelöst	Das Problem ist erledigt.

Unter den Details steht außerdem die **vorgeschlagene Anleitung**. Mit **Ganze Anleitung öffnen** siehst du alle Schritte auf einen Blick.

5. Wenn die IT übernimmt

Sobald du **An die IT weitergeben** wählst (oder die KI nicht weiterkommt), wird das Ticket an das IT-Team übergeben. Die KI schreibt dafür eine kurze Zusammenfassung, damit du nicht alles noch einmal erklären musst.

- Oben im Chat steht dann, wer sich um dein Ticket kümmert, zum Beispiel „Alex Berger aus der IT kümmert sich um dieses Ticket."
- Die Antworten der IT erscheinen im selben Chat, grün umrandet. Du antwortest einfach im Eingabefeld darunter.
- Ab jetzt antwortet die KI nicht mehr. Du schreibst direkt mit dem IT-Team.

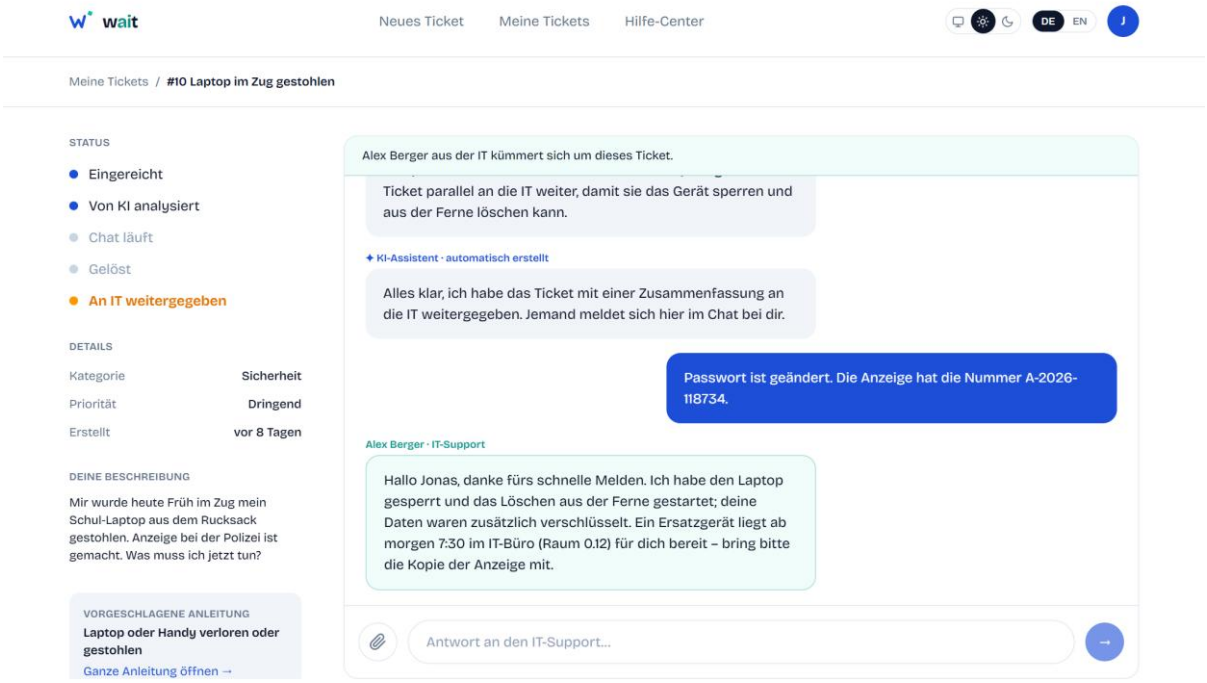


Abbildung 4: Ein Ticket, das vom IT-Support übernommen wurde

> **Hinweis:** WAIT verschickt keine E-Mails. Schau unter **Meine Tickets** nach, ob es eine neue Antwort gibt.

6. Meine Tickets

Unter **Meine Tickets** findest du alle Tickets, die du je erstellt hast, mit ihrem aktuellen Status. Klick auf ein Ticket, um den Chat zu öffnen.

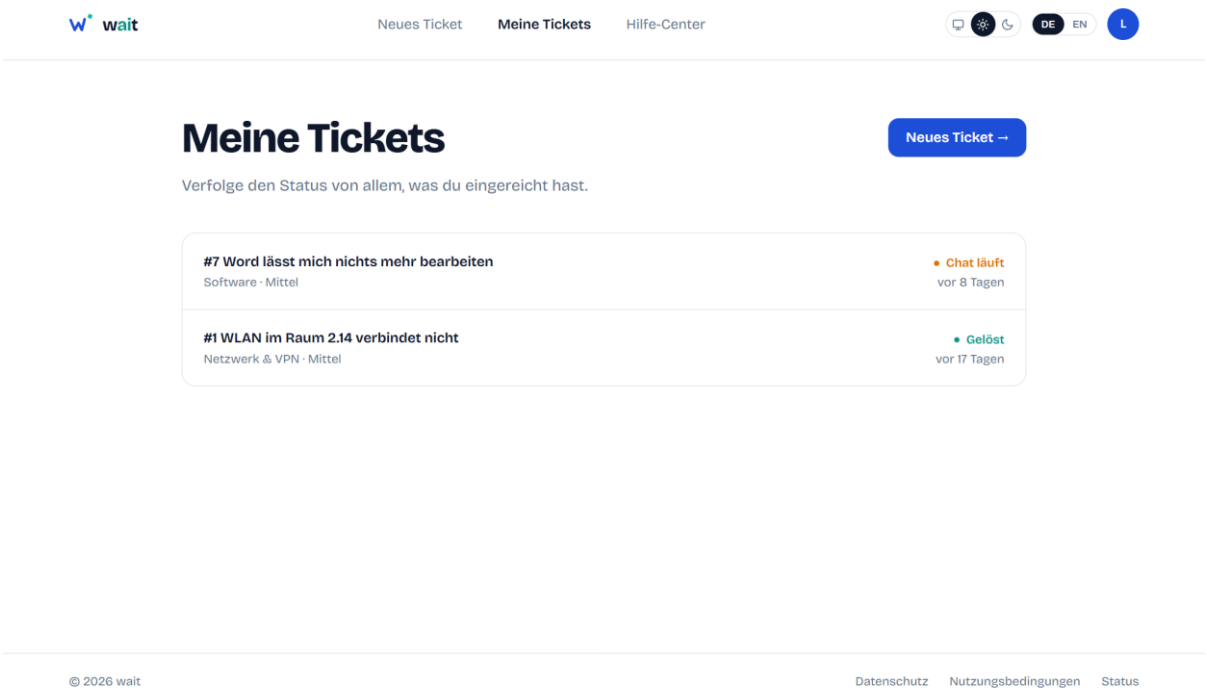


Abbildung 5: Die Übersicht „Meine Tickets“

Gelöste Tickets wieder öffnen

Ist ein gelöstes Problem zurückgekommen? Öffne das Ticket und klick auf **Ticket wieder öffnen**. Der ganze bisherige Verlauf bleibt erhalten, und du kannst direkt weiterschreiben.

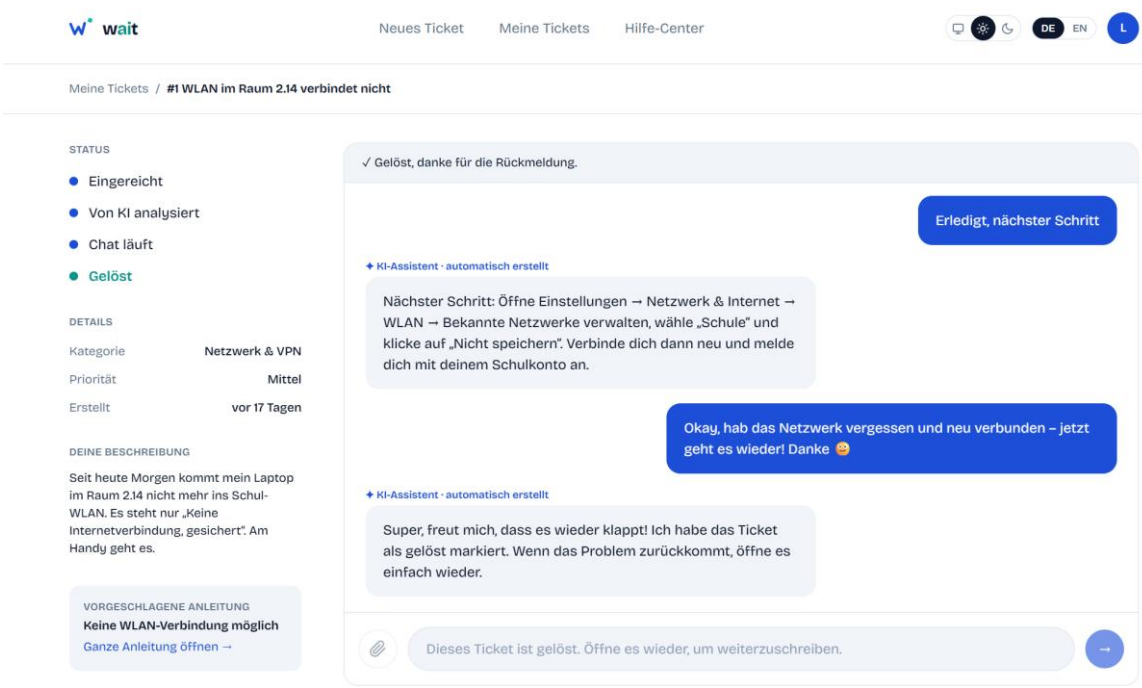


Abbildung 6: Ein gelöstes Ticket

7. Das Hilfe-Center

Im **Hilfe-Center** findest du über 60 Schritt-für-Schritt-Anleitungen zu den häufigsten Problemen, zum Beispiel WLAN, Drucker, Passwörter, Teams, Office und Klassenzimmer-Technik. Viele Probleme kannst du damit lösen, ohne überhaupt ein Ticket zu erstellen.

- Nutze die **Suche** oben, zum Beispiel mit „VPN“, „Passwort“ oder „Drucker“.
- Oder stöbere nach **Kategorie**.
- Am Ende jeder Anleitung kannst du angeben, ob sie **hilfreich** war. Das hilft dem IT-Team, die Anleitungen zu verbessern.
- Hilft keine Anleitung, kommst du über **Ticket erstellen** direkt zum Formular.

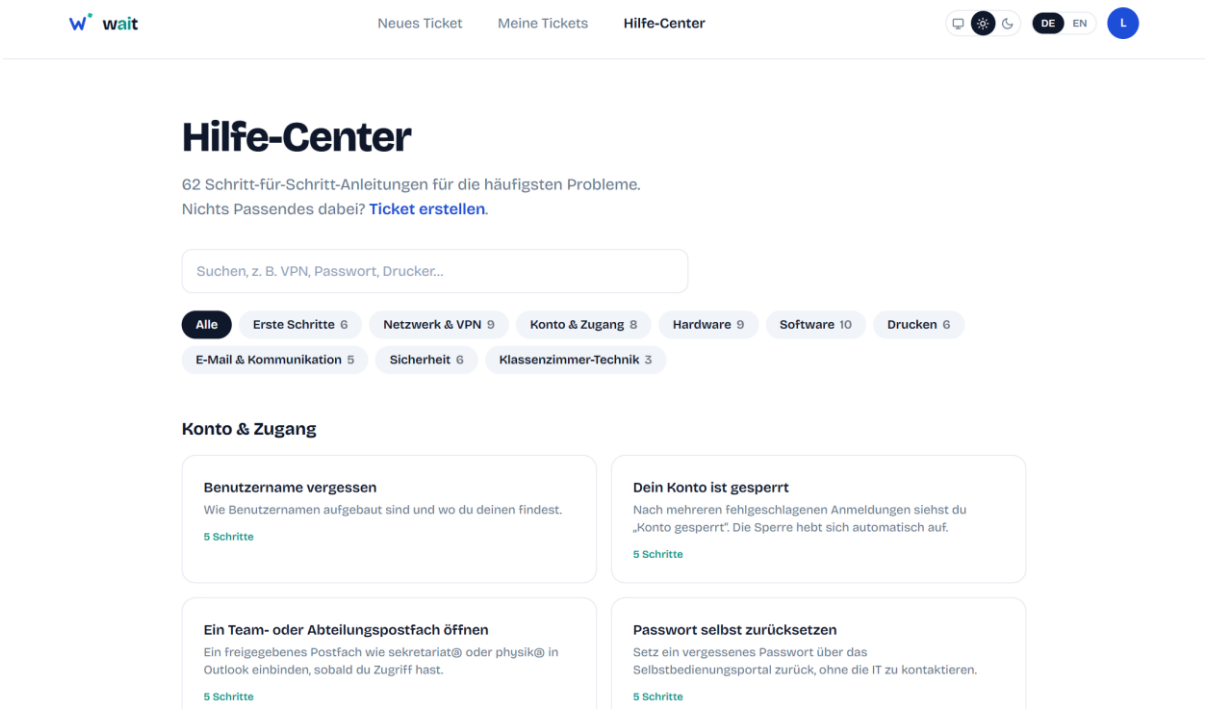


Abbildung 7: Das Hilfe-Center

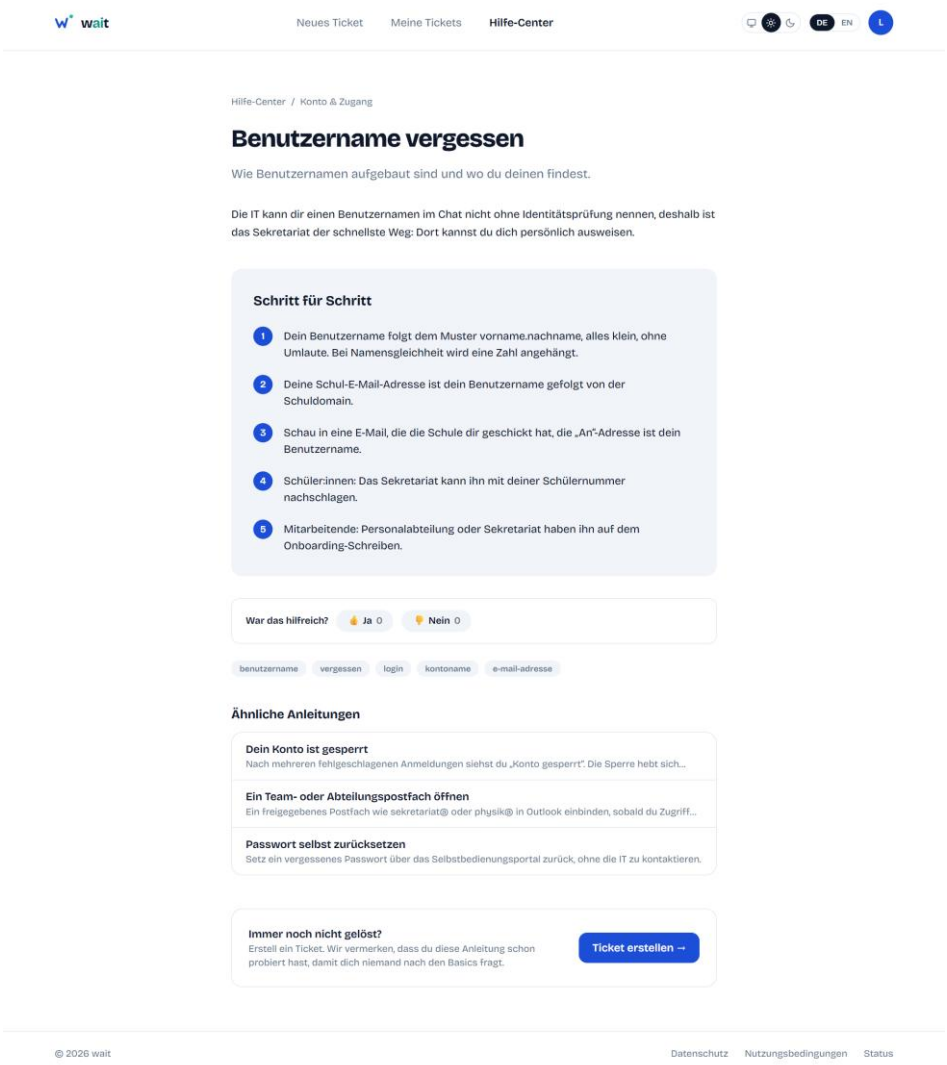


Abbildung 8: Eine Anleitung mit einzelnen Schritten

8. WAIT am Handy

WAIT funktioniert auch am Handy im Schul-WLAN. Öffne einfach `https://wait.i3mc.fun` im Browser. Die Navigation findest du hinter dem Menü-Symbol oben rechts. Praktisch: Du kannst ein Foto vom Problem (zum Beispiel vom Beamer oder einer Fehlermeldung) direkt mit der Handykamera anhängen.

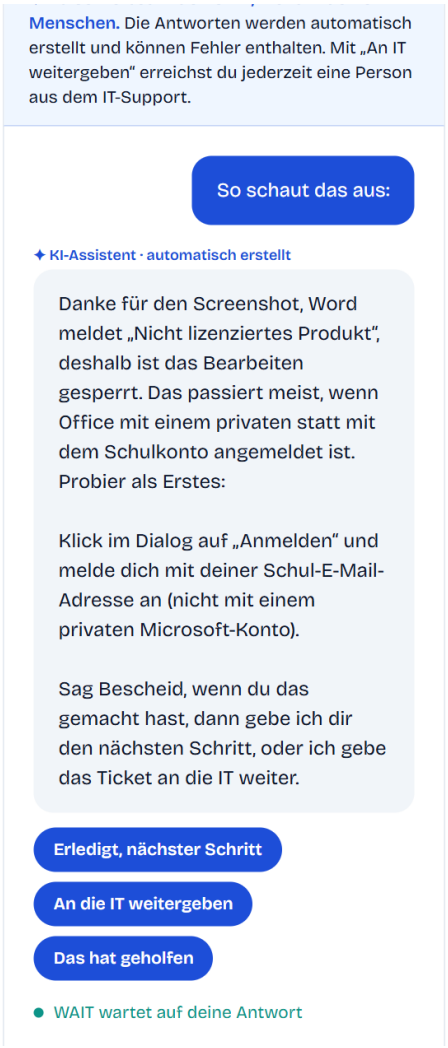


Abbildung 9: Der Chat am Handy

9. Der Admin-Bereich (für das IT-Team)

Die folgenden Kapitel sind nur für das IT-Team. Im Admin-Bereich bearbeitest du Tickets, pflegst die Anleitungen und siehst die Auswertungen.

Wer ist Admin?

- Alle Mitglieder der AD-Gruppen **WAIT-Admins** und **Administratoren** werden bei der Anmeldung automatisch Admin.
- Zusätzlich kann ein Admin andere Personen im Bereich **Team** zum Admin machen. Das bleibt auch nach dem Abmelden gespeichert.

So kommst du hinein

Melde dich wie gewohnt an. Als Admin findest du im Menü oben rechts (Kreis mit deinem Anfangsbuchstaben) den Eintrag **Admin-Bereich**. Alternativ öffnest du direkt `https://wait.i3mc.fun/admin`. Mit **Zum Portal** links unten kommst du zurück.

Menüpunkt	Wofür
Tickets	Alle Tickets bearbeiten, filtern und exportieren
Automatisch gelöst	Tickets, die die KI ohne menschliche Hilfe gelöst hat
Nutzer:innen	Alle, die schon ein Ticket erstellt haben
Team	Admins verwalten
Wissensdatenbank	Anleitungen für das Hilfe-Center und die KI pflegen
Auswertung	Kennzahlen und Statistiken, mit CSV-Export
Einstellungen	Konfiguration des Servers anzeigen (nur lesen)

10. Tickets bearbeiten

Die Ticketliste

Oben siehst du die wichtigsten Kennzahlen: offene, eskalierte und nicht zugewiesene Tickets, die KI-Lösungsquote sowie die durchschnittliche Zeit bis zur ersten Antwort und bis zur Lösung.

- **Suche**: nach Betreff oder Name der Person.
- **Filter**: Status (Standard: nur offene), Priorität, Kategorie und Zuständigkeit (alle, meine, nicht zugewiesen).
- **Sortierung**: nach Priorität (Standard), neueste oder älteste zuerst.
- Die Liste aktualisiert sich alle 15 Sekunden von selbst.

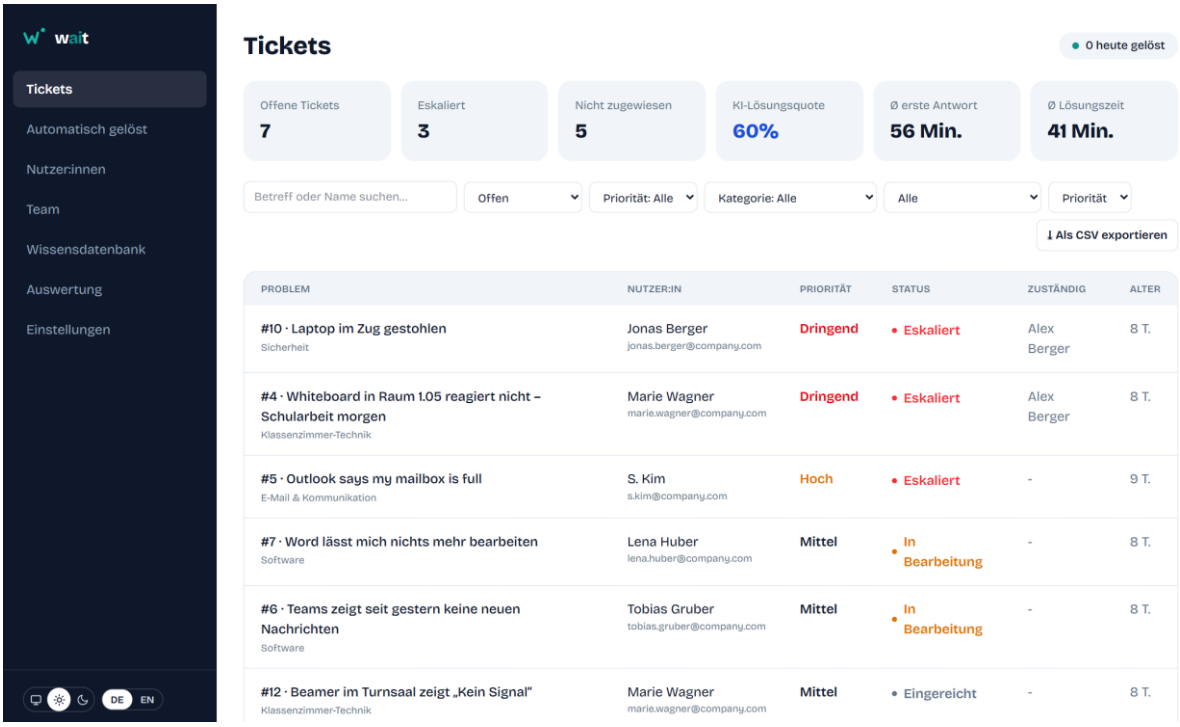


Abbildung 10: Die Ticketliste im Admin-Bereich

Ein Ticket bearbeiten

Klick auf ein Ticket, um es zu öffnen. Ganz oben steht die **KI-Übergabezusammenfassung**: das Problem, was schon versucht wurde und wichtige Details. Sie wird automatisch erstellt, sobald ein Ticket an die IT geht. Mit **Aktualisieren** lässt du sie nach neuen Nachrichten neu schreiben.

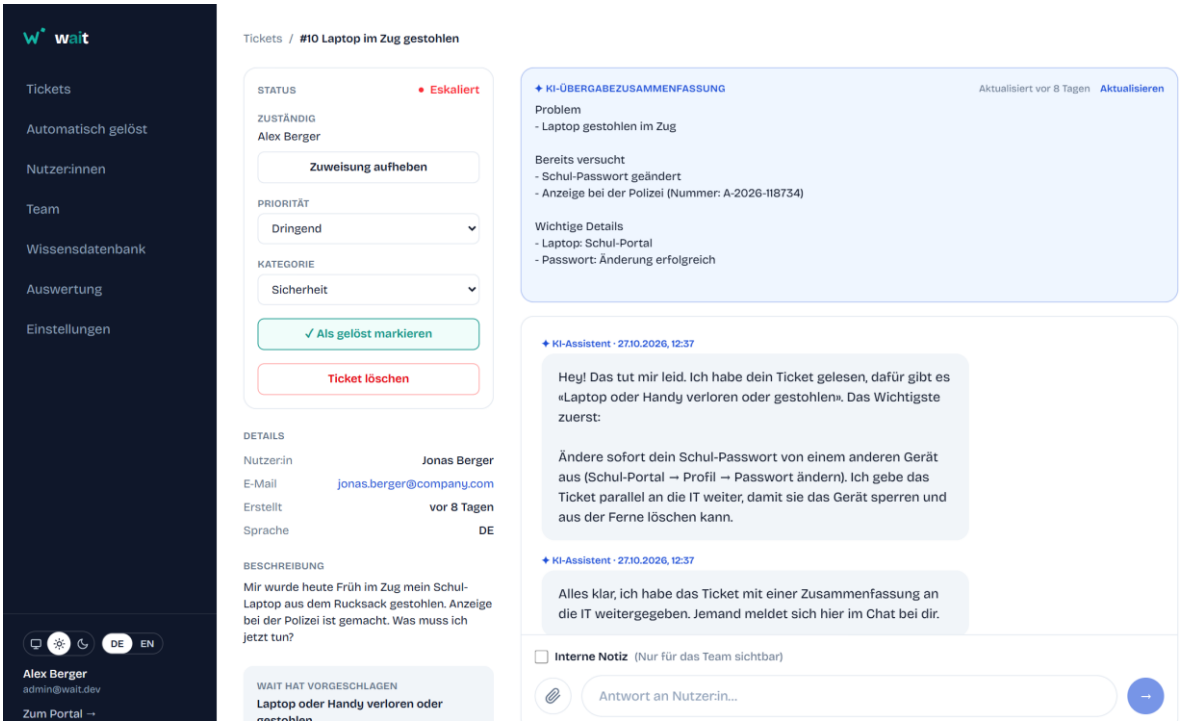


Abbildung 11: Ticket mit KI-Zusammenfassung; die Nachrichten der KI sind auch hier mit „✦ KI-Assistent“ markiert

Links verwaltest du das Ticket:

Aktion	Wirkung
Mir zuweisen / Zuweisung aufheben	Zeigt dem Team und der Person, wer sich kümmert. Ein zugewiesenes Ticket gilt als „An IT weitergegeben“.
Priorität / Kategorie	Korrigieren, falls die Angabe nicht passt.
Als gelöst markieren	Schließt das Ticket. Die Person kann es selbst wieder öffnen.
Ticket löschen	Löscht das Ticket samt Chat und Anhängen **endgültig**. Nur für Testtickets oder Spam verwenden.

Antworten und interne Notizen

Unten im Chat schreibst du der Person. Die Antwort erscheint bei ihr grün umrandet mit deinem Namen. Setzt du vorher das Häkchen **Interne Notiz**, sieht nur das Team die Nachricht. Interne Notizen sind gelb hinterlegt und eignen sich für Gerätenummern, Zwischenstände oder Absprachen. Über die Büroklammer kannst du Bilder anhängen.

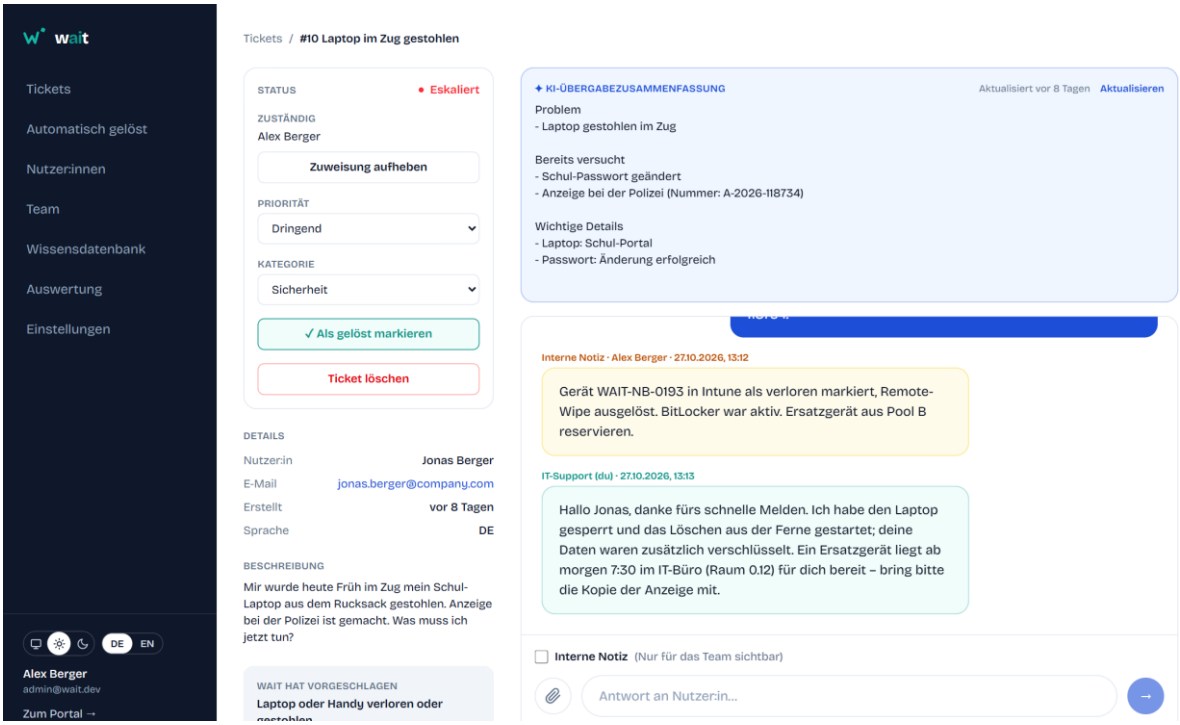


Abbildung 12: Interne Notiz (gelb) und Antwort an die Person (grün)

11. Tickets und Statistiken exportieren

Für Berichte oder die eigene Auswertung in Excel kannst du Daten als **CSV-Datei** herunterladen. Die Dateien öffnen sich mit Doppelklick direkt in Excel, inklusive Umlauten.

Tickets exportieren

1. Öffne **Tickets** und stell die Filter so ein, wie du es brauchst (zum Beispiel Status „Alle“ und Kategorie „Drucken“).
2. Klick rechts auf **Als CSV exportieren**.

Exportiert werden **alle** Tickets, die zu den Filtern passen, nicht nur die aktuelle Seite. Die Datei enthält pro Ticket: ID, Betreff, Status, Priorität, Kategorie, Name und E-Mail der Person, Zuständige:n, Erstell- und Lösungsdatum, ob die KI oder die IT gelöst hat, Minuten bis zur ersten IT-Antwort, Lösungszeit und Anzahl der Nachrichten.

Statistiken exportieren

Öffne **Auswertung** und klick oben rechts auf **Als CSV exportieren**. Die Datei enthält die Kennzahlen (offene Tickets, KI-Lösungsquote, Durchschnittszeiten und so weiter) sowie die Anzahl der Tickets pro Kategorie und pro Status.

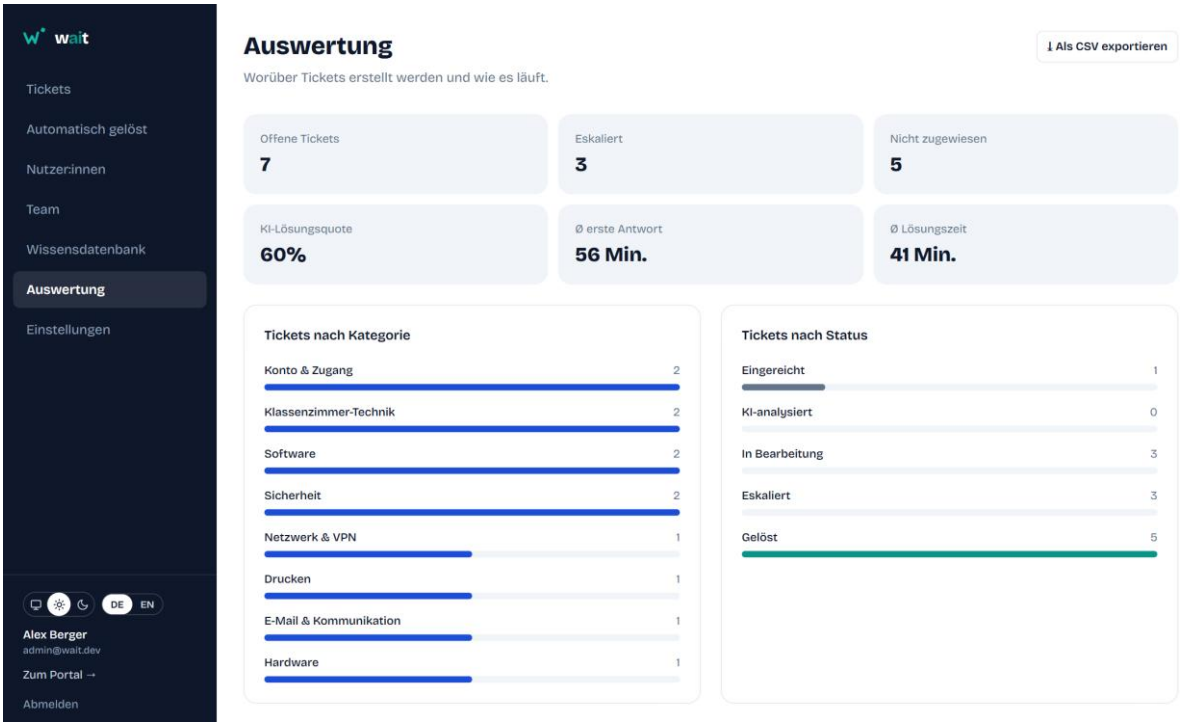


Abbildung 13: Die Auswertung mit dem Export-Button oben rechts

> **Hinweis:** Die Spaltenüberschriften sind in der Sprache, die du oben gewählt hast (DE oder EN). Interne Notizen werden nicht exportiert.

12. Weitere Bereiche

Automatisch gelöst

Hier stehen alle Tickets, die mit „Das hat geholfen“ ohne Hilfe der IT geschlossen wurden. Schau gelegentlich hinein: So siehst du, welche Anleitungen gut funktionieren und ob die KI sinnvoll antwortet.

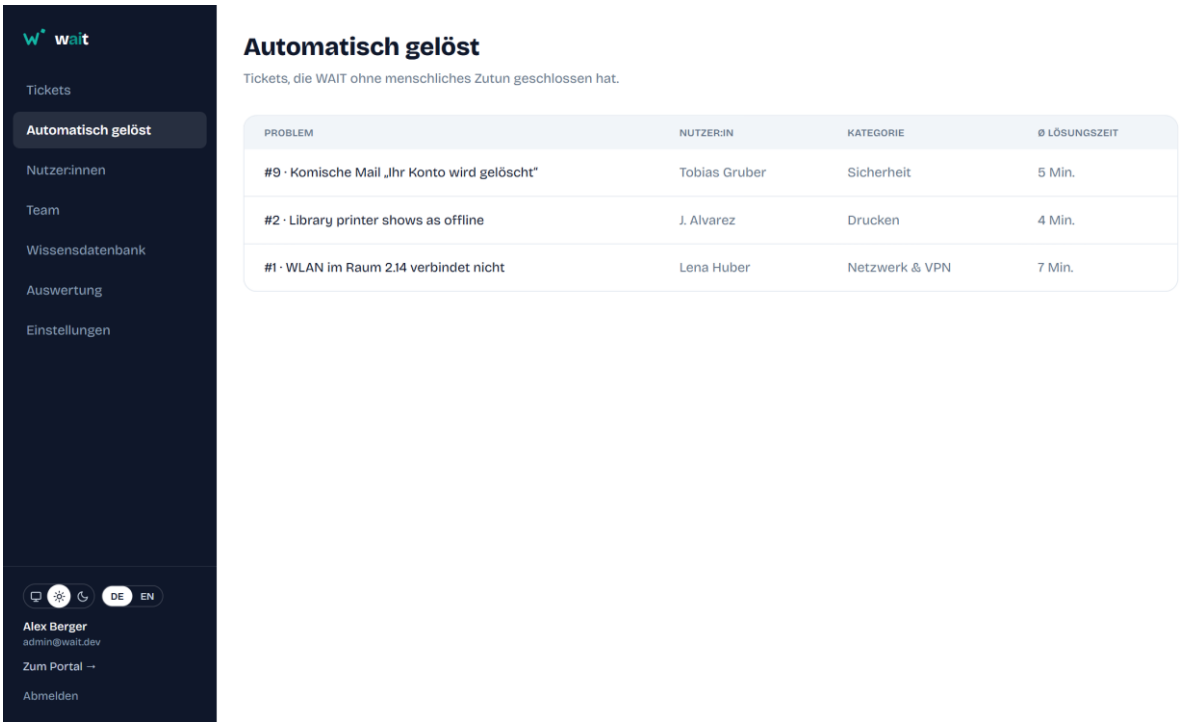


Abbildung 14: Von der KI gelöste Tickets

Nutzer:innen

Eine Liste aller Personen, die ein Ticket erstellt haben, mit der Anzahl ihrer Tickets und wann das letzte war.

Team

- **Zum Admin machen** / **Admin entfernen**: Rechte für eine Person ändern, die sich schon einmal angemeldet hat.
- Personen mit dem Zusatz **über AD** sind über eine AD-Gruppe Admin. Das kann nur im Active Directory geändert werden, deshalb ist der Button bei ihnen gesperrt.
- **Admin hinzufügen**: legt ein lokales Admin-Konto ohne AD an (zum Beispiel für externe Techniker:innen). Das Passwort muss mindestens 12 Zeichen haben.

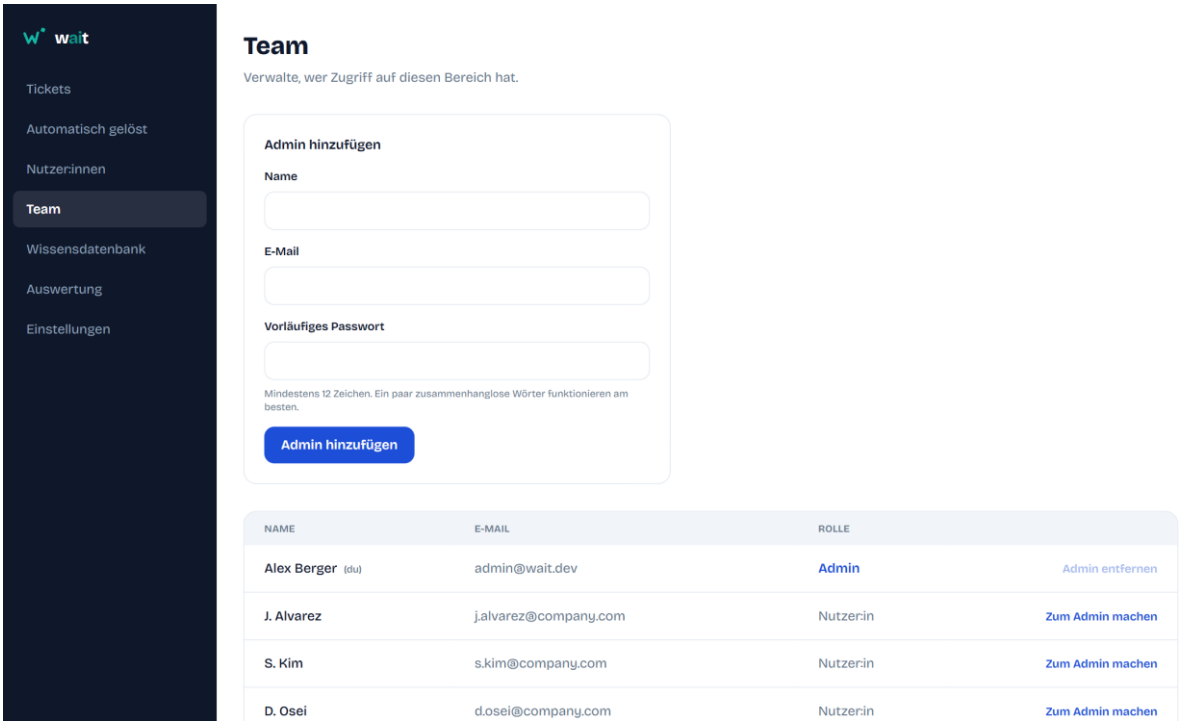


Abbildung 15: Admins verwalten

Wissensdatenbank

Die Anleitungen der Wissensdatenbank erscheinen im Hilfe-Center, und die KI nutzt sie für ihre Antworten. Je besser die Anleitungen, desto besser hilft die KI.

- **Neue Anleitung**: Titel, Kategorie, Sprache, kurze Zusammenfassung, Erklärtext, einzelne Schritte und Suchbegriffe eingeben.
- **Bearbeiten** / **Löschen**: bestehende Anleitungen ändern oder entfernen.
- Die Spalte **Hilfreich** zeigt die Bewertungen aus dem Hilfe-Center. Viele Daumen nach unten bedeuten: Die Anleitung sollte überarbeitet werden.
- Anleitungen gibt es auf Deutsch und Englisch. Lege eine neue am besten in beiden Sprachen an.

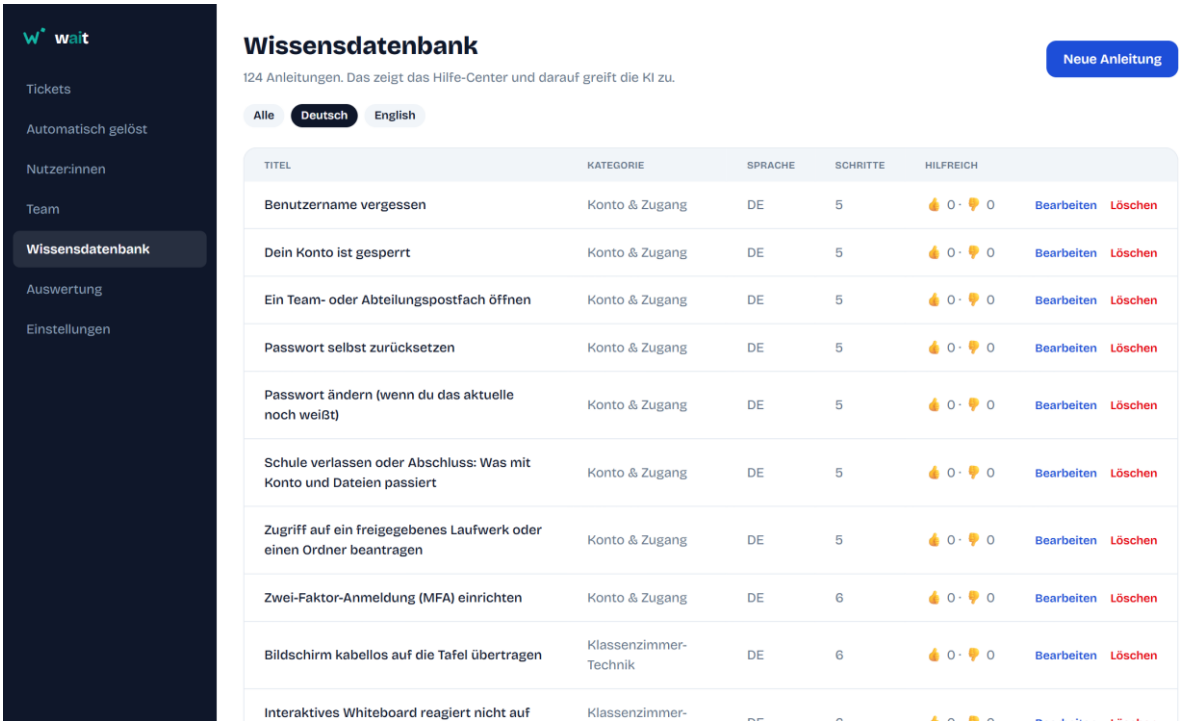


Abbildung 16: Die Wissensdatenbank

Einstellungen

Zeigt die aktuelle Konfiguration des Servers: erlaubte E-Mail-Domains, Passwortregel, maximale Anhangsgröße und ob die Schnittstelle erreichbar ist. Geändert werden diese Werte auf dem Server (siehe Setup-Anleitung).

13. Häufige Fragen

Die Seite lädt nicht.

Prüfe, ob du im Schulnetz bist (LAN oder Schul-WLAN). Von außerhalb ist WAIT nicht erreichbar. Klappt es im Schulnetz trotzdem nicht, melde dich im IT-Büro.

Die Anmeldung schlägt fehl.

Nutze denselben Benutzernamen und dasselbe Passwort wie am Schul-PC. Nach mehreren Fehlversuchen kann dein Schulkonto vorübergehend gesperrt sein.

Die KI antwortet langsam.

Die erste Antwort nach einer längeren Pause kann ein paar Sekunden länger dauern, weil das KI-Modell erst geladen wird. Danach geht es schneller.

Die KI hat etwas Falsches gesagt.

Das kann passieren. Klick auf **An die IT weitergeben**, dann übernimmt ein Mensch. Das IT-Team sieht den ganzen Verlauf.

Kann die IT meine Nachrichten lesen?

Ja. Das IT-Team sieht deine Tickets, damit es helfen kann. Andere Schüler:innen oder Lehrkräfte sehen deine Tickets nicht.

Mein Bild wird nicht hochgeladen.

Erlaubt sind Bilder, PDFs und Textdateien bis 10 MB. Verkleinere große Fotos oder mach einen Screenshot statt eines Fotos.