

Anleitung zum Erstellen eines Tickets

Das Ticketsystem ist über die Webseite <http://ticket.snets.it/otrs/customer.pl> zugänglich (oder über die Startseite www.snets.it -> IT-Didaktik -> IT-Verantwortliche (DSB).

Die Seite kann von jedem beliebigen PC mit Internetzugang aufgerufen werden.

Ihr Benutzername besteht üblicherweise aus den ersten 3 Buchstaben ihres Nachnamens und den ersten 3 Buchstaben ihres Vornamens und wurde Ihnen per Mail zugeschickt. Ein vorläufiges Passwort wurde Ihnen mit derselben Mail zugesendet.

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben können Sie sich ein neues zusenden lassen. Geben Sie dazu auf der Einstiegsseite im Abschnitt „Passwort vergessen?“ Ihren Benutzernamen ein und klicken Sie auf „Übermitteln“. Das System generiert ein zufälliges Passwort und sendet es an die E-Mail- Adresse, die bei Ihrer Meldung von der Schule angegeben wurde.

Ändern Sie bitte ihr Passwort nach der ersten erfolgreichen Anmeldung selbst (unter Einstellungen) und verwahren Sie es sicher.

So erstellen Sie ein Ticket.

Immer wenn Sie den Einsatz eines Wartungstechnikers (DV- Techniker) benötigen öffnen Sie bitte ein Ticket!

Das Ticket stellt den Arbeitsauftrag dar und dient zur Legitimierung des Außendienstes der Techniker, der Dokumentation, Evaluation und weiteren Optimierung des Wartungsdienstes. Ab der Öffnung des Tickets zählt auch der im Wartungskonzept festgelegte Zeitraum für die Behebung Ihres Problems.

In der Folge können Sie selbstverständlich auch andere Mittel (Telefon, E-Mail, ...) verwenden um mit dem/r Techniker/in Termine zu vereinbaren oder Einzelheiten zu klären.

Ein Ticket zu erstellen ist nicht schwieriger als eine e-Mail zu schreiben, Sie werden damit schnell zurecht kommen.

Nach der Anmeldung werden die offenen Tickets angezeigt.

Um ein neues Ticket zu öffnen navigieren Sie die Maus auf „Tickets“ und wählen Sie darunter den Menüpunkt „Neues Ticket“ aus.

Tragen Sie Ihre Angaben (siehe oben) in die drei Felder ein, eventuell können Sie auch eine Anlage (Screenshot vom Fehler beispielsweise) dazugeben und klicken Sie auf „Übermitteln“

Beachten Sie beim Erstellen eines Tickets folgende Grundsätze:

- Bevor Sie ein Ticket eröffnen versuchen Sie, banale Ursachen für eine Störung auszuschließen: Haben die Geräte Strom? Sind alle notwendigen Kabel angeschlossen und sitzen korrekt, haben Kontakt? (Evtl. aus/einstecken). Manchmal hilft auch ein Neustart des Gerätes. Wenn oben genannte Ursachen ausgeschlossen werden können und Sie sich nicht in der Lage sehen, das Problem selbst zu beheben, eröffnen Sie ein Ticket indem je nach Situation folgende Angaben enthalten sein sollten:
- Aus dem Betreff sollte bereits ersichtlich sein, um welche Art von Problem es sich handelt, auch ob es sich um etwas Neues oder etwas bereits Vorhandenes handelt. (Z.B. „Neuinstallation Drucker“, „Installation neuer Software“ „Reparatur...“ ,“ Behebung Netzwerkproblem ...“
- Im Beschreibungsfeld geben Sie bitte eine knappe, aber möglichst klare und aussagekräftige Fehlerbeschreibung oder Aufgabenbeschreibung ein:
Wie verhält sich das Gerät? Was sieht man auf dem Bildschirm? Gibt es Fehlermeldungen, Welchen Status haben evtl. Kontrollleuchten?
Führen Sie alle Informationen an, die für den Techniker hilfreich sein können, um sich ein erstes Bild zu machen und das Problem einzugrenzen. Pauschale Aussagen wie „PC geht nicht“ helfen wenig. Sie können auch einen Screenshot (Bildschirmabbild) als Anlage mit dem Ticket mitschicken.
- Machen Sie möglichst präzise Angaben zu den betroffenen Geräten, der betroffenen Software oder Funktion. Geben Sie für die Geräte möglichst Marke und Modell und den Standort (Schulstelle, evtl. auch Raum) und nach Möglichkeit die Orange Identifikationsnummer IT- Didaktik an. So kann der/die Techniker/in das Gerät auch finden und identifizieren falls Sie nicht anwesend sein sollten.
- Geben Sie bei geplanten Arbeiten auch an, bis wann Sie die Änderung oder Neuinstallation benötigen.
- Machen Sie evtl. Angaben, wie Sie der Techniker für Rückfragen und Terminvereinbarungen erreichen kann, oder an welchen Tagen der Einsatz günstig oder ungünstig ist.
- Geben Sie eine Dringlichkeitsstufe an. Orientieren Sie sich dabei an den Kriterien im Wartungskonzept. Gehen Sie bitte sparsam mit der höchsten Prioritätsstufe um und behalten Sie sich diese für wirklich dringenden Probleme vor. Wenn alle Anfragen höchste Priorität haben, wird die Klassifizierung wirkungslos.

Zu jedem geöffneten Ticket erhält der zuständige Techniker umgehend eine e-Mail Erinnerung. Sie können Ihre Tickets jederzeit über das Ticketsystem überprüfen und bei Bedarf ergänzen bzw. nachfragen.

Wichtig:

- **Bei Nachfragen zu einem bereits gemeldeten Vorgang öffnen Sie bitte nicht ein neues Ticket, sondern antworten und ergänzen Sie das bestehende.**
- Für unabhängige, wenn auch zeitgleich erteilte Aufträge (z.B. gleiche Probleme an verschiedenen Schulstellen, oder mehrere verschiedene Arbeiten an unterschiedlichen Geräten) verwenden Sie möglichst mehrere einzelne Tickets.

Schließen eines Tickets

Der Techniker schließt nach erfolgtem Einsatz das Ticket.

Sie können ein Ticket natürlich auch selbst schließen, z.B. wenn sich das Problem erledigt hat. Geben Sie in diesem Fall einen kurzen Kommentar zum Grund in das Textfeld ein.