

Einführung in das Erstellen eines Tickets und den Status eines Tickets ermitteln

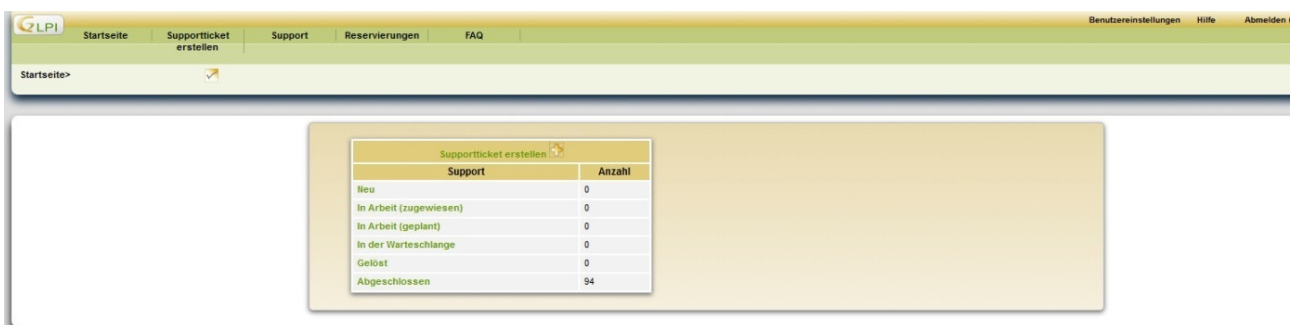
In einem Supportfall haben Sie nicht nur die Möglichkeit bei uns vorbeizukommen oder uns telefonisch zu erreichen sondern auch ein Ticket in unserem Ticketsystem zu erstellen. Dazu verwenden Sie den folgenden Link:

<http://glpi.ksan.de/>

Das Passwort lassen wir Ihnen per Mail noch gesondert zukommen oder Sie können es im Medienzentrum per Mail erfragen (E-Mail: info@medienzentrum-kassel.de). Den für Sie zutreffenden Benutzernamen für die Anmeldung am Ticketsystem entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Tabelle:

abendschule	fg	hupfeld	losse	reuter	wg
ass	fricke	jungfernkopf	lueckert	schenkelsberg	woehler
Auefeld	goethe	king	luise	schmorell	wolfsanger
bossental	grimm	kirchditmold	miller	schuetz	zinn
brueckenhof	harleshausen	knipping	moencheberg	traudt	
comenius	hecker	koenigstor	nansen	unterneustadt	
eichendorff	hecker	leinius	osterholz	viehmann	
eichwaeldchen	hegelsberg	lindenberg	osw	waldau	
eyth	heideweg	lindgren	pestalozzi	wall	
fasanenhof	henschel	list	reform	warteberg	



Sie sollten das Passwort nach dem ersten Anmelden oben rechts unter Benutzereinstellungen ändern.



Support	Anzahl
Neu	0
In Arbeit (zugewiesen)	0
In Arbeit (geplant)	0
In der Warteschlange	0
Gelöst	0
Abgeschlossen	94

Nach der Anmeldung wird, wie oben abgebildet, eine Übersicht mit Angaben zu neuen, in Arbeit befindlichen und geplanten, in der Warteschlange befindlichen, gelösten und abgeschlossenen Tickets angezeigt.

1. Über **Supportticket erstellen** erhalten Sie ein Eingabeformular, mit dem Sie ein neues Supportticket fürs Medienzentrum anlegen können.

Beschreibung der Anforderung oder der Störung :	
Dringlichkeit :	Mittel ▼
Benachrichtigung bei Änderung oder Rückfrage? :	E-Mail Benachrichtigung : Ja ▼ E-Mail : poststelle@traudt.kassel.schulverwaltung.hessen.de
Hardwaretyp :	Meine Geräte : -- Allgemein -- ▼
Typ :	Vorfall ▼
Kategorie :	----- ▼ 
Titel :	<input type="text"/>
ID: Seriennummer: Ansprechpartner: Beschreibung des Problems / der Anfrage: <div style="border: 1px solid gray; height: 150px; margin-top: 5px;"></div>	
Datei (2048 MB max.) :  <input type="button" value="Durchsuchen..."/> <input type="text" value="Keine Datei ausgewählt."/>	
<input type="button" value="Nachricht übermitteln"/>	

Hier sollten Sie die **Dringlichkeit** auf Mittel stehen lassen. Diese wird von den Technikern des Medienzentrums je nach Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze und resultierender Gewichtung entsprechend gesetzt.

Das Feld **E-Mail-Benachrichtigung** sollten Sie auf Ja stehen lassen. Sie erhalten dann, wenn sich bezüglich des Tickets etwas ändert oder es abgearbeitet wurde eine Benachrichtigung an die zentrale Poststellenadresse Ihrer Schule.

Der **Hardwaretyp** bleibt auf Allgemein stehen.

Beim **Typ** können Sie auswählen, ob es sich um einen Supportfall (Vorfall) oder eine reine Anfrage handelt.

Bei **Kategorie** wählen Sie bitte über das Pulldown-Menü aus, welcher der dort angegebenen Kategorien das Ticket zuzuordnen ist.

Im Feld **Titel** tragen Sie bitte stichwortartig ein, worum es sich bei dem Supportfall handelt und in dem darunter liegenden großen Textfeld sollten Sie eine genaue Beschreibung des Problems / der Anfrage eintragen. Möglichst sollten sie dort die Medienzentrums-ID (ID) des betroffenen Gerätes (siehe MZ-Aufkleber am Gerät) eintragen. Sollten Sie diese nicht ermitteln können (z.B. Aufkleber entfernt) tragen Sie bitte die Seriennummer des Gerätes ein.

Unter **Ansprechpartner** tragen Sie bitte sich selbst bzw. den IT-Beauftragten Ihrer Schule und evtl. auch die E-Mail-Adresse unter der wir ihn erreichen können ein.

Nun können Sie das Ticket abschicken und **Nachricht übermitteln** drücken.

2. Über **Support** in der Übersicht werden Ihnen Ihrer Schule zugeordneten Tickets angezeigt.
 Klicken Sie bei den Tickets in der Spalte Titel auf das jeweilige Ticket, das Sie interessiert

Status <input type="text" value="ist gleich"/>		Neu				
Zeige <input type="text" value="50"/>		Einträge				
ID	Titel	Status	Letzte Aktualisierung	Erstellungsdatum	Priorität	Schule
<input type="checkbox"/>	2687 test (2687)	Neu	2014-06-25 15:05	2014-06-25 15:05	Mittel	Schule
alles markieren		alle Markierungen aufheben				
Zeige <input type="text" value="50"/>		Einträge				

und anschließend auf den Reiter Alle und Ihnen werden detaillierte Informationen zum jeweiligen Ticket und dessen Sachstand angezeigt.

Supportticket - ID 2687

eröffnet am : 2014-06-25 15:05
 By : Schule Valentin-Traudt-Schule (63)

Letzte Aktualisierung : 2014-06-25 15:05 By Schule Valentin-Traudt-Schule (63)
 Ablaufdatum :

Status : Neu	Typ : Vorfall
Dringlichkeit : Mittel	Kategorie : Unterricht (56)
Auswirkung : Mittel	Verbundenes Element : Meine Geräte : -- Allgemein --
Priorität : Mittel	Genehmigung : Keine Genehmigung beantragt
Art der Anfrage : Helpdesk	

Bearbeiter :	Anforderer	Beobachter	zugewiesen zu
	Schule Valentin-Traudt-Schule (63)		

Titel : test
Beschreibung : ID:
 Seriennummer:
 Ansprechpartner: test
 Beschreibung des Problems / der Anfrage:

Verbundene Dokumente : 0

Verbundene Tickets

[Anmerkung hinzufügen](#)

Keine Anmerkungen zu diesem Ticket.

Keine Tätigkeit für dieses Ticket.

Supportticket - ID 2687

Typ der Lösung :

Beschreibung :

Supportticket - ID 2687