Erstellt von: H. Wagels



Inhalt

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

Symbole:



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.

Erstellt von: H. Wagels

Anmeldung im Ticketsystem

O kreis heinsberg

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.



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

https://ticket.kreis-heinsberg.de/esternal			Anmeldung Wissensdatenbank
ь	Wie können wir Ih	nen helfen?	
	Suche etwas	۹	

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

	ବ୍ୟ ପ	
rieren Sie sich jetzt. !	- 1	-
	vieren Sie sich jetzt.	ම දුන් rieren Sie sich jetzt.

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.

		Meine Tickets ⁰	Neues Ticket 🌲 TestUser TestUser 🗸	
kreis heinsberg bodenständig, weitsichtig			Wissensdatenbank Equipment	
	Wie können wir Ihnen helfen	?		
Suche etv	785	Q		
				L
Melden Sie eine Störung oder stellen Sie eine Anfrage	Globale Störungen & Wartungsarbeiten	Werfen S Wissensd	ie einen Blick in unserer atenbank	

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.

Kreis heneberg Hendele wilding		A sveidung Wittenschtterbark
	Wie können wir Ihnen he Socherhun.	lfen? Q
	Λ	



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.

	Wie können wir Ihnen helfen?		
	Defekt	Q	
	Artikel		
	Netzwerkdose defekt >		
	Re: [Ticket#2022082610000065] Netzwerkdose defekt		
	BKE Firewall Cluster defekt nach Firmwareupdate >		= = \=\
$ \exists \vee $	Re: Netzwerkdose defekt		
	Tickets		
Melden Sie eine Störung oder steller Anfrage	BKE Firewall Cluster defekt nach Firmwareupdate > Ticket-Liste > 202210100000018		ie einen Blick in unserer latenbank
Wir bieten unseren Kunden bestimmte	Netzwerkdose defekt		Sie unsere Wissensdatenbank. Wenn Sie
Dienstleistungen mit geführter Ticketerstei	Ticket-Liste > 2022082610000065		ben, zogern Sie nicht, ein Ticket zu offnen.
	Wissensdatenbank-Artikel		
	Beamer keine Bildausgabe (defekter Adapter)		N ATPS AG
Deutsch 🗸	Wissensdatenbank > Hardware Dokumentation		



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".

	Wie kön	nen wir Ihnen helfe	n?	
	Suche etwas		Q	
Melden Sie eine Störung oder steller Anfrage	1 Sie eine Globale Sti Hier finden S globalen Stö	Srungen & Wartungsarbeiten	Werfen Sie ei Wissensdate Entdecken Sie	nen Blick in unserer nbank

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

Kreis neursberg bodenstadig weitsichtig	Wissensdatenbank Equipment Q	
Startseite $>$ Wissensdatenbank $>$ Globale Störungen / Wartungs		
Globale Störungen / Wartungsarbeiten		
Artikel		
Server Wartung 03.11.2022 von 01:00 Uhr bis 02:00 Uhr Untis-Update 11.10.2022 ab 13:30		

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.



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.

	١	Nie können wir Ihnen helfei	n?	
	Suche etwas		Q	
Melden Sie eine Störung oder stelle Anfrage Vir bieten unseren Kunden bestimmte Dienstleistungen mit geführter Ticketerste	e n Sie eine ellung an.	Clobale Störungen & Wartungsarbeiten Hier finden Sie Meldungen und Informationen zu globalen Störungen und Wartungsarbeiten.	Werfen 1 Wissens Entdecke Fragen ha	Sie einen Blick in unserer datenbank n Sie unsere Wissensdatenbank. Wenn Sie aben, zögern Sie nicht, ein Ticket zu öffnen.

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.

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.





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"

	Wie kännen wir Ihnen helfen	
	wie konnen wir innen neiten	
Suche ebwa	L.	۹
	r.	
\exists		_
	\sim	
elden Sie eine Störung oder stellen Sie eine	Globale Störungen & Wartungsarbeiten	Werfen Sie einen Blick in unserer
nfrage	Hier finden Sie Meldungen und Informationen zu	Wissensdatenbank
ir bieten unseren Kunden bestimmte	globalen Störungen und Wartungsarbeiten.	Entdecken Sie unsere Wissensdatenbank. Wenn Sie Fragen haben, wieren Sie nicht, ein Ticket zu offinen.

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

amicakatalag	
ervicekatalog	
umaina Anfranan 👌	Desktop Support
terrene melden	Alles was auf einen Arbeitsplatz eingegrenzt werden kann. Zum Beispiel-Störung am Arbeitsplatz, Lehner PC, Notebook, Display, Maus. Ein
orungen meioen 2	Programm startet nicht. Deucker oder Beamer funktioniert nicht.
	Strörungen melden
	2 Allgemeine Anfrage
	zum Beispiel: Wir brauchen eine neue Software. Ein Benutzer muss entsperit werden. Ein neues Benutzerkonto anlegen.
	Allgemeine Anfragen stellen

Erstellt am: 11.11.2022

Erstellt von: H. Wagels



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.

Servicekata	log	
ligemeine Anfragen	>	Desktop Support
trörungen melden	>	Alles was auf einen Arbeitsplatz eingegrenzt werden kann. Zum Belspiel: Störung am Arbeitsplatz, Lehrer PC, Notebook, Display, Maus. Ein Programm startet nicht. Drucker oder Beamer funktioniert nicht.
		Strörungen melden
		Allgemeine Anfrage
		Zum Beispiel: Wir brauchen eine neue Software. Ein Benutzer muss entsperrt werden. Ein neues Benutzerkonto anlegen.
		Allgemeine Anfragen stellen

Erstellt von: H. Wagels



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

Prozess Der Prozess muss nicht anpasst werden. Sie erhalten hier die Möglichkeit, die Kategorie zu wechseln. Serviceticket * * Striceticket * * Itte wählen Sie einen der Prozesse eus. * * Beschreibung des Dialogs ************************************	leues	Ticket erstellen	
Prozess Der Prozess muss nicht anpasst werden. Sie erhalten hier die Möglichkeit, die Kategorie zu wechseln. Serviceticket * * Beschreibung des Dialogs ************************************			
Serviceticket × Setviceticket × Setviceticket × Setviceticket × Setviceticket × Setvice Beschreibung des Dialogs Initialmeldung Service Um welchen Service handelt es sich? Hardware: PC, Display, Drucker, Beamer, Maus,, Auswähle, Netzwerk: Kein Internet, Lehrerlaufwerk nicht sichtbar Software: Programm startet nicht, Lizenz Fehler auf einem PC, Windows startet nicht, Auswähle, Netzwerk: Kein Internet, Lehrerlaufwerk nicht sichtbar Geben Sie den Nameet Geben Sie den Ansprechpartner für diese Störung an. Wen können wir für Rickfragen kontaktieren? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? Sollte eine telefonische Erreichbarkeit gegeben sein, geben Sie zu einfacheren Kontaktaufnahme eine Telefonnumer an. Vorname und E-Mail sind Pflicht. Geben Sie bitte nur dienstliche E-Mail- Adressen an. Ansprechpartner Telefon Ansprechpartner Telefon Geben Sie den Raum an, in dem sich die Störung befindet. Netzwerkt Iseen Sie den Raum an, in dem sich die Störung befindet. Netzweihten Lesen Sie wenn möglich den Rechnernamen am Gehäuse oder dem Desktop-Hintergrund ab. Beisoiel: Schulkürzel-Raum-LHR also zum Beisoiel: BKW-D04-LHR Pre Name des Computen. Zum Beispiel B00/D05-LHR oder Beschreibung wie 2. Display von resta nitial Diagnose Auswählen	Prozess	Der Prozess muss nicht anpasst werden. Sie erhalten hier die Möglichkeit, die Kategorie wechseln.	e zu
Beschreibung des Dialogs Initialmeldung Um welchen Service handelt es sich? Hardware: PC, Display, Drucker, Beamer, Maus, Software, Programm startet nicht, Lizenz Fehler auf einem PC, Windows startet nicht, Auswicht Um welchen Problembereich handelt es sich? Worum geht es? Hardware, Software, Netzwerk. Ansprechpartner Nachname Geben Sie den Ansprechpartner für diese Störung an. Wen können wir für Sollte eine telefonische Erreichbarkeit gegeben sien, geben Sie zur einfacheren Kontaktuierne? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? Sollte eine telefonische Erreichbarkeit gegeben sien, geben Sie zur einfacheren Kontaktufrahme eine Telefonnumer an. Vorname und E-Mail sind Pflicht. Geben Sie bitte nur dienstliche E-Mail- Adressen an. Ansprechpartner Telefon Integ Sie die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners ein. Wenn Sie Ansprechpartner siel, tragen Sie Ihre E-Hail-Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störung en an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? Reum* 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 Neue des Computers. Zum Beispiel BW/05-LHR oder Beschreibung wie 2. Display von redts	Serviceticket		× ¥
Beschreibung des Dialogs Initialmeldung Um welchen Service handelt es sich? Hardware: PC, Display, Drucker, Beamer, Maus, Service* Um welchen Service handelt es sich? Hardware: PC, Display, Drucker, Beamer, Maus, Auswihlte Um welchen Problembereich handelt es sich? Worum geht et? Hardware, Software; Netzwerk. Ansprechpartner Nachname* Geben Sie den Ansprechpartner? Wer soll eine Stätusmeldung erhalten? Sollte sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollte sine telefonische Treichbarkeit gegeben sein, geben Sie zur einfacheren Kontakturfnahme eine Telefonnummer an. Vorname und E-Mail sind Pflicht. Geben Sie bitte nur dienstliche E-Mail- Adressen an. Ansprechpartner Telefon Fregen Sie de E Mail-Adresse des Ansprechpartners ein, Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail- Adressen an. Ansprechpartner Mail* Fregen Sie de E Mail-Adresse des Ansprechpartners ein, Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail- Adressen an. Ansprechpartner Telefon Fregen Sie de E Mail-Adresse des Ansprechpartners ein, Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail- Adressen an. Masprechpartner Mail* Fregen Sie de E Mail-Adresse des Ansprechpartners ein, Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail- Adressen an. Masprechpartner Mail* Fregen Sie de E Mail-Adresse des Ansprechpartners ein, Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail- Adressen ein. Metzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? Rum* Ceben Sie den Raum an, in dem sich die Störung befindet. Hostname Lesen Sie wenn möglich den Rechnernamen am Gehäuse oder dem Desktop-Hintergrund ab. Beisoiel: Schulkürzel-Raum-LHR also zum Beisoiel: BKW-D04-LHR Per Nene des Computers. Zum Beispiel BW-005-LHR der Beschreibung wie 2. Display von redta Mitaid Diagnose Wahlen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch,	Bitte wählen Sie ei	nen der Prozesse aus.	
Initialeidung des Unavgo Initialeidung Service* Service* 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, Auswählt Netzwerk: Kein Internet, Lehrerlaufwerk nicht sichtbar Wwwelchen Problembereich handett es aich? Worum geht ef? Hardware, Software, Netzwerk Ansprechpartner Nachname* 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 selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollte sie selber der Ansprechpartname 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 Auswählen 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. Beisoiel: Schulkürzel-Raum-LHR also zum Beisoiel: BKW-D04-LHR Der Name des Computers. Zum Beispiel BW-005-LHR oder Beachreibung wie 2. Displey von redut Initial Diagnooz Wählen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch,	Reschreibun	g des Dialogs	
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, Auswählt Netzwerk: Kein Internet, Lehrerlaufwerk nicht sichtbar welchen Problembereich handelt es aich? Worum geht ez? Hardware, Software, Netzwerk Ansprechpartner Nachname* Geben Sie den Ansprechpartner für diese Störung an. Wen können wir für Rickfrägen kontaktieren? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? Sollten 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* Iregen Sie die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners ein, Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail- Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? Reum* 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. Beisbiel: Schulkürzel-Raum-LHR also zum Beisbiel: BKW-D04-LHR Wahlen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch,	Initialmeldu		
Auswähle Software; Programm starter nicht, Lizenz Henler auf einem PC, Windows starter nicht, Auswähle Netzwerk: Kein Internet, Lehrerlaufwerk nicht sichtbar Um welchen Problembereich handelt es sich? Worum geht es? Hardware, Software, Netzwerk Ansprechpartner Nachname* Tregen Sie den Namen des Ansprech Ansprechpartner Vormame Geben Sie den Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollten Sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollten Sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollten Sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollten Sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollten Sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Ansprechpartner Vormame Vorname und E-Mail sind Pflicht. Geben Sie bitte nur dienstliche E-Mail- Adressen an. Ansprechpartner Telefon Tregen Sie die E-Mail-Adresse des Ansprechpertners 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)? Raum* Geben Sie den Raum an, in dem sich die Störung befindet. Hostname Lesen Sie wenn möglich den Rech	Service*	Jm welchen Service handelt es sich? Jardware: PC, Display, Drucker, Beamer, Maus,	
Um welchen Problembereich handett es sich? Worum geht es? Hardware, Software, Netzwerk Ansprechpartner Nachname* Tregen Sie den Namen des Ansprechpartner für diese Störung an. Wen können wir für Rückfrägen kontaktieren? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? Sollten eins ise 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* Tregen Sie die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners ein. Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in Auswählen 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-DO4-LHR Der Name des Computers. Zum Beispiel BW-005-LHR oder Beschreibung wie 2. Diapley von rechta Initial Diagnose Auswählen	Auswähle N	oftware; Programm startet nicht, Lizenz Fehler auf einem PC, Windows startet nicht, letzwerk: Kein Internet, Lehrerlaufwerk nicht sichtbar	~
Worum geht es? Hardware, Software, Netzwerk Ansprechpartner Nachname* Geben Sie den Ansprechpartner für diese Störung an. Wen können wir für Rückfragen kontaktieren? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? 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 Tregen Sie die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners ein. Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? 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. Beisoiel: Schulkürzel-Raum-LHR also zum Beispiel; BKW-D04-LHR Der Name des Computers. Zum Beispiel BKW-005-LHR oder Beschreibung wie 2. Displey von rechts Natwählen	Um welchen Probl	embereich handelt es sich?	
Ansprechpartner Nachname* Geben Sie den Ansprechpartner für diese Störung an. Wen können wir für Rückfragen kontaktieren? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? Sollten Sie den Namen des Ansprech Sollten Sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Ansprechpartner Vorname Sollte sine 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* Irregen Sie die E-Mail-Adresse des Ansprechpertners ein. Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? 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 BIW-005-LHR oder Beschreibung wie 2. Display von rechta Mashaen Sie bereits zur Entstörung unternommen? Wählen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch, Auswählen	Worum geht es? H	ardware, Software, Netzwerk	
Geben Sie den Ansprechpartner für diese Storung an. Wen konnen wir für Rickfrägen kontaktieren? Wer soll eine Statusmeldung erhalten? Sollte sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollte sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollte sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollte sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre Daten ein. Sollte sie selber der Ansprechpartner sein, tragen Sie Ihre E-Mail- Ansprechpartner Telefon Ansprechpartner Telefon Ansprechpartner Mail* Tregen Sie die E-Meil-Adresse des Ansprechpertners ein. Wenn Sie Ansprechpartner sind, tregen Sie Ihre E-Meil-Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? 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. Displey von rechta Initial Diagnose Wählen Sie bereits zur Entstörung unternommen? Wählen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch,	Ansprechpartr	ner Nachname*	
Ansprechpartner Telefon Ansprechpartner Mail* Tregen Sie die E-Meil-Adresse des Ansprechpertners ein. Wenn Sie Ansprechpertner sind, tregen Sie Ihre E-Meil-Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? 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 Neme des Computers. Zum Beispiel BKW-D05-LHR oder Beschreibung wie 2. Displey von rechts Initial Diagnose Was haben Sie bereits zur Entstörung unternommen? Maswählen Was haben Sie bereits zur Entstörung unternommen?	Tregen Sie den Ner Ansprechpartr	Geben Sie den Ansprechpartner für diese Storung 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 Mail* Tragen Sie die E-Meil-Adresse des Ansprechpertners ein. Wenn Sie Ansprechpertner sind, tragen Sie Ihre E-Meil-Adresse ein. Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? Auswählen 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,	Ansprechpartr	ner Telefon	
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)? Raum*	Ansprechpartr	ner Mail*	
Netzwerk* Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? Raum*	Tragen Sie die E-M	ail-Adresse des Ansprechpartners ein. Wenn Sie Ansprechpartner sind, tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.	
Auswählen der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)? 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 Auswählen	Netzwerk*	Befinden sich die Störungen an einem Arbeitsplatz in der Pädagogik (Klassenraum) oder in	
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 Auswählen	Auswählen.	der Verwaltung (Büroarbeitsplatz)?	\sim
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 Auswählen	Raum*		
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,	Geb	en Sie den Raum an, in dem sich die Störung befindet.	
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 Auswählen	Hostname		_
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,		Lesen Sie wenn möglich den Rechnernamen am Gehäuse oder dem Desktop-Hintergrund ab. Beispiel: Schulkürzel-Raum-LHR also zum Beispiel: BKW-D04-LHR	
Initial Diagnose Was haben Sie bereits zur Entstörung unternommen? Auswählen Wählen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch,	Der Name des Con	nputers. Zum Beispiel BKW-D05-LHR oder Beschreibung wie 2. Display von rechts	
Auswahlen	Initial Diagnos	Was haben Sie bereits zur Entstörung unternommen? Wählen Sie aus den Optionen: Reboot, Adaptertausch	
	Auswahlen		



lext*		
BIU	S ×, × 注 ☵ ☶ 非 拒 는 코 크 트 ∞ 및 < > ₩ 뿐	
	i ¹ /2 ¹	
Format	Schriftart Größe	
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 pot found" PC wurde neugestartet, der Fehler besteht	
	weiterhin.	
	4	
Bitte geben Sie e	inen Text für den neuen Artikel ein.	
Anhange	Wenn Sie ein Bild von Fehlermeldungen oder Defekten an Hardware anhängen. Kann dies zum besseren Verständnis beitragen.	1
🔗 Datei	en hier ablegen oder zur Auswahl anklicken	
		í.

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 Anhaken 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".

C kreis heinsberg kotentante writikatie	Meine Tickets ⁰ Neues Ticket 🌲 Testüser Testüser ∽ Wissensdatenbank Equipment
Wie I	können wir Ihnen helfen? Q

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.

Ticket-Liste		
Meine Tickets Firmen-Tickets		

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.

Tickets Firmen-Ti	ickets						
Tickets Offene Tick	Geschlossene Tickets			Ticket-Liste exportieren		Nach Ticket-Nummer oder Ticket-Titel s	
Ticket-Nummer	Titel	Status 🗘	Queue 🗘	Raum 1	Ansprechpartner Nachname	Schul-EDV-Team Bearbeiter	Erstellt
10000091	LHR PC zeigt nach dem Einschalten einen Fehler	neu	Berufskolleg Erkelenz	C121	Mustervater		10.11.2022 12:38:50
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 12:26:02

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.

		Auf dieses Ticket entworten 🖉
LHR PC zeigt nach den	n Einschalten einen Fehler	Ticket drucken 🖨
LHR PC zeigt nach dem Einschalten einen Fehl	Status offen	
	Ursprungsmeldung	Ticket-Nummer 10000091
		Queue Berufakolleg Erkelenz
Erstellt: 10.11.2022 12:36		Priorität 3 niedrig
Betreff*		Prozess Serviceticket
Re: LHR PC zeigt nach dem Einschalten einen Fehle	a.	aldivite
Betreff des neuen Artikels.		Übergabe
Ea ≡ () 13 1/9 92 Q, 1,3 A. M. Format - Schriftart - Größe -	$I_{x} \mid \exists \mid \Omega \mid \Sigma$	Ansprechpartner Nachname Musterveter
Enter		Ansprechpartner Vorname Max
Schreiben Sie einen k wie Sie das Problem s	Kommentar, eine Frage oder selber gelöst haben.	Ansprechpartner Mail hubert wegelagikreis-heinsberg de Netzwerk
Ellien Hinweis für der		Pädagogik (vlassenraum) Initial Diagnose Displayport Adapter ausgetauscht
Ditte nahan Die eine Machricht für den neuer Authol vie		
Anhänge		
🔗 Dateien hier ablegen oder zur Auswahl	anklicken 🇘	
		<u> </u>
Nächster Status*		