

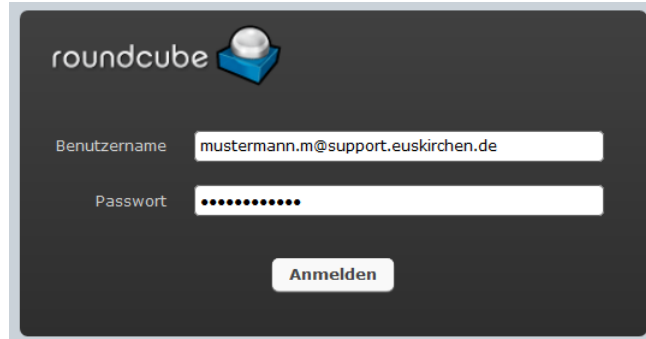
## Mailadresse

Als First-Level-Supporter Ihrer Schule stellt Ihnen der Schulträger eine eigene Mailadresse zur Verfügung. Die Zugangsdaten werden Ihnen persönlich per Brief überreicht.

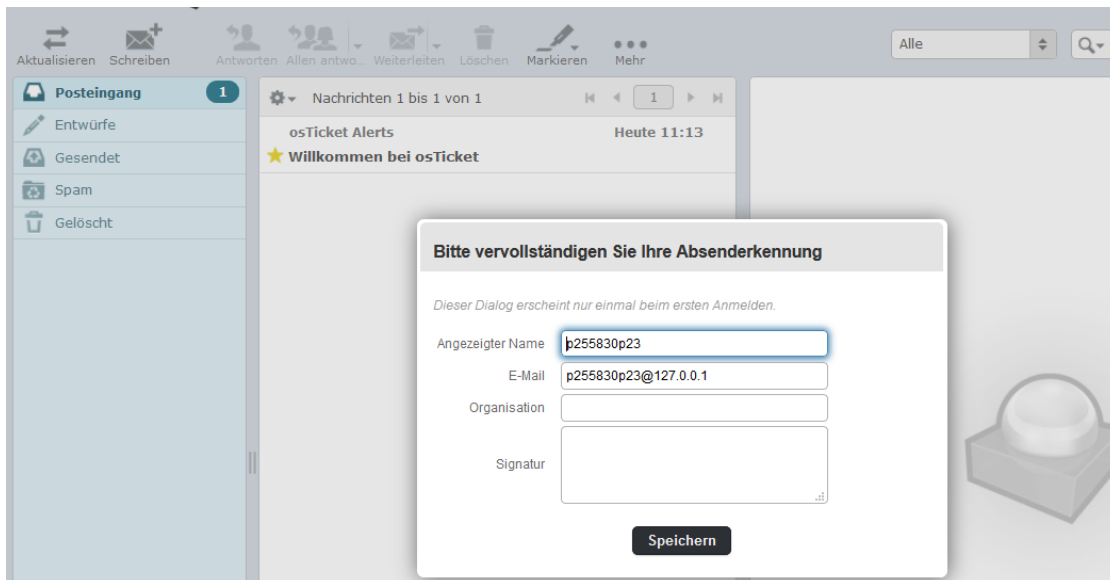
Über den folgenden Webmaildienst können Sie Ihre Mails abrufen.

Link: <https://webmail.webspaceconfig.de/>

Die Anmeldung erfolgt über Mailadresse und Passwort.

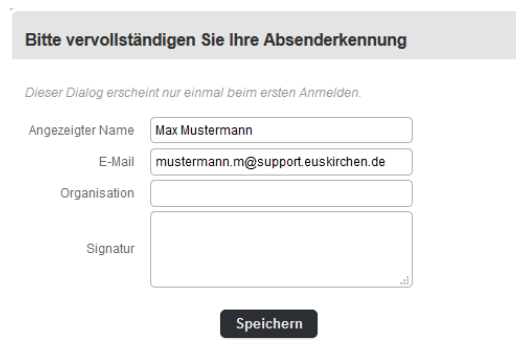


Bei der **Erstanmeldung** am Mailsystem werden Sie aufgefordert, den angezeigten Namen und die Mailadresse anzupassen.



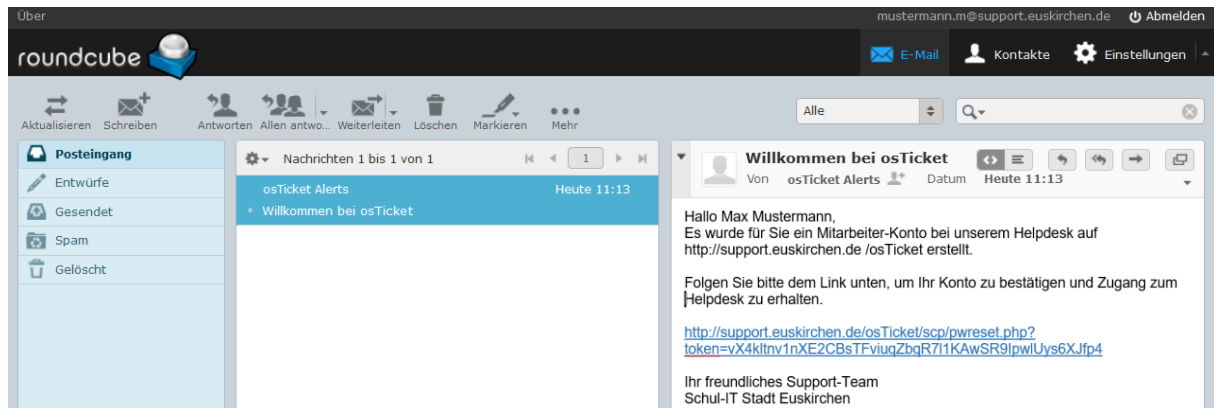
Tragen Sie dort Ihren Namen und die Mailadresse ein:

(Die dort eingetragenen Daten dienen nur zur Anzeige im Mailsystem.)



## Registrierung im Support-System

In Ihrer Mailbox liegt eine Mail mit einem Link, mit dem Sie sich im Support registrieren lassen können.



Mit Klick auf den angezeigten Link kommen Sie direkt auf die Anmeldemaske zum osTicket-Helpdesk und können sich dort mit Ihrer Mailadresse einloggen.



Bei der **Erstanmeldung** müssen Sie ein Kennwort für den Helpdesk vergeben und mit „Aktualisieren“ bestätigen:

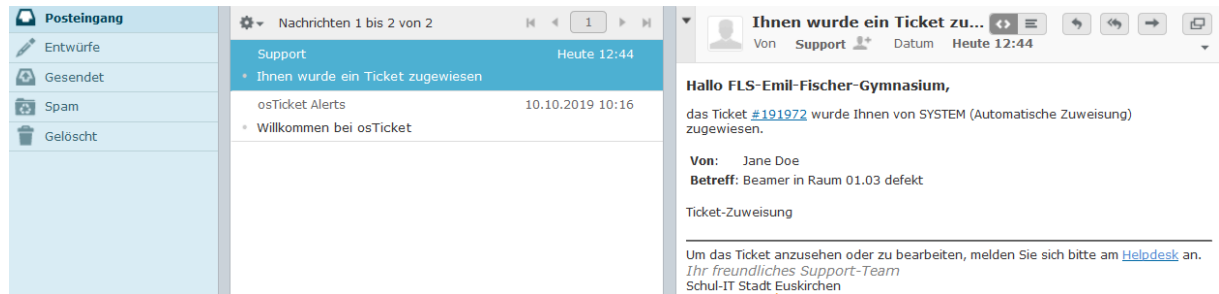
The screenshot shows a web form titled 'Passwort ändern'. It instructs the user to confirm their current password and enter a new one. There are two input fields: 'Neues Passwort' and 'Passwort bestätigen'. Below the fields are three buttons: 'Zurücksetzen', 'Abbrechen', and 'Aktualisieren'.

Sie sind nun im Helpdesk registriert und können Tickets, die Ihrem Team zugewiesen sind, bearbeiten.

## Tickets bearbeiten

Ihre Kolleginnen und Kollegen stellen Fehlermeldungen im Ticketsystem ein. Es ist daher notwendig, dass Sie mehrfach am Tag Ihr Postfach über den o.g. Link <https://webmail.webspaceconfig.de/> abrufen.

Die Zuweisung erfolgt an das jeweilige Team Ihrer Schule. Daher steht in der Anrede der Teamname. Alle Teammitglieder erhalten eine Mail.



Mit Klick auf die [#Ticketnummer](#) werden Sie auf die Anmeldeseite des Ticketsystems geleitet:

Melden Sie sich dort mit Ihrer Mailadresse und Kennwort an.

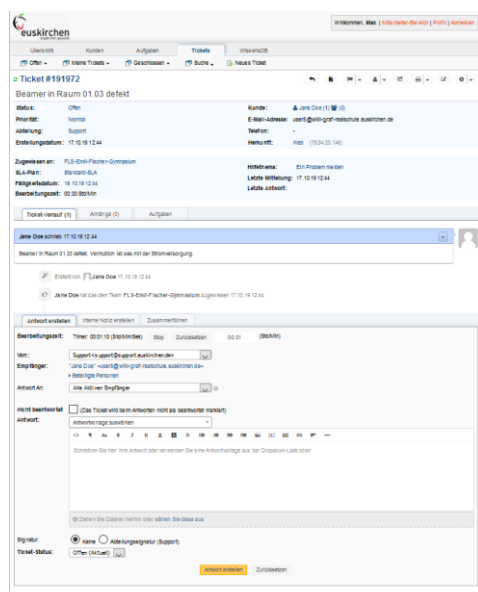
### Hinweis:

Nach der Erstregistrierung können Sie sich direkt im Ticketsystem anmelden:

<http://support.euskirchen.de/Ticket>

und weiter unter dem Link

„Ich bin Mitarbeiter – [Hier anmelden](#)“



Sie werden direkt auf das Ihnen zugewiesene, offene Ticket weitergeleitet und können dieses bearbeiten.

Im oberen Teil des Tickets sehen Sie die Grunddaten, also wer wann ein Ticket eingestellt hat.


euskirchen  
stadt mit geschicht

[Willkommen, Max.](#) | [Mitarbeiter-Bereich](#) | [Profil](#) | [Abmelden](#)

[Übersicht](#) | [Kunden](#) | [Aufgaben](#) | **[Tickets](#)** | [WissensDB](#)

[Offen \(2\)](#) | [Meine Tickets \(2\)](#) | [Geschlossen \(3\)](#) | [Suche](#) | [Neues Ticket](#)

**Ticket #191972**

Beamer in Raum 01.03 defekt

<b>Status:</b> Offen <b>Priorität:</b> Normal <b>Abteilung:</b> Support <b>Erstellungsdatum:</b> 17.10.19 12:44	<b>Kunde:</b> Jane Doe (1)  (0) <b>E-Mail-Adresse:</b> jane.doe@gmx.de <b>Telefon:</b> - <b>Herkunft:</b> Web (78.94.20.146)
--	--

<b>Zugewiesen an:</b> FLS-Emil-Fischer-Gymnasium <b>SLA-Plan:</b> Standard-SLA <b>Fälligkeitsdatum:</b> 19.10.19 12:44 <b>Bearbeitungszeit:</b> 00:00 Std/Min	<b>Hilfethema:</b> Ein Problem melden <b>Letzte Mitteilung:</b> 17.10.19 12:44 <b>Letzte Antwort:</b>
--	---

Im unteren Bereich finden Sie die Informationen zum Problem:

Antwort erstellen

Interne Notiz erstellen

Zusammenführen

**Bearbeitungszeit:** Timer: 00:11:05 (Std/Min/Sek)

Stop

Zurücksetzen

00:11

(Std/Min)

**Von:**

Support<support@support.euskirchen.de>

**Empfänger:**

"Jane Doe" <jane.doe@gmx.de>

▶ Beteiligte Personen

**Antwort An:**

Alle Aktiven Empfänger

?

**nicht beantwortet**

☐ (Das Ticket wird beim Antworten nicht als beantwortet markiert)

**Antwort:**

Antwortvorlage auswählen

<>
Aa
B
I
U
A
A
↺
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡

Schreiben Sie hier Ihre Antwort oder verwenden Sie eine Antwortvorlage aus der Dropdown-Liste oben

📎

Ziehen Sie Dateien hierhin oder [wählen Sie diese aus](#)

**Signatur:**

☒ Keine
☐ Abteilungssignatur (Support)

**Ticket-Status:**

Offen (Aktuell)

Antwort erstellen

Zurücksetzen

Wenn Sie das Problem selbst lösen können, erstellen Sie eine kurze Antwort und schließen das Ticket, in dem Sie den Ticket-Status von „Open“ auf „Geschlossen“ setzen.

Antwort erstellen

Interne Notiz erstellen

Zusammenführen

**Bearbeitungszeit:** Timer: 00:05:32 (Std/Min/Sek)
 

Stop

Zurücksetzen

00:06 (Std/Min)

**Von:**

Support<support@support.euskirchen.de>

**Empfänger:**

"Jane Doe" <jane.doe@gmx.de>

Beteiligte Personen

**Antwort An:**

Alle Aktiven Empfänger

**nicht beantwortet**
☐ (Das Ticket wird beim Antworten nicht als beantwortet markiert)

**Antwort:**

Antwortvorlage auswählen

<>

Der Dreifachsteckdose wurde ausgetauscht; der Beamer funktioniert wieder.

Mit freundlichen Grüßen

Max

Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus

**Signatur:**
☒ Keine
 ☐ Abteilungssignatur (Support)

**Ticket-Status:**

Geschlossen

Antwort erstellen

Zurücksetzen

In der Ticketübersicht unter dem Reiter „Geschlossen“ sehen Sie nun das abgeschlossene Ticket.

Übersicht

Kunden

Aufgaben

Tickets

WissensDB

Offen

Meine Tickets

Geschlossen

Suche

Neues Ticket

Aktuelle Abteilung: » Alle (1) « - ( zum Ändern hier klicken )

Q

[erweitert]

Sortierung

Geschlossen

Ticket	Schließungsdatum	Zeit	Betreff	Von	Geschlossen Von
<div><div></div><div>191972</div></div>	22.10.19 10:28	00:07	Beamer in Raum 01.03 defekt	Jane Doe	Max Mustermann

Auswählen:

Alle

Keine

Auswahl umkehren

Seite: [1]

Exportieren

Anzeigen von 1 - 1 von etwa 1

## Ticket weiterleiten

Wenn Sie ein Ticket, resp. Fehler nicht selbst beheben können, weil z.B. ein PC defekt ist, senden Sie dem Absender eine kurze Antwort, dass das Problem nicht in der Schule behoben werden kann und daher eine Zuweisung an den Second-Level-Support erfolgt. Der Status des Tickets bleibt weiter offen.

**Antwort erstellen**    Interne Notiz erstellen    Zusammenführen

---

**Bearbeitungszeit:** Timer: 00:03:39 (Std/Min/Sek)   Stop   Zurücksetzen   00:04 (Std/Min)

**Von:** Support <support@support.euskirchen.de>

**Empfänger:** "Jane Doe" <jane.doe@gmx.de>  
▶ Beteiligte Personen

**Antwort An:** Alle Aktiven Empfänger

**nicht beantwortet**

☐ (Das Ticket wird beim Antworten nicht als beantwortet markiert)

**Antwort:** Antwortvorlage auswählen

<>     Aa   B   I   U   A                  

Hallo Jane,

der PC ist tatsächlich defekt und muss ausgetauscht werden. Ich werde die Stadt Euskirchen informieren.

Beste Grüße  
Max

Ziehen Sie Dateien hierhin oder [wählen Sie diese aus](#)




**Signatur:** ☒ Keine   ☐ Abteilungssignatur (Support)

**Ticket-Status:** Offen (Aktuell)

**Antwort erstellen**   Zurücksetzen

In der Ticketübersicht unter dem Reiter „Offen“ markieren Sie das Ticket ...

**Offen**

Ticket	Zuletzt aktualisiert	Zeit	Betreff	Von	Priorität
<input checked="" type="checkbox"/>  132318 	22.10.19 10:39	00:04	Tafel-PC zeigt einen Bluescreen an  2	Jane Doe	Normal

Auswählen: [Alle](#) [Keine](#) [Auswahl umkehren](#)

Seite: [1] [Exportieren](#)

Anzeigen von 1 - 1 von etwa 1

Fälligkeitsdatum: Beschreibung

... und weisen das dem Team Second-Level-Support zu.

### Assign selected ticket

Zugewiesen an: \*

Second-Level-Support

☐ Maintain referral access to current assignees

Aa

B

I

U

A

**A**

↶

≡

≡

≡

≡

GO

Hallo Support,

der PC lässt sich nicht mehr booten. Bitte kurzfristig austauschen oder reparieren.

Beste Grüße

Zurücksetzen

Abbrechen

Zuweisen

In der Ticketübersicht finden Sie die abgearbeiteten Tickets.

**Geschlossen**

Ticket	Schließungsdatum	Zeit	Betreff	Von	Geschlossen Von
<input type="checkbox"/>  132318	 22.10.19 10:56	00:06	Tafel-PC zeigt einen Bluescreen an  4	Jane Doe	Peter
<input type="checkbox"/>  191972	 22.10.19 10:28	00:07	Beamer in Raum 01.03 defekt  2	Jane Doe	Max Mustermann

Auswählen: [Alle](#) [Keine](#) [Auswahl umkehren](#)

Seite: **[1]** [Exportieren](#)

Anzeigen von 1 - 2 von etwa 2