

Anleitung Ticketsystem

Das neue Ticketsystem stellt eine Weiterentwicklung des bisherigen Programms zur Erstellung und Bearbeitung von Serviceanfragen dar.

Es ist komplett webbasiert und läuft in Internet-Browsern wie Internet-Explorer, Edge, Mozilla Firefox und Google Chrome. Die Software stellt den zur Nutzung berechtigten Mitarbeitern erweiterte Funktionen bzgl. Erstellung und Verfolgung der Serviceanfragen zur Verfügung. So besteht z.B. die Möglichkeit, den Status der Bearbeitung für die Serviceanfragen der jeweiligen Schule anzuzeigen.

Der Zugriff auf das Webportal erfolgt wie bisher über unsere Internetseite

www.medienzentrum-greiz.de

Im Bereich „User Help Desk“ finden Sie unter „Ticketsystem“ den Punkt „Ticketsystem (Webportal Neu)“, den Sie auswählen müssen. Es öffnet sich wie im folgenden Bild dargestellt ein neues Fenster in Ihrem Browser:



The screenshot shows a web browser window with the title 'Serveranmeldung'. The address bar displays the URL 'https://dtv.landkreis-greiz.de/n-komm/serv_edv/ge_sourc.nsf/'. The main content area has a yellow background and features the heading 'Serveranmeldung' in bold black text. Below the heading, there is a prompt: 'Geben Sie bitte Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.' There are two input fields: 'Benutzername:' and 'Kennwort:'. Below these fields is a button labeled 'Anmelden'.

Nehmen Sie nun die Zugangsdaten, die Sie von uns erhalten haben, zur Hand. Geben Sie die Daten in die entsprechenden Felder ein und klicken Sie dann auf „Anmelden“.

Nach erfolgreicher Authentifizierung werden Ihnen die bereits durch Ihre Schule erstellten Serviceanfragen in einer Übersicht dargestellt.

Auf der linken Seite im Navigationsbereich können Sie wählen zwischen offenen und erledigten Anfragen, indem Sie auf die entsprechend Schaltfläche klicken. Ihre Serviceanfragen sowie der Stand deren Bearbeitung werden Ihnen auf der rechten Seite angezeigt (siehe Abbildung).

e-komm Web-Ticket-System						
Anfragen						
Ticket		Ticket offen				
Offen	<input type="button" value="Erstellen"/>					
Erledigt						
Interner Status	Ticket-Nummer	Thema	Status	Erstellung	Letzte Antwort	Anwendung
	SR-2017-046826	Office startet nicht	Offen	16.01.2017		MS Office

Wenn Sie auf die gewünschte Service-Nr. klicken, so wird der Inhalt der Serviceanfrage angezeigt und kann bearbeitet werden.

Möchten Sie eine neue Serviceanfrage anlegen, so klicken Sie auf den Button „Erstellen“. Daraufhin wird Ihnen eine neue Eingabemaske geöffnet. Hier sehen Sie eine Reihe von Eingabefeldern, wie sie sie auch schon aus dem alten Formular kennen.

Neues Ticket

Allgemein

Status: Dringlichkeit: Datum: 21.02.17 14:51 Anfragender: GS-Auma

Produkt

Software: Version: Hardware: Klassifizierung:
 Barcode: Seriennummer:

Beschreibung ---

Thema*:
 Beschreibung*:

Ansprechpartner für Störungsbeseitigung

Name: Erreichbarkeit:
 Telefon: E-Mail:
 Meldender*: Terminvorschlag:

Anhänge



Es gibt hier Eingabefelder, die mit einem „*“ gekennzeichnet sind. Das sind Pflichtfelder, d.h. diese Felder müssen ausgefüllt werden. Füllen Sie diese Felder nicht aus, können Sie die Serviceanfrage nicht abspeichern.

Weiterhin gibt Auswahlfelder, zu erkennen an der Pfeilspitze die nach unten zeigt. Klicken Sie darauf, wird Ihnen eine Auswahl an möglichen Optionen angezeigt, von denen Sie eine auswählen können. Alle anderen sind Text-Felder, in die Sie beliebige Eintragungen machen können.

Beginnen Sie zunächst in der Rubrik „Allgemein“ mit dem Punkt „Dringlichkeit“. Wählen Sie hier zwischen niedrig, mittel oder hoch je nach Dringlichkeit.

In der Rubrik „Produkt“ können Sie zunächst angeben, ob es sich um ein Hard- oder

Softwareproblem handelt. Bitte füllen Sie auch hier alle Felder aus, wichtig sind auch der Barcode und die Serien-Nr. des fehlerhaften Gerätes. Nur dann sind wir in der Lage, das Gerät eindeutig zu identifizieren und sofort die richtigen Schritte einzuleiten.

Im Bereich „Beschreibung“ können Sie das Problem genauer beschreiben. Bitte beachten Sie, das hier alle Felder Pflichtfelder sind.

Der Bereich „Ansprechpartner“ ist für Angaben seitens der Schule gedacht. Pflichtfeld ist hier nur das Feld „Meldender“. Der Kreis der Personen die berechtigt sind hat sich nicht geändert. Im Normalfall sind das der Schulleiter, die Sekretärin sowie der PC-Verantwortliche der Schule.

Bitte füllen Sie aber wenn möglich auch die restlichen Felder aus, da dadurch die Terminplanung effektiver wird. Es kommt häufig vor, das durch unsere Serviceeinsätze Räume ausgeplant werden müssen. Bitte teilen Sie uns mit, welche Tage bzw. Zeiten günstig sind.

Abschließend haben Sie noch die Möglichkeit, die Serviceanfrage mit Anhängen zu versehen. Zu diesem Zweck klicken Sie einfach auf das „+“ unter „Anhänge“, wählen die Datei über „durchsuchen“ aus und klicken abschließend auf den kleinen Haken. Somit haben Sie einen Anhang erstellt ähnlich wie bei einer E-Mail. Denkbar wäre hier z.B. eine csv-Datei zur Benutzeraktualisierung im LogoDidact o.ä.

Sollten Sie die Serviceanfrage ausdrucken wollen, so können Sie das über das Browsermenü > „Datei – drucken“ erledigen

Zum Abschluß klicken Sie auf den Button „Speichern“, womit die Serviceanfrage gespeichert wird. Danach kehrt das Programm auf die Übersichtsseite zurück, auf der Sie jetzt u.a. die soeben erstellte Serviceanfrage finden.

Bevor Sie nun Ihren Browser wieder schließen, vergessen Sie bitte nicht sich abzumelden. Dazu klicken Sie oben rechts im Fenster auf „Abmelden“.

Sie können sich jederzeit eine Übersicht verschaffen über Ihre Serviceanfragen und den Stand der Bearbeitung (Status). Sollten sich ihrerseits Änderungen ergeben haben, so können Sie diese auch noch einarbeiten. Klicken Sie einfach auf die betreffende Ticket-Nr., dann auf „Bearbeiten“ und ändern Sie dann die betreffenden Daten. Zusätzlich gibt es noch den Punkt „Bemerkungen“. Darüber können Sie uns noch zusätzliche Informationen mitteilen.