

Anleitung für das Helpdesk System an der FHW

Die Fachhochschule Westküste bietet ein neues Helpdesk System an, das alle Support Anfragen an die IT bündelt.

Der Vorteil für die Nutzer ist es, dass ein Support Ticket für alle Kolleginnen und Kollegen in der Zentralen IT sichtbar ist und dann von einer versierten Fachkraft angenommen und bearbeitet wird. Als Nutzer(in) erhalten Sie vom Helpdesk System eine E-Mail mit den Informationen des Support Falls. Bei Veränderungen im Fortgang des Support Tickets werden Sie über den aktuellen Stand per E-Mail informiert. Nach Abschluss eines erfolgreich gelösten Tickets erhalten Sie ebenfalls eine E-Mail.

Tickets sollen für folgende Fälle eröffnet werden:

- Allgemeine Probleme mit PCs, Laptops, Tablets und Druckern
- Zugang und Berechtigungen im Netzwerk der Fachhochschule
- Einrichtung funktionaler Postfächer
- Probleme mit dem Anschluss, der Wiedergabe oder Ähnlichem in den S und H Räumen und den dort vorhandenen Beamern (der dort vorhandenen Technik)
- Beschaffung von IT Geräten
- Konfiguration von Software auf Endgeräten
- Probleme bei der Nutzung der FHW Cloud

Wie nutze ich das Helpdesk / Ticket System?

Um das Helpdesk / Ticket System nutzen zu können gibt es zwei Möglichkeiten:

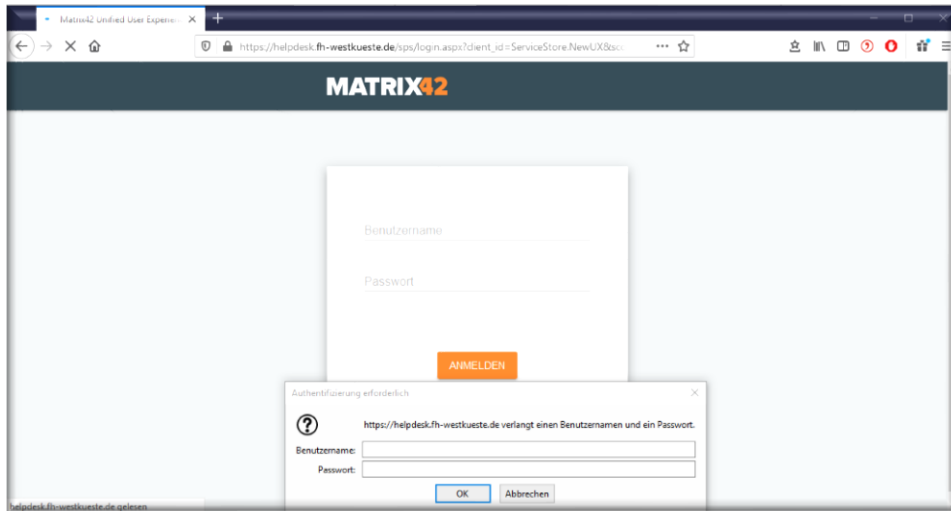
- Eine E-Mail an helpdesk@fh-westkueste.de schicken.
- Sich innerhalb der Hochschule über die Internetadresse <https://helpdesk.fh-westkueste.de> direkt auf das Ticket System einzuloggen.
Als Benutzernamen und Passwort gelten Ihre FHW Anmeldedaten.

Der direkte Zugriff auf das Ticketsystem kann nur erfolgen, wenn Sie sich im Netz der FHW befinden!! Von außen ist das System nicht erreichbar.

Wie sieht das denn nun genau aus?

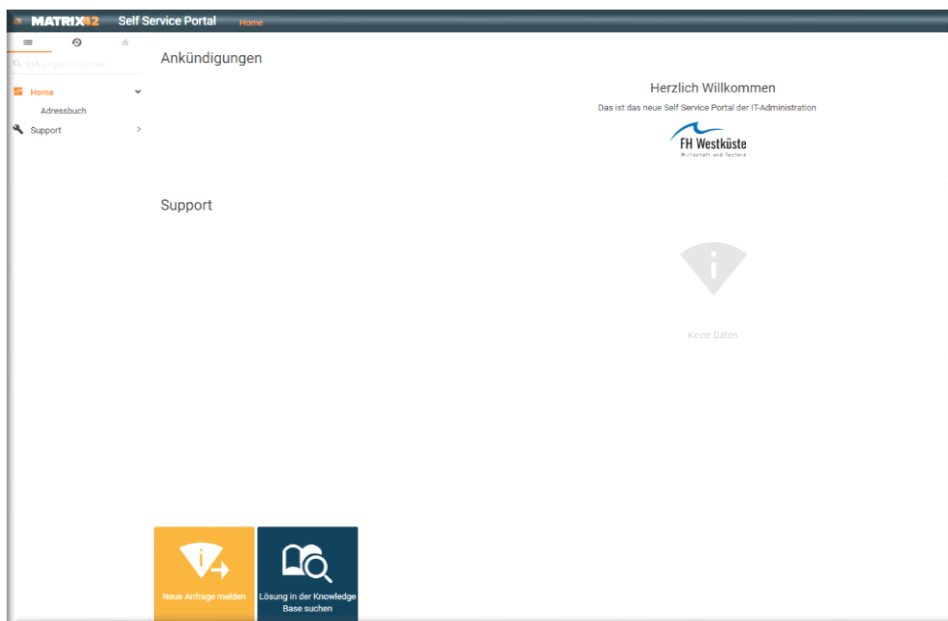
Dafür haben wir Ihnen hier mal einen Fall als Beispiel geschildert:

- Sie haben eines der oben aufgeführten Probleme und möchten nun ein Ticket erstellen.
- Wenn Sie auf den Link klicken bekommen Sie folgende Internetseite zu sehen:



Anmeldemaske zum Helpdesk System

- Sie können sich jetzt mit Ihren FHW Daten (Benutzername und Passwort) einloggen.
- Der Startbereich sieht dann so aus.



Startbildschirm

- über Klick auf "Neue Anfrage melden" erstellen Sie ein neues Ticket
- Pflichtfelder sind:

- Zusammenfassung: in Stichworten das Problem beschreiben
- Beschreibung: detaillierte Beschreibung der Störung, evtl. mit Datum und Uhrzeit wann aufgetreten, wurden vorher Änderungen am System vorgenommen, sind weitere Personen betroffen
- in dem Feld "HIER ABLEGEN" können Anlagen abgelegt werden, die zum Ticket gehören, z.B. Fehlermeldungen
- mit Klick auf "FERTIGSTELLEN" wird das Ticket erstellt und im Helpdesk System aufgenommen
- Sie bekommen eine E-Mail mit der Ticketnummer (INC00000) und dem Link zum Ticket, Antworten auf diese E-Mail werden im Ticket hinterlegt
- Die Liste mit dem Status der offenen Tickets ist in der Startmaske des Helpdesk-Systems zu sehen, hier kann auch eine detailliertere Ansicht ausgewählt werden
- Beim Schließen des Tickets erhalten Sie eine E-Mail mit der Lösung. Wenn die Störung nicht behoben wurde, können Sie das Ticket wiedereröffnen
- Rückfragen zum Ticket bitte immer per E-Mail an helpdesk@fh-westkueste.de mit der Ticketnummer #IN000000 im Betreff.

Version 1.0	20.05.2019, erstellt; K. Neelsen
Version 1.1	29.01.2020, erweitert; L. Köhler