



INFORMATIONSSCHREIBEN

Anfragen, Support und Störungen

Ticketsystem zur elektronischen und digitalen Ausstattung in den Schulen der Stadt Eisenach.

Aufgrund der Umstellung von internen Systemen in der Schul-IT und im Hinblick auf den nun stark anwachsenden Bestand an neuen zusätzlichen digitalen Systemen, sind die technischen und personellen Ressourcen besonders wichtig. Viele Systeme werden mit einem aktiven Managementsystem verknüpft, welches frühzeitig viele Störungen erkennen kann aber auch nicht unfehlbar ist.

Mit einem neuen Ticketsystem möchten wir unsere Servicequalität und die Antwortzeiten zu allen Anfragen noch weiter verbessern und später die daraus gesammelten Informationen in einer Wissensdatenbank zur Verfügung stellen. Damit lösen sich dann meist anfänglich große Probleme mit nur einer kurzen Information sehr schnell.

Der LINK zum neuen Ticketsystem lautet: **support.eisenach.schule**

<https://info.eisenach.schule/support/?wpsc-section=ticket-list>

IANA...  UniFi Network

Bitte melden Sie sich an

 Daten speichern

[Passwort vergessen?](#)

[Bestehendes Ticket mit einem einmaligen](#)

[Passwort öffnen](#)

Hier werden Sie nun zur Eingabe eines Benutzernamen und Passwort aufgefordert. Die LINKS zu den **Passwörtern** bitte **NICHT benutzen**, hier bitte bei Fragen einfach telefonisch melden.



Nach der erfolgreichen Anmeldung erscheint eine Gesamtliste der Tickets von allen Schulen.

The screenshot shows a web interface for a ticket system. At the top, there is a navigation bar with 'Ticket-Liste', 'Neues Ticket', 'Mein Profil', and 'Logout'. Below the navigation bar is a search bar and filter options. The main content area displays a table of tickets with the following data:

ID	Status	Schule	Standort / Raum	Betreff	Kategorie	Datum erstellt	Datum aktualisiert
#15	Warten auf Antwort des Agenten	Goetheschule	Eingang Türsprechanlage	Türsprechanlage	Sonstiges	31-05-2023 13:53:51	Vor 47 Minuten
#14	Geschlossen	Hörselschule	Sekretariat TEST	Drucker defekt	Drucker	30-05-2023 16:04:06	Vor 22 Stunden
#13	Warten auf Kundenantwort	Elisabeth-Gymnasium	Keller DV Verteiler	Glasfaser Anbindung Netkom zu LANCOM	Allgemeine Anfrage	26-05-2023 12:21:31	Vor 23 Stunden
#11	Geschlossen	Hörselschule	Raum 14	Druckerausfall	Drucker	22-05-2023 16:16:36	Vor 8 Tagen

In der oberen Menüleiste befindet sich die Funktionsbuttons, welche selbsterklärend sind:

Ticket-Liste

Neues Ticket

Mein Profil – **Bitte hier KEINE Änderungen vornehmen!**

Logout - Abmelden



Neues Ticket erstellen

The screenshot shows the 'Neues Ticket' form with the following fields and options:

- Ticket-Liste**, **Neues Ticket**, **Mein Profil**, **Logout** (Navigation)
- Schule ***: Welche Schule meldet? (Dropdown menu)
- Standort / Raum ***: (Text input field)
- E-MAIL Adresse ***: Bitte geben Sie Ihre E-Mail Adresse an (Text input field)
- Betreff ***: Kurze Beschreibung des Tickets (Text input field)
- Beschreibung ***: Detaillierte Beschreibung des Tickets (Rich text editor with icons for Bold, Italic, Underline, Quote, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, and Image)
- Dateien anfügen**: (Section for file uploads)
- Kategorie ***: Bitte wählen Sie die Kategorie (Dropdown menu)
- Ich akzeptiere, dass meine Daten wie Name, E-Mail-Adresse, IP-Adresse usw. in der Datenbank gespeichert werden.
- Einreichen** (Submit button) | **Formular zurücksetzen** (Reset button)

Nach dem Klick auf „Neues Ticket“ erscheint ein leeres Formular.

Bitte wählen Sie dort zunächst Ihre Schule per Drop-Down Menü aus:

The screenshot shows the 'Schule' dropdown menu with the following options:

- Elisabeth-Gymnasium (highlighted)
- Ernst Abbe Haus 1
- Ernst Abbe Haus 2
- Mosewaldschule
- Hörselschule
- Goetheschule



Anschließend benennen Sie bitte den genauen Standort und hinterlegen **Ihre oder die E-Mail-Adresse der Kontaktperson** zum Vorfall.

Die eingetragene E-Mail-Adresse wird dann als primärer Kontakt genutzt und erhält auch die Bestätigung zur Erstellung eines Tickets.

Bitte geben Sie einen kurzen Betreff an und beschreiben **dann die Störung möglichst genau**, bitte auch mit bereits vorab versuchten Lösungsansätzen zur Behebung. Diese Informationen tragen entscheidend zu einer schnellen Fehlerbehebung bei.

Unter **Dateien anfügen** können Sie auch Fotos als Dokumentation hinzufügen. Als nächstes bitte noch die passende **Kategorie wählen** und den **Haken zur Akzeptanz der Übermittlung der Daten setzen**.

Mit einem Klick auf „**Einreichen**“ wird Ihr Ticket versendet.

The screenshot shows a web form for creating a ticket. At the top, there are navigation links: "Ticket-Liste", "Neues Ticket", "Mein Profil", and "Logout". The form fields are as follows:

- Schule ***: A dropdown menu with "Jakobschule" selected.
- Standort / Raum ***: A text input field containing "EG Raum 14".
- E-MAIL Adresse ***: A text input field containing "s****@jakobschule.de".
- Betreff ***: A text input field containing "Beamer defekt".
- Beschreibung ***: A rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, quote, list, link, image) and the text "Beamer funktioniert nicht mehr, Stromversorgung und Zuleitung sind in Ordnung, Gerät bleibt aber aus und reagiert nicht."
- Dateien anfügen**: A section for attaching files.
- Kategorie ***: A dropdown menu with "Beamer" selected.
- Ich akzeptiere, dass meine Daten wie Name, E-Mail-Adresse, IP-Adresse usw. in der Datenbank gespeichert werden.
- Buttons: "Einreichen" and "Formular zurücksetzen".

