

Inhalt

Ziel der Anleitung:	1
Anmeldung im Ticketsystem	2
Startseite	4
Globale Suche	5
Globale Störungen & Wartungsarbeiten	6
Wissensdatenbank	8
Ticketerstellung	10
Ticketliste und Ticketbearbeitung	14

Symbole:



Information



Wichtiger Hinweis

Ziel der Anleitung:

Diese Anleitung ist für das Lehr- und Verwaltungspersonal bestimmt. Sie dient dazu die benötigten Abläufe, wie zum Beispiel Ticketerstellung oder Wissensdatenbankrecherche, selbstständig durchzuführen und eine Orientierung innerhalb des Ticketsystems zu erhalten.

Anmeldung im Ticketsystem

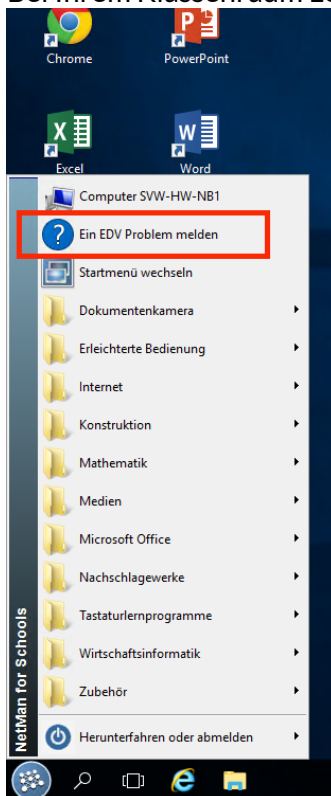
Rufen Sie das Ticketsystem im Browser auf. Öffnen Sie dazu die folgende Webseite:

<https://ticket.kreis-heinsberg.de/>

Alternativ können Sie das Ticketsystem auf Verwaltungscomputern (Büroarbeitsplätze) über folgendes Symbol auf dem Desktop aufrufen.



Bei Ihrem Klassenraum Lehrer PC finden Sie einen entsprechenden Eintrag im Startmenü.



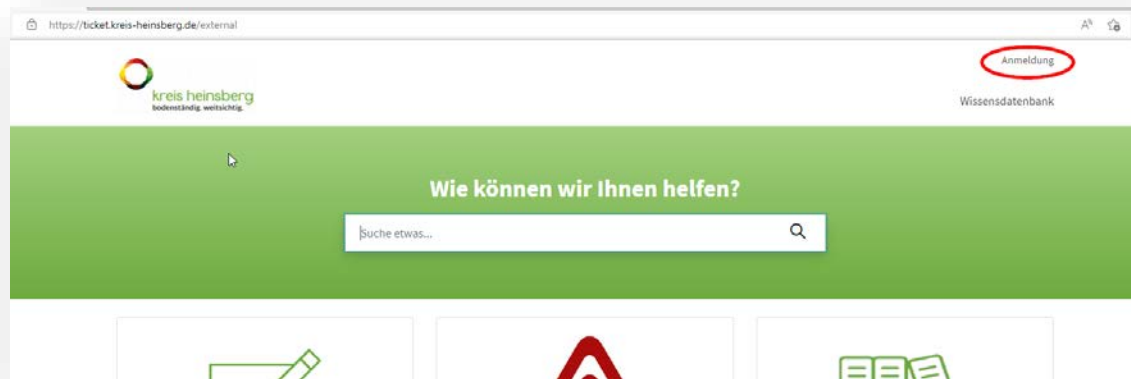
Auch wenn die Überschriften der Bereiche und Optionen ohne Anmeldung sichtbar sind, werden die Inhalte dieser Bereiche erst nach Anmeldung angezeigt.

Ticketerstellung Lehr- und Verwaltungspersonal

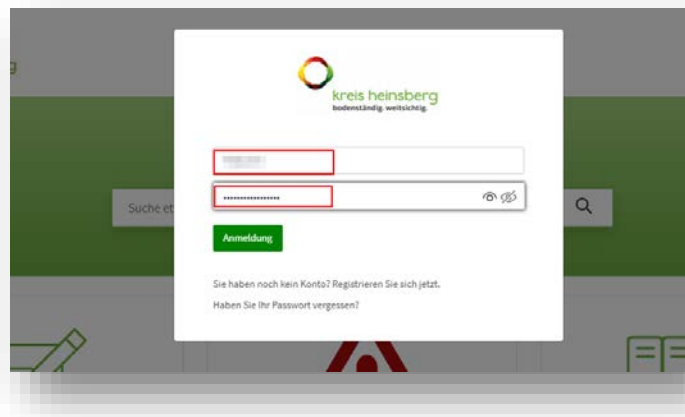
Erstellt von: H. Wagels



Sie befinden sich nun auf der Startseite. Klicken Sie auf den Anmeldebutton rechts oben.



Im Anmeldebildschirm tragen Sie bitte Ihre Anmeldedaten ein und melden sich an.



Den Mitgliedern des EDV Teams der Schule wurden personenbezogene Anmeldedaten mitgeteilt. Diese dürfen nicht weitergegeben werden. Nur in diesem Account stehen alle vom EDV Team benötigten erweiterten Funktionen zur Verfügung.

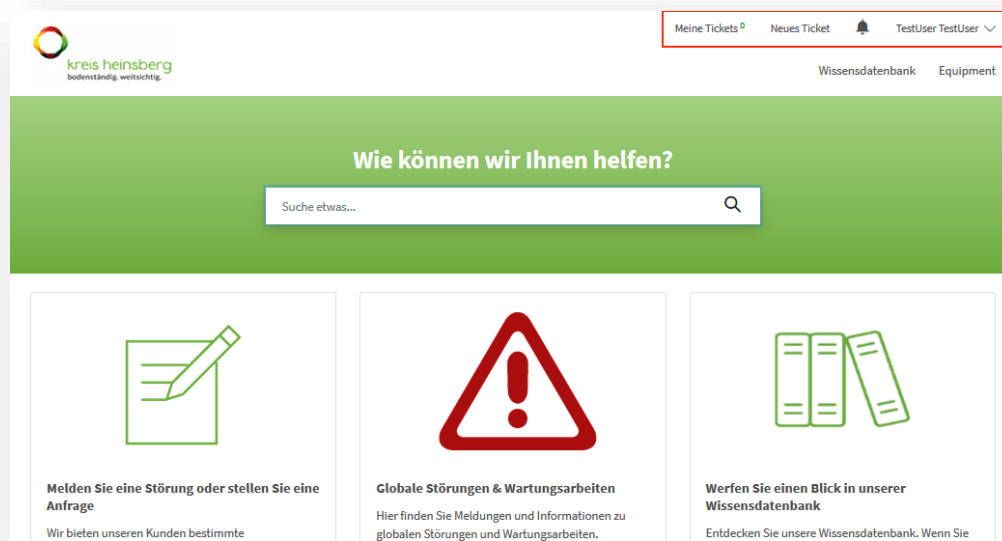


Nicht EDV Team Mitglieder verwenden einen Account, der gemeinschaftlich verwendet wird. Dieser Account wird von der Schulleitung oder dem EDV Team der Schule mitgeteilt. Eine personenbezogene Anmeldung für alle ist in Planung.

Nach erfolgreicher Anmeldung befinden Sie sich wieder auf der Startseite. Hier sind nun die für Sie bereitgestellten Funktionen verfügbar.

Ticketerstellung Lehr- und Verwaltungspersonal

Erstellt von: H. Wagels



Im Ticketsystem stehen derzeit folgende wichtige Bereiche zur Verfügung:

1. Globale Suche
2. Globale Störungen / Wartungsarbeiten
3. Wissensdatenbank
4. Ticketerstellung und Bearbeitung

Startseite

Egal in welchem Bereich des Ticketsystems Sie sich befinden, durch klicken auf das Kreis Heinsberg Logo, im linken oberen Bereich, gelangen Sie wieder zu Startseite.

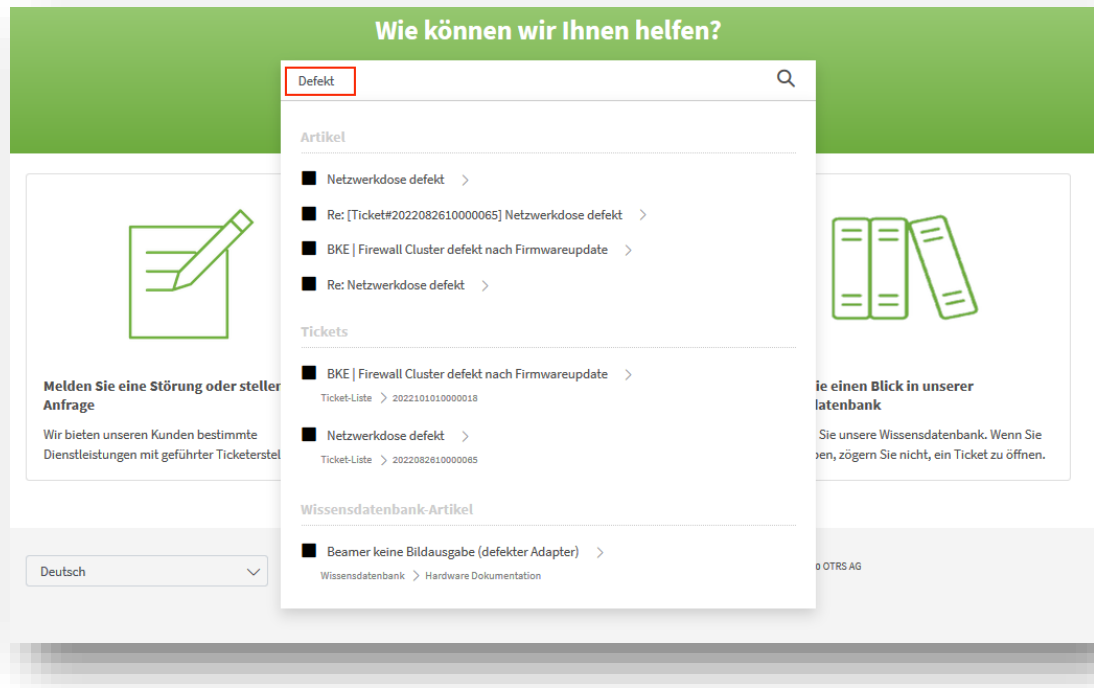


Globale Suche

Über die globale Suche können Sie sowohl nach Selbsthilfeeinträgen in der Wissensdatenbank als auch nach Störungstickets aus der Vergangenheit suchen. Hierzu benutzen Sie auf der Startseite das Suchfeld und geben einen Suchbegriff ein.



Nutzen Sie diese Suche bevor Sie ein Ticket eröffnen, um eine Selbsthilfeanleitung zu finden oder doppelte Tickets zu vermeiden.



Erstellt von: H. Wagels

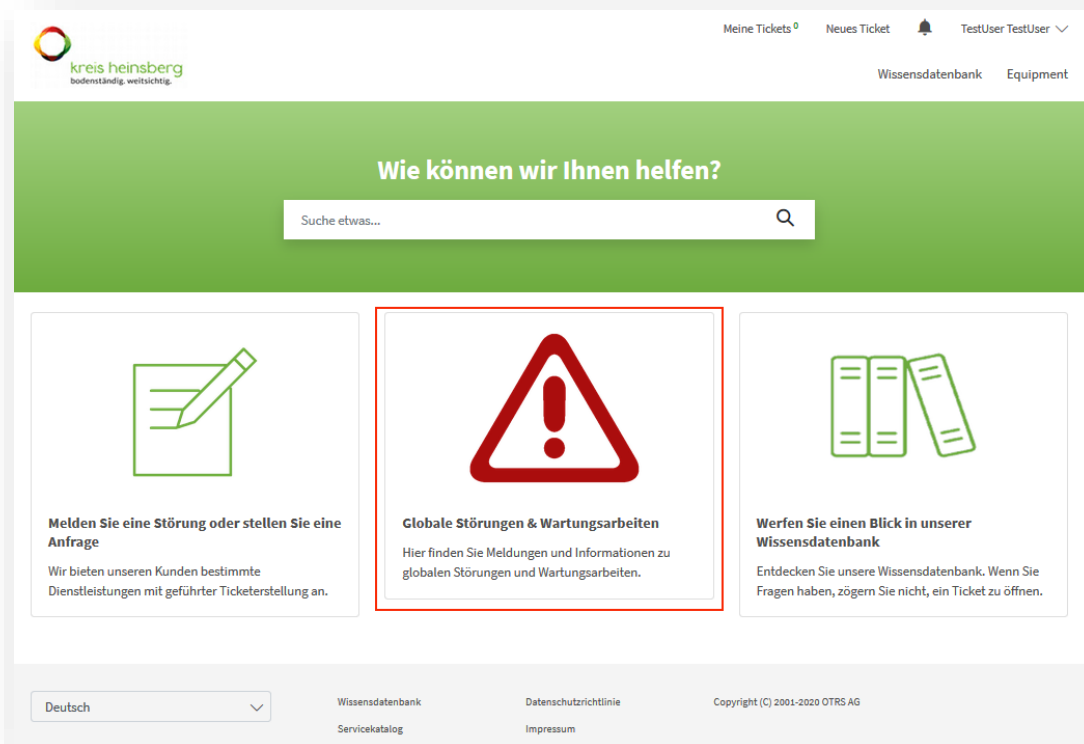
Globale Störungen & Wartungsarbeiten

Im Bereich „Globale Störungen & Wartungsarbeiten“ finden Sie Hinweise zu globalen Störungen oder Wartungsarbeiten.

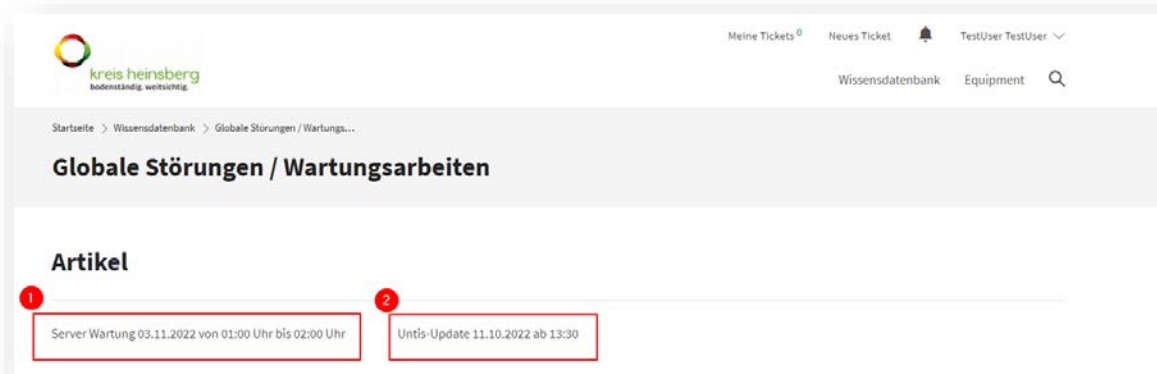


In dieser Übersicht werden großflächige Störungen und Wartungsarbeiten angezeigt. Einzelplatzstörungen werden in dieser Übersicht nicht abgebildet.

Klicken Sie auf dem Startbildschirm auf den Bereich „Globale Störungen / Wartungsarbeiten“.



Wenn es aktuelle Einträge gibt, werden diese wie folgt dargestellt:



In diesem Beispiel sind zwei Artikel zu Störungen oder Wartungen vorhanden.

Durch das Anklicken einer Störung erhalten Sie weitere Informationen:

Startseite > Wissensdatenbank > Globale Störungen / Wartungs...

Untis-Update 11.10.2022 ab 13:30

Problem

Sehr geehrte Damen und Herren,

es steht eine neue Version von Untis zur Verfügung. Diese werden wir am 11.10. ab 13:30 installieren.

Wann wird das Update installiert?

- Donnerstag, 11.10.2022, 13:30 Uhr
- Die Installation des Updates dauert im Idealfall ungefähr **60 Minuten**.
- Wir informieren über die Fertigstellung der Update-Installation.

Wer ist betroffen?

- Alle Anwender in der Schulverwaltung, die Untis verwenden:
 - Schulbüro
 - Stundenplanung
 - Vertretungsplanung

Was ist zu beachten?

- Untis kann während dieser Zeit nicht genutzt oder gestartet werden.
- Eine Nutzung während des Updates kann zu Datenverlust führen.
- Nach Abschluss des Updates sollte von den Untis-Benutzern ein Funktionstest durchgeführt werden.



Die hier bereitgestellten Informationen werden weiterhin zusätzlich auf den altbekannten Wegen, Mail oder Telefon, mitgeteilt.

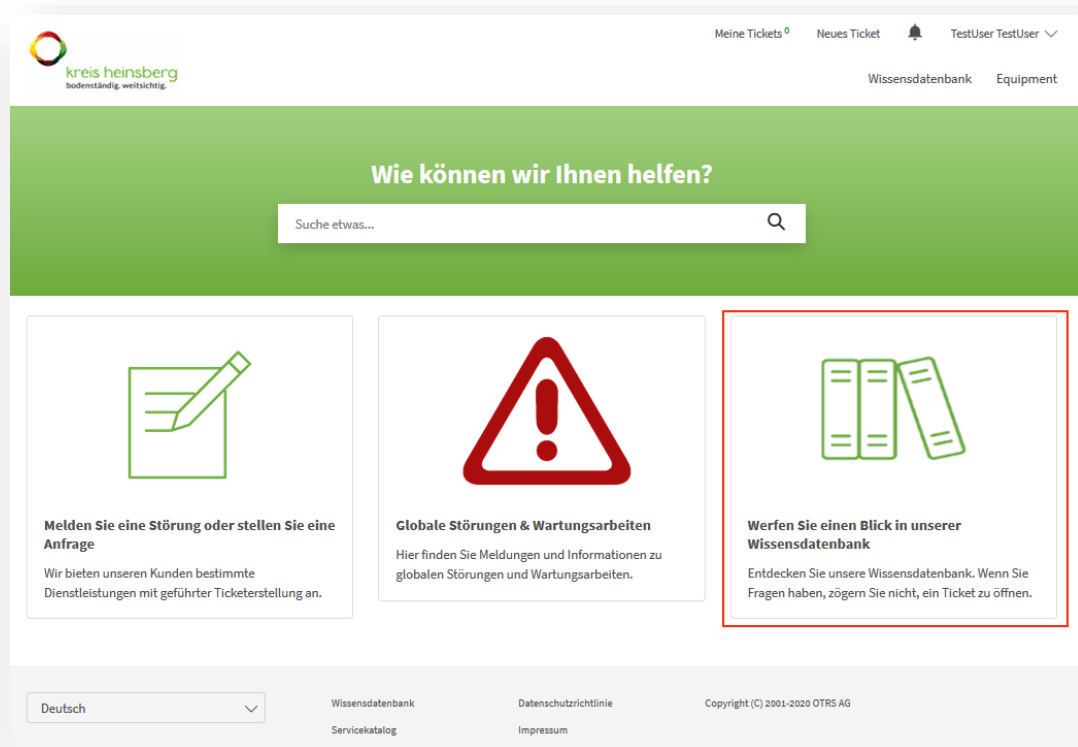
Ticketerstellung Lehr- und Verwaltungspersonal

Erstellt von: H. Wagels

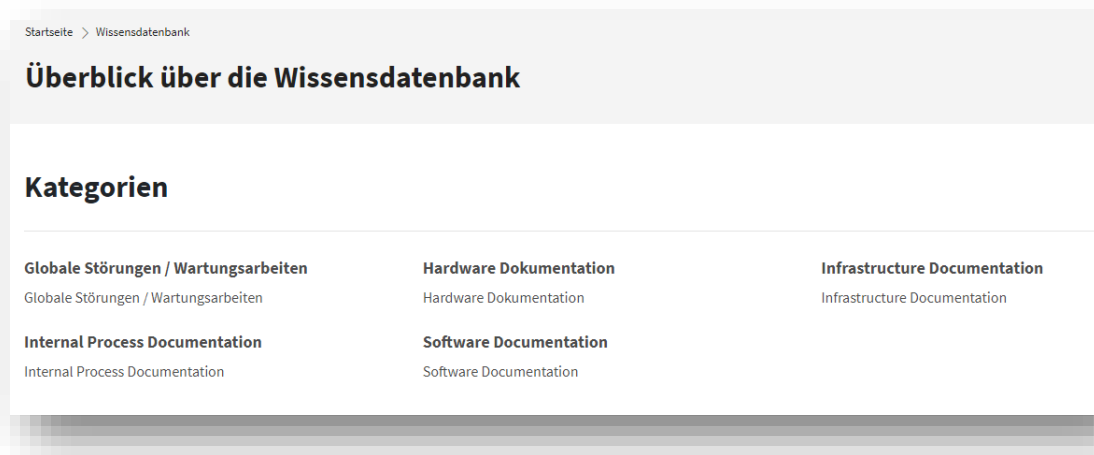


Wissensdatenbank

In der Wissensdatenbank werden wichtige Informationen zur Selbsthilfe bereitgestellt. Dieser Bereich befindet sich in der Vorbereitung und wird stetig mit Selbsthilfeartikeln befüllt. Sie können durch die Wissensdatenbank stöbern, indem Sie auf dem Startbildschirm auf „Werfen Sie einen Blick in unsere Wissensdatenbank“ klicken.



Sie sehen nun die Kategorien, in denen die Selbsthilfeartikel unterteilt wurden.



Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus und sehen Sie sich die entsprechenden Selbsthilfeartikel an.

[Startseite](#) > [Wissensdatenbank](#) > [Hardware Dokumentation](#)

Hardware Dokumentation

Artikel

[Beamer keine Bildausgabe \(defekter Adapter\)](#)

[Beamer keine Bildausgabe \(Desktop Duplizierung\)](#)

Hier können Sie nun den entsprechenden Artikel auswählen und alle Details ansehen.

[Startseite](#) > [Wissensdatenbank](#) > [Hardware Dokumentation](#)

Beamer keine Bildausgabe (defekter Adapter)

Symptom

Der Beamer gibt das Bild des angeschlossenen PC nicht wieder.
Nach Anschließen des Beamers verschwindet der Mauszeiger.

Problem

Der angeschlossene DP auf VGA Adapter (Kabelpeitsche) wird nicht korrekt erkannt.

Lösung

Austausch des DP auf VGA Adapter (Kabelpeitsche). Wenn die neue Kabelpeitsche nicht funktioniert dann mit einem Adapterstecker testen.



Kabelpeitsche



Adapterstecker

Zugehörige Fragen

> [Beamer keine Bildausgabe \(Desktop Duplizierung\)](#)

Ticketerstellung

Sie wollen einen Defekt oder eine Störung melden? Sie haben eine Anfrage zu Vorgehensweisen?
Sie wollen Software beantragen?



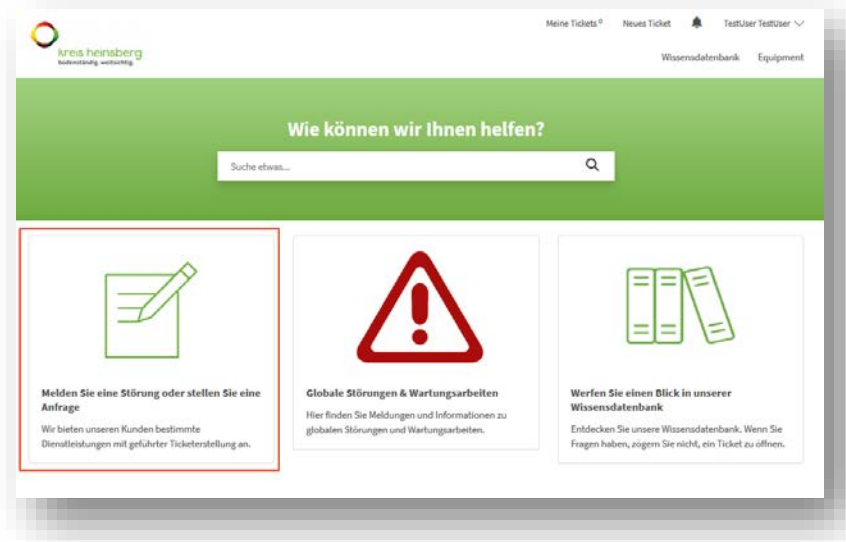
Bevor Sie eine Störung oder Anfragen melden, prüfen Sie ob es einen Selbsthilfeartikel oder sogar schon ein Ticket zu Ihrer Störung gibt.

Derzeit wird zwischen zwei Meldungskategorien unterschieden:

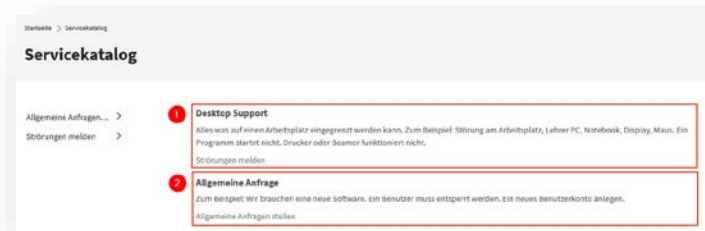
- a) Störung an lokaler Hardware (PC / Display / Maus / Kabel ...)
- b) Allgemeine Anfragen (Wie funktioniert etwas? Wir brauchen neue Schulsoftware. Bitte folgenden User entsperren. ...)

Sie können diese Störungen/Anfragen wie folgt melden:

Gehen Sie auf der Startseite auf „Melden Sie eine Störung oder stellen Sie eine Anfrage“



Sie befinden sich nun im Servicekatalog, in dem Sie die Kategorie der Störung auswählen. Derzeit finden Sie hier zwei Kategorien. Dies wird zukünftig erweitert.



Wählen Sie nun, in welche Kategorie Ihre Meldung fällt, anhand der beistehenden Kurzbeschreibungen:

1. Desktop Support:

Störung am Arbeitsplatz, Lehrer PC, Notebook, Display, Maus....

Ein Programm startet nicht.

Drucker geht nicht.

Beamer funktioniert nicht.

Alles was auf den Arbeitsplatz eingegrenzt werden kann.

2. Allgemeine Anfrage:

Wir brauchen zukünftig eine neue Software.

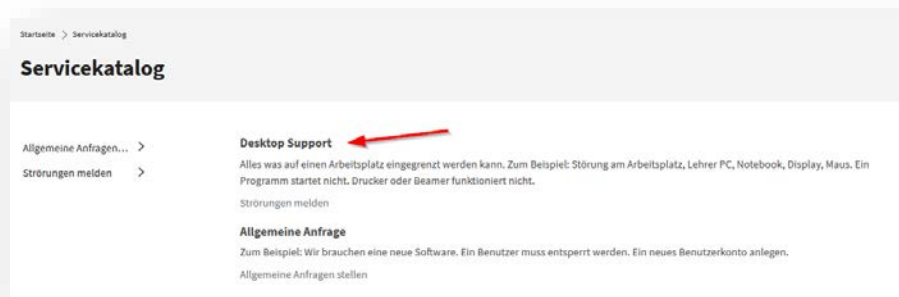
Ein Benutzer muss entsperrt werden.

Bitte eine neue Lehrkraft anlegen.



Achten Sie genau darauf das Ihre Störung in der richtigen Kategorie eröffnet wird, damit dies sofort an das richtige Team zugewiesen wird. Ansonsten wird Ihr Ticket unter Umständen verspätet bearbeitet.

In diesem Beispiel zeigen wir, wie eine Desktopstörung gemeldet wird. Klicken Sie hierzu auf Desktop Support.



Ticketerstellung Lehr- und Verwaltungspersonal

Erstellt von: H. Wagels



Befüllen Sie die Ticketmaske. Hierzu im Folgenden einige Hilfen in grün.

Neues Ticket erstellen

Prozess

Der Prozess muss nicht angepasst werden. Sie erhalten hier die Möglichkeit, die Kategorie zu wechseln.

Serviceticket

Bitte wählen Sie einen der Prozesse aus.

Beschreibung des Dialogs

Initialmeldung

Service*

Um welchen Service handelt es sich?

Hardware: PC, Display, Drucker, Beamer, Maus, ...

Software: Programm startet nicht, Lizenz Fehler auf einem PC, Windows startet nicht, ...

Netzwerk: Kein Internet, Lehrerlaufwerk nicht sichtbar ...

Auswählen...

Um welchen Problembereich handelt es sich?

Worum geht es? Hardware, Software, Netzwerk...

Ansprechpartner Nachname*

Tragen Sie den Namen des Ansprechpartners ein.

Ansprechpartner Vorname

Geben Sie den Ansprechpartner für diese Störung an. Wen können wir für Rückfragen kontaktieren? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? Sollten Sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollte eine telefonische Erreichbarkeit gegeben sein, geben Sie zur einfacheren Kontaktaufnahme eine Telefonnummer an. Vorname und E-Mail sind Pflicht. Geben Sie bitte nur dienstliche E-Mail-Adressen an.

Ansprechpartner Telefon

Ansprechpartner Mail*

Tragen Sie die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners ein. Wenn Sie Ansprechpartner sind, tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

Netzwerk*

Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)?

Auswählen...

Raum*

Geben Sie den Raum an, in dem sich die Störung befindet.

Hostname

Lesen Sie wenn möglich den Rechnernamen am Gehäuse oder dem Desktop-Hintergrund ab. Beispiel: Schulkürzel-Raum-LHR also zum Beispiel: BKW-D04-LHR

Der Name des Computers. Zum Beispiel BKW-D05-LHR oder Beschreibung wie 2. Display von rechts...

Initial Diagnose

Was haben Sie bereits zur Entstörung unternommen?

Wählen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch, ...

Auswählen...

Durchgeführte Diagnose

Ticketerstellung Lehr- und Verwaltungspersonal

Erstellt von: H. Wagels

Artikel

Betreff*

Bitte geben Sie einen kurzen aber aussagekräftigen Titel für die Meldung an. Meldungen wie „PC defekt“ sind nicht aussagekräftig! Melden Sie zum Beispiel: „Lehrer PC Fehlermeldung beim Einschalten“.

Text*

Enter...

Beschreiben Sie das Problem und wie es nachgestellt werden kann. Beispiel: Nach dem Einschalten erscheint auf dem Display ein schwarzer Hintergrund mit weißer Schrift. Dort steht „Operating System not found.“ PC wurde neugestartet, der Fehler besteht weiterhin.

Bitte geben Sie einen Text für den neuen Artikel ein.

Anhänge

Wenn Sie ein Bild von Fehlermeldungen oder Defekten an Hardware anhängen. Kann dies zum besseren Verständnis beitragen.

 Dateien hier ablegen oder zur Auswahl anklicken 

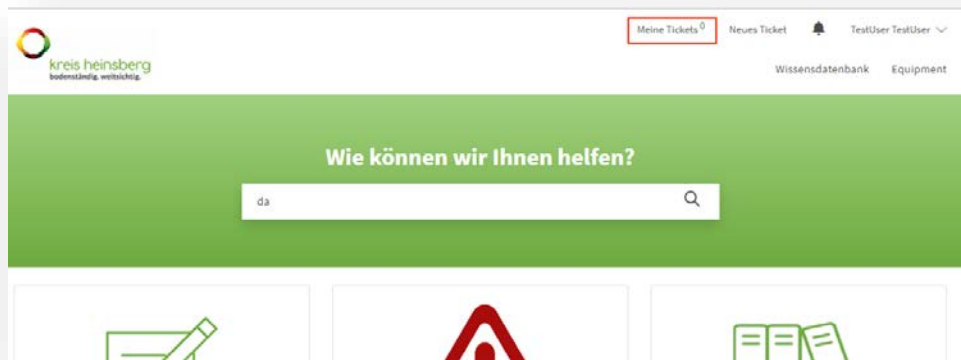
Übermitteln

Wenn Sie alle Angaben getätigt haben, übermitteln Sie das Ticket.

Das Ticket wird nun zuerst von dem für Sie zuständigen schulischen EDV-Team bearbeitet. Sollte es dem EDV-Team nach einer Erstprüfung nicht möglich sein, dieses Ticket selbstständig zu lösen, wird das EDV-Team durch das Anhängen der Option „Abgabe an den Schulsupport“ das Ticket an den Schulsupport des Kreis Heinsberg weiterleiten.

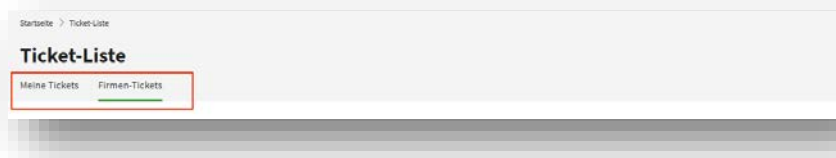
Ticketliste und Ticketbearbeitung

Sie finden eine Übersicht der offenen Tickets in der Ticketliste. Gehen Sie hierzu auf den Startbildschirm und dann rechts oben auf „Meine Tickets“.

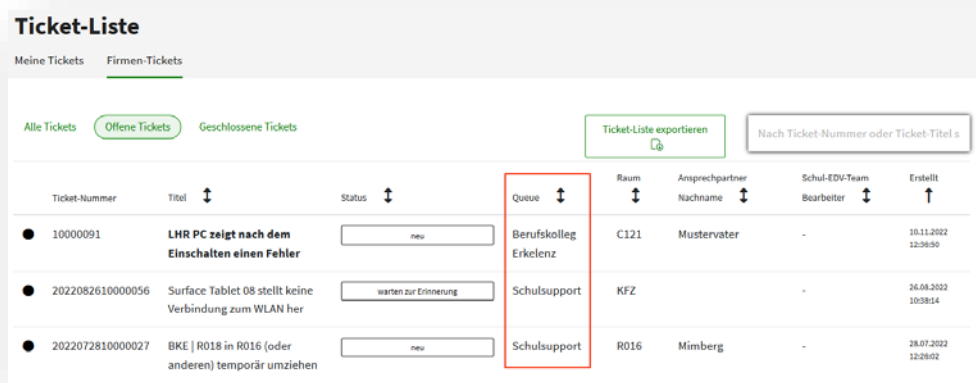


Die Ticketliste öffnet sich nun. Hier wird zwischen „Meine Tickets“ und den „Firmen-Tickets“ unterschieden. In der Übersicht sehen Sie alle Tickets und deren aktuellen Bearbeitungsstatus.

- Meine Tickets = Die Tickets, die unter dem Account erstellt wurden, mit dem Sie angemeldet sind.
- Firmen-Tickets = Alle Tickets Ihrer Schule.



In der Spalte „Queue“ ist die bearbeitende Abteilung zu erkennen. Steht dort Ihr Schulname, wird dieses Ticket durch das jeweilige schulische EDV-Team bearbeitet. Ist dort z.B. Schulsupport zu sehen, wird das Ticket durch den Schulsupport bearbeitet.



Ticket-Nummer	Titel	Status	Queue	Raum	Ansprechpartner Nachname	Schul-EDV-Team Bearbeiter	Erstellt
10000091	LHR PC zeigt nach dem Einschalten einen Fehler	neu	Berufskolleg Erkelenz	C121	Mustervater	-	10.11.2022 12:36:50
2022082610000056	Surface Tablet 08 stellt keine Verbindung zum WLAN her	warten zur Erinnerung	Schulsupport	KFZ	-	-	26.08.2022 10:38:14
2022072810000027	BKE R018 in R016 (oder anderen) temporär umziehen	neu	Schulsupport	R016	Mimberg	-	28.07.2022 12:29:02

Erstellt von: H. Wagels



Zur weiteren Bearbeitung öffnen Sie das Ticket.
Sie sehen nun die Ticketdetails und können dort weitere Informationen hinzufügen oder auf Rückfragen des EDV-Teams reagieren.

[illegible]