

Supportformular

Eröffnung von Tickets bei HORN & COSIFAN

Version 1.0

Stand: 03.08.2023

Inhalt

Einleitung	3
Allgemeines	4
Anfrageauswahl	5
Störungsmeldung	6
Serviceanfrage	7
Verwaltungsbenutzer	8
Benutzer anlegen	9
Benutzer löschen	10
Benutzer ändern	11
Telefonie	12
Vereinbarte Service Level für IT-Dienstleistungen	13
Weitere Support-Stellen	14
Haben Sie Fragen?	15
Verantwortlich	15

Einleitung



Über <https://wtksupport.horn-cosifan.de> erreichen Sie das Supportformular des IT-Dienstleisters Horn & Cosifan. Mit diesem Supportformular können alle autorisierten Personen in den Schulen des Wetteraukreises Störungsmeldungen und Serviceanfragen stellen. Zur Eingabe benötigen Sie eine **Autorisierungsnummer**.

Diese Nummer wird vergeben, sobald ein entsprechender neuer Benutzer über das Supportformular gemeldet wird. Daher ist es wichtig bei Personalwechsel dies umgehend zu melden! D.h. wenn beispielsweise ein/e neue/r IT-Beauftragte/r benannt wird, muss über das Supportformular die/der alte IT-Beauftragte/r zur Löschung gemeldet werden und die neue Person als Benutzer angelegt werden. Ansonsten kann die/der neue IT-Beauftragte keine Tickets aufgeben!

Bitte beachten Sie im Supportformular unbedingt die Pflichtfelder (mit * gekennzeichnet), Informationen und Hinweise. Unvollständig ausgefüllte Störungsmeldungen und Serviceanfragen werden nicht bearbeitet.

Hinweis: Bitte erstellen Sie je Anliegen ein separates Ticket, auch wenn es verschiedene Sachverhalte am selben System sind. Sind mehrere Geräte gleichen Typs vom selben Anliegen betroffen, geben Sie bitte alle Gerätenamen oder Seriennummern der Systeme an. Sind alle Geräte eines Typs betroffen, genügt ein Hinweis dazu, es wird dann kein Geräte-name benötigt.

Allgemeines

Folgende Personen verfügen über eine Autorisierungsnummer und sind somit berechtigt Tickets aufzugeben:

Funktion	Meldeberechtigt für Verwaltungsnetz	Meldeberechtigt für Päd. Schulnetz	Zugriff Laufwerke
Schulleitung	X	X	Verwaltung, Scannen, Schulleitung
Stellv. Schulleitung	X	X	Verwaltung, Scannen
Funktionsstelle	X		Verwaltung, Scannen
Sekretariat	X		Verwaltung, Scannen
Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LUSD)	X		Verwaltung, Scannen
IT-Beauftragte/r		X	Es wird kein Benutzer angelegt
Stellv. IT-Beauftragte/r		X	Es wird kein Benutzer angelegt

Dateiupload (max. 5 MB)

Persönliche Angaben

Die Anfrage gilt für das*

Autorisierungsnummer*

Schule*

Nachname*

Vorname*

Telefon*

E-Mail-Adresse*

Anfragen von anderen Funktionsstellen als den oben genannten werden abgelehnt.

Bitte erstellen Sie je Anliegen ein separates Ticket, auch wenn es verschiedene Anliegen am selben System sind. Sind mehrere Geräte gleichen Typs vom selben Anliegen betroffen, geben Sie bitte alle Gerätenamen oder Seriennummern der Systeme an. Sind alle Geräte eines Typs betroffen, genügt ein Hinweis dazu, es wird dann kein Geräte-name benötigt.

* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Alle Formulare benötigen in der linken Spalte die persönlichen Angaben der autorisierten Person. Bitte beachten Sie unbedingt die Pflichtfelder (mit * gekennzeichnet), Informationen und Hinweise. Unvollständig ausgefüllte Störungsmeldungen und Serviceanfragen können nicht bearbeitet werden. Sie haben immer die Möglichkeit, eine Datei hochzuladen, beispielsweise einen ausgefüllten Antrag im Excel-Format oder ein Belegfoto der vorliegenden Störung. Dies ist jedoch keine Pflichtangabe.

Anfrageauswahl

Zur klaren Definition Ihrer Supportanfrage stehen vier Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

- Störungsmeldung
- Serviceanfrage (z.B. Bestellung, Druckereinrichtung, Passwortanfragen, allgemeine Anfragen,...)
- Verwaltungsbenutzer anlegen / löschen /ändern
- Telefonie (Störungsmeldungen und Serviceanfragen)



Anleitung Supportformular

Supportformular

Mit diesem Supportformular können alle autorisierten Personen in den Schulen des Wetteraukreises Störungsmeldungen und Serviceanfragen stellen. Zur Eingabe benötigen Sie Ihre Autorisierungsnummer.

Bitte beachten Sie dort unbedingt die Pflichtfelder, Informationen und Hinweise. Unvollständig ausgefüllte Störungsmeldungen und Serviceanfragen werden nicht bearbeitet.

Hinweis: Bitte erstellen Sie je Anliegen ein separates Ticket, auch wenn es verschiedene Sachverhalte am selben System sind. Sind mehrere Geräte gleichen Typs vom selben Anliegen betroffen, geben Sie bitte alle Gerätenamen oder Seriennummern der Systeme an. Sind alle Geräte eines Typs betroffen, genügt ein Hinweis dazu, es wird dann kein Gerätenamen benötigt.

Ich möchte folgende Anfrage stellen

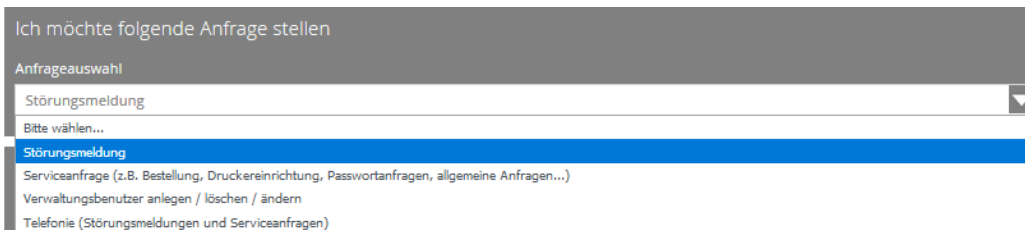
Anfrageauswahl

Bitte wählen...



Störungsmeldung

Besteht eine Störung im Sinne von **eingeschränkter Funktion, Defekten** oder **Softwareproblemen**, wählen Sie bitte die Anfrageauswahl „**Störungsmeldung**“.
Bitte definieren Sie im vorgegebenen Auswahlmenü die Kategorie des betroffenen Gerätes.



Ich möchte folgende Anfrage stellen

Anfrageauswahl

Störungsmeldung

Bitte wählen...

Störungsmeldung

Serviceanfrage (z.B. Bestellung, Druckereinrichtung, Passwortanfragen, allgemeine Anfragen...)

Verwaltungsb Benutzer anlegen / löschen / ändern

Telefonie (Störungsmeldungen und Serviceanfragen)



Supportformular

Kategorie*

Bitte auswählen...

Gerätename/Seriennummer*

Jedes IT Gerät hat einen Gerätenamen (siehe Aufkleber auf dem Gerät). Bei der Angabe des Gerätenamens (hier Computer) genügen die letzten vier Ziffern. Hier im Beispiel in Rot hervorgehoben:

Computername:
CASTLIM0001

Die vollständige Seriennummer ist eine Alternative, falls der Gerätename nicht vorhanden ist.
Bei IWBs bitte den Gerätenamen oder die Seriennummer des angeschlossenen PCs im Feld „Fehlerbeschreibung“ mit angeben.

Kurzbeschreibung/Betreff*

Fehlerbeschreibung*

Anschließend geben Sie bitte den Gerätenamen an. **Jedes IT-Gerät hat einen eigenen Namen, den Sie auf einem am Gerät angebrachten Aufkleber finden.** Der Name besteht aus einer Kombination von Buchstaben und Ziffern. Bei der Angabe in der Zeile „Gerätename/Seriennummer“ genügen die letzten vier Ziffern des Gerätenamens (auf Beispielabbildung in **Rot** hervorgehoben). Falls der Gerätename nicht vorhanden sein sollte, können Sie alternativ die vollständige Seriennummer eingeben.

Bei einigen Formularen ist es notwendig, im einzeiligen Betreff-Feld eine kurze Beschreibung Ihres Anliegens zu formulieren und im größeren Textfeld das Anliegen detailliert zu beschreiben.

Serviceanfrage

Für **Bestellungen** aus dem **IT-Katalog**, die **Einrichtung von Druckern**, **Passwortanfragen** oder **allgemeine Anfragen** nutzen Sie bitte die Anfrageauswahl „**Serviceanfrage**“. Bitte wählen Sie zunächst die Art Ihrer Serviceanfrage und geben an, ob die Anfrage für das **Verwaltungsnetz** oder das **Pädagogische Netz** gilt. Anschließend füllen Sie bitte das Formular vollständig aus.

Ich möchte folgende Anfrage stellen

Anfrageauswahl
Serviceanfrage (z.B. Bestellung, Druckereinrichtung, Passwortanfragen, allgemeine Anfragen...)

Dateiupload (max. 5 MB)
Datei auswählen

Persönliche Angaben

Die Anfrage gilt für das*
Bitte auswählen...

Autorisierungsnummer*

Schule*

Nachname*

Vorname*

Telefon*

E-Mail-Adresse*

Serviceformular

Kurzbeschreibung/Betreff*

Auftrag/Anfrage*

* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Verwaltungsbenutzer

Unter „**Verwaltungsbenutzer anlegen / löschen / ändern**“ können Benutzer/innen für das schulische **Verwaltungsnetz** neu angelegt, gelöscht oder geändert werden. Das Ändern, Anlegen oder Löschen von Verwaltungsbenutzern ist lediglich durch die **Schulleitung** mit entsprechender Autorisierungsnummer möglich. Anfragen von anderen Funktionsstellen werden abgelehnt.

Verwaltungsbenutzer

Hinweis: Das Ändern, Anlegen oder Löschen von Verwaltungsbenutzern ist lediglich durch die Schulleitung mit entsprechender **Autorisierungsnummer** möglich.

Kurzbeschreibung/Betreff

Bitte wählen... ▼

- Bitte wählen...
- Benutzer anlegen
- Benutzer löschen
- Benutzer ändern

Benutzer anlegen

Wird ein/e Benutzer/in neu angelegt, erstellt das System automatisch eine **Autorisierungsnummer**. Für **IT-Beauftragte** wird nur die Autorisierungsnummer erstellt, es wird kein Benutzer angelegt. Bitte denken Sie daran, dass bei einem Personalwechsel nicht nur der neue Benutzer angelegt werden muss, sondern auch die alten Benutzer gelöscht werden müssen

Kurzbeschreibung/Betreff Benutzer anlegen	
Dateiupload (max. 5 MB) Datei auswählen <input type="button" value="Durchsuchen"/>	Benutzer anlegen Vorname des neuen Benutzers* <input type="text"/> Nachname des neuen Benutzers* <input type="text"/> E-Mail-Adresse des neuen Benutzers* <input type="text"/> Rufnummer <input type="text"/> Schulname <input type="text"/>
Persönliche Angaben Autorisierungsnummer* <input type="text"/> Schule* <input type="text"/> Nachname* <input type="text"/> Vorname* <input type="text"/> Telefon* <input type="text"/> E-Mail-Adresse* <input type="text"/>	Funktion des neuen Benutzers* <input type="checkbox"/> Schulleitung <input type="checkbox"/> stellvertretende Schulleitung <input type="checkbox"/> Funktionsstelle <input type="checkbox"/> Sekretariat <input type="checkbox"/> Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD) <input type="checkbox"/> Praktikant/in <input type="checkbox"/> IT-Beauftragter ** <input type="checkbox"/> stellvertretender IT-Beauftragter ** Benötigte Netzlaufwerke <input type="checkbox"/> Stundenplan <input type="checkbox"/> Schulleitung <input type="checkbox"/> Quicken Meldeberechtigung für <input type="checkbox"/> Verwaltungsnetz <input type="checkbox"/> Pädagogisches Schulnetz Arbeitsbeginn ab <input type="text" value="TT . MM . JJJJ"/> <div style="background-color: yellow; padding: 5px;">Vergessen Sie nicht, für zu löschende Benutzer ein entsprechendes Ticket zu eröffnen</div> <p>** Für IT-Beauftragte wird nur die Autorisierungsnummer erstellt, es wird kein Benutzer angelegt</p>

* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden

Benutzer löschen

Bitte füllen Sie das Formular „**Benutzer löschen**“ vollständig aus.

Kurzbeschreibung/Betreff Benutzer löschen	
Dateiupload (max. 5 MB) Datei auswählen <input type="button" value="Durchsuchen"/>	Benutzer löschen Vorname* <input type="text"/> Nachname* <input type="text"/> Löschdatum TT . MM . JJJJ <input type="text"/>
Persönliche Angaben Autorisierungsnummer* <input type="text"/> Schule* <input type="text"/> Nachname* <input type="text"/> Vorname* <input type="text"/> Telefon* <input type="text"/> E-Mail-Adresse* <input type="text"/>	

* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden

Benutzer ändern

Über das Formular „**Benutzer ändern**“ können Sie bereits angelegte Benutzer/innen eine neue Funktion zuweisen, zum Beispiel bei Wechsel einer Person von der stellvertretenden Schulleitung zur Schulleitung, bei geänderten Laufwerkszugriffen im Sekretariat oder wenn ein/e IT-Beauftragte/r auch die Betreuung des Verwaltungsnetzes übernimmt.

Kurzbeschreibung/Betreff Benutzer ändern															
Dateiupload (max. 5 MB) Datei auswählen <input type="button" value="Durchsuchen"/>	Benutzer ändern Vorname des zu ändernden Benutzers* <input type="text"/> Nachname des zu ändernden Benutzers* <input type="text"/> Neue Rufnummer <input type="text"/> Neue Funktionen* <table border="0"><tr><td><input type="checkbox"/> Schulleitung</td><td><input type="checkbox"/> stellvertretende Schulleitung</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Funktionsstelle</td><td><input type="checkbox"/> Sekretariat</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD)</td><td><input type="checkbox"/> Praktikant/in</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> IT-Beauftragter **</td><td><input type="checkbox"/> stellvertretender IT-Beauftragter **</td></tr></table> Neue Netzlaufwerke <table border="0"><tr><td><input type="checkbox"/> Stundenplan</td><td><input type="checkbox"/> Schulleitung</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Quicken</td><td></td></tr></table> Änderung der Meldeberechtigung für <table border="0"><tr><td><input type="checkbox"/> Verwaltungsnetz</td><td><input type="checkbox"/> Pädagogisches Schulnetz</td></tr></table> <small>** Für IT-Beauftragte wird nur die Autorisierungsnummer erstellt, es wird kein Benutzer angelegt.</small>	<input type="checkbox"/> Schulleitung	<input type="checkbox"/> stellvertretende Schulleitung	<input type="checkbox"/> Funktionsstelle	<input type="checkbox"/> Sekretariat	<input type="checkbox"/> Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD)	<input type="checkbox"/> Praktikant/in	<input type="checkbox"/> IT-Beauftragter **	<input type="checkbox"/> stellvertretender IT-Beauftragter **	<input type="checkbox"/> Stundenplan	<input type="checkbox"/> Schulleitung	<input type="checkbox"/> Quicken		<input type="checkbox"/> Verwaltungsnetz	<input type="checkbox"/> Pädagogisches Schulnetz
<input type="checkbox"/> Schulleitung	<input type="checkbox"/> stellvertretende Schulleitung														
<input type="checkbox"/> Funktionsstelle	<input type="checkbox"/> Sekretariat														
<input type="checkbox"/> Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD)	<input type="checkbox"/> Praktikant/in														
<input type="checkbox"/> IT-Beauftragter **	<input type="checkbox"/> stellvertretender IT-Beauftragter **														
<input type="checkbox"/> Stundenplan	<input type="checkbox"/> Schulleitung														
<input type="checkbox"/> Quicken															
<input type="checkbox"/> Verwaltungsnetz	<input type="checkbox"/> Pädagogisches Schulnetz														
Persönliche Angaben Autorisierungsnummer* <input type="text"/> Schule* <input type="text"/> Nachname* <input type="text"/> Vorname* <input type="text"/> Telefon* <input type="text"/> E-Mail-Adresse* <input type="text"/>															

* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Telefonie

Für Störungsmeldungen und Serviceanfragen, die den Bereich **Telefonie** betreffen, nutzen Sie bitte ebenfalls das Supportformular.

Ich möchte folgende Anfrage stellen

Anfrageauswahl
Telefonie (Störungsmeldungen und Serviceanfragen) ▼

Dateiupload (max. 5 MB)
Datei auswählen Durchsuchen

Persönliche Angaben

Autorisierungsnummer*
Schule*
Nachname*
Vorname*
Telefon*
E-Mail-Adresse*

Art des Anliegens
Störungsmeldung ▼
Kategorie
Telefon gestört ▼

Gebäude und Raumnummer*
Rufnummer/Durchwahl*
Kurzbeschreibung/Betreff*
Beschreibung

* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden

Vereinbarte Service Level für IT-Dienstleistungen

Service Level Agreements (SLA) HORN & COSIFAN	Zeitfenster
Service Desk gewährleistete Servicezeit	Montag bis Freitag 7:30 bis 18:00 Uhr
gewährleistete Reaktionszeit bei der Meldung einer Störung	≤ 2 Stunden
gewährleistete Reaktionszeit bei einer Serviceanfrage	≤ 10,5 Stunden

Serviceleistungen und Beseitigung von Störungen:

Servicekategorie „Hoch“	Störungen an allen Komponenten in den Verwaltungsnetzen	≤ 10,5 Std. ≙ spätestens am nächsten Werktag
Servicekategorie „Hoch“	Störungen an allen zentralen Systemen in den pädagogischen Schulnetzen (Server und aktive Netzwerkkomponenten); Interaktive Whiteboards	≤ 10,5 Std. ≙ spätestens am nächsten Werktag
Servicekategorie „Normal“	Störungen an allen sonstigen Komponenten in den pädagogischen Schulnetzen	≤ 31,5 Std. ≙ spätestens am 4. Werktag
Serviceanfragen	Serviceanfragen „Hoch“ , z.B. bzgl. Kennwortänderungen	≤ 10,5 Std. ≙ spätestens am nächsten Werktag
	Serviceanfragen „Normal“ , z.B. bzgl. Druckereinrichtung	≤ 31,5 Std. ≙ spätestens am 4. Werktag
	Serviceanfragen , z.B. bzgl. Softwareinstallationen	≤ 8 Wochen (abhängig von Freigabe)
	Bestellungen	≤ 4 Wochen

Weitere Support-Stellen



Das Service Desk der **Hessischen Zentrale für Datenverwaltung (HZD)** ist im Bereich des **hessischen Schulverwaltungsnetz (HSVN)** für alle Störungen der zentralen Dienste des HKM

zuständig: z. B. Landes-E-Mails, Internetverbindung im Verwaltungsnetz, LUSD.

Störungen am Router in der Verwaltung können **nur** von der HZD behoben werden!

Telefon: 0611 340 1274

E-Mail: IT-service-desk@hzd.hessen.de



Bei Fragen und technischen Problemen des **Schulportal Hessen (SPH)** wenden Sie sich bitte

an den **HelpDesk SPH**:

Ticket über support.schulportal.hessen.de

Telefon: 069 3 89 89 219

Haben Sie Fragen?

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der **Fachstelle Schul-IT und Medienzentrum** stehen Ihnen für Fragen und Beratung zur Verfügung. Schreiben Sie uns gerne eine E-Mail an:

medienzentrum@wetteraukreis.de

IT-Service Management & Qualitätssicherung

Mike Schneider

Telefon: 06031 83 6283

Mike.Schneider@wetteraukreis.de

Verantwortlich

Wetteraukreis

Der Kreisausschuss

Fachstelle Schul-IT und Medienzentrum

Europaplatz

61169 Friedberg

www.wetteraukreis.de

Katja Müller-Lind

Fachdienstleitung Schul-IT und Einrichtungen | Leitung Medienzentrum

Telefon: 06031 83 6227

E-Mail: katja.mueller-lind@wetteraukreis.de