



**Wetteraukreis**

# **Schul-IT Wetteraukreis**

## **Fachbereich Bildung und Gebäudewirtschaft**

Fachdienst Schul-IT und Einrichtungen

Europaplatz

61169 Friedberg

# **Bedienungsanleitung:**

# **Supportformular**

**Zur Eröffnung von Tickets bei HORN & COSIFAN**

Version: 1.0

Datum: 04.09.2019



## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung .....	3
2.	Allgemeines.....	3
3.	Anfrageauswahl .....	4
3.1	Störungsmeldung .....	4
3.2	Serviceanfrage .....	5
3.3	Verwaltungsbenutzer.....	5
3.3.1	Benutzer anlegen .....	6
3.3.2	Benutzer löschen .....	7
3.3.3	Benutzer ändern.....	7
3.4	Telefonie .....	8



## 1. Einleitung

Über <http://wtksupport.horn-cosifan.de/> erreichen Sie ein Supportformular des IT-Dienstleisters HORN & COSIFAN Computersysteme GmbH, mit dem alle autorisierten Personen in den Schulen des Wetteraukreises Störungsmeldungen und Serviceanfragen stellen können. In Ausnahmefällen, z.B. bei Internetstörungen oder Kennworrücksetzung, kann dies auch telefonisch erfolgen. Zur Eingabe benötigen Sie Ihre 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!

## 2. Allgemeines

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

Funktion	Autorisierungsnummer für Verwaltungsnetz	Autorisierungsnummer für Päd. Schulnetz
<b>Verwaltungsnetze</b>		
Schulleitung	X	X
Stellv. Schulleitung	X	X
Funktionsstelle	X	
Sekretariat	X	
Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD)	X	
Praktikant/in		
<b>Päd. Schulnetze</b>		
IT-Beauftragte/r		X
Stellv. IT-Beauftragte/r		X

Dateiupload (max. 5 MB)

File auswählen

---

Persönliche Angaben

Die Anfrage gilt für das\*

Bitte auswählen...

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 Gerätenamen benötigt.

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.

## 3. Anfrageauswahl

Zur klaren Definition Ihrer Supportanfrage stehen vier Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

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

**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 Geräteame benötigt.

**Sie erreichen uns**  
Montag - Freitag  
07.30Uhr - 18.00Uhr  
Support-Hotline:  
06109/3093-48  
wksupport@horn-coosfan.de

Ich möchte folgende Anfrage stellen

Anfrageauswahl

Störungsmeldung

Bitte wählen...

Störungsmeldung

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

Verwaltungsbenuer anlegen / löschen / ändern

Telefonie (Störungsmeldungen und Serviceanfragen)

### 3.1 Störungsmeldung

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

Anschließend geben Sie bitte den Gerätenamen an. **Jedes IT-Gerät hat einen eigenen Namen, z.B. Computernamen, Druckernamen, Beamername, 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

**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\*



Ihres Anliegen zu formulieren und im größeren Textfeld das Anliegen detailliert zu beschreiben.

## 3.2 Serviceanfrage

Für Bestellungen aus dem IT-Einkaufskatalog, die Einrichtung von Druckern, Passwortanfragen oder allgemeine Anfragen nutzen Sie bitte die Anfrageauswahl „Serviceanfrage“.

Ich möchte folgende Anfrage stellen

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

Dateiupload (max. 5 MB)  
Datei auswählen Durchsuchen

Serviceformular  
Kurzbeschreibung/Betreff\*  
Auftrag/Anfrage\*

Persönliche Angaben  
Die Anfrage gilt für das\*  
Bitte auswählen...  
Autorisierungsnummer\*  
Schule\*  
Nachname\*  
Vorname\*  
Telefon\*  
E-Mail-Adresse\*

\* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden

Bitte wählen Sie zunächst die Art Ihrer Serviceanfrage und geben an, ob sich die Anfrage auf das Verwaltungsnetz oder das Pädagogische Schulnetz bezieht. Anschließend füllen Sie bitte das Formular vollständig aus.

## 3.3 Verwaltungsbenuer

Unter „Verwaltungsbenuer“ können Verwaltungsbenuer/innen neu angelegt, gelöscht oder geändert werden. Hierzu ist ausschließlich die Schulleitung berechtigt, die Anfragen von anderen Funktionsstellen werden abgelehnt.

Verwaltungsbenuer

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

Kurzbeschreibung/Betreff  
Bitte wählen...  
Benutzer anlegen  
Benutzer löschen  
Benutzer ändern



## 3.3.1 Benutzer anlegen

Wird ein/e Benutzer/in neu angelegt, erstellt das System automatisch eine Autorisierungsnummer (siehe Kapitel 2).

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 (siehe Kapitel 3.3.2).

Kurzbeschreibung/Betreff  
 Benutzer anlegen

Dateiupload (max. 5 MB)  
 Datei auswählen Durchsuchen

Persönliche Angaben  
 Autorisierungsnummer\*

Schule\*

Nachname\*

Vorname\*

Telefon\*

E-Mail-Adresse\*

Benutzer anlegen  
 Vorname des neuen Benutzers\*

Nachname des neuen Benutzers\*

E-Mail-Adresse des neuen Benutzers\*

Rufnummer

Schulname

Funktion des neuen Benutzers\*  
 Schulleitung  stellvertretende Schulleitung  
 Funktionsstelle  Sekretariat  
 Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD)  Praktikant/in  
 IT-Beauftragter \*\*  stellvertretender IT-Beauftragter \*\*

Benötigte Netzlaufwerke  
 Stundenplan  Schulleitung  
 Quicken

Meldeberechtigung für  
 Verwaltungsnetz  Pädagogisches Schulnetz

Arbeitsbeginn ab

Vergessen Sie nicht, für zu löschende Benutzer ein entsprechendes Ticket zu eröffnen

\*\* Für IT-Beauftragte wird nur die Autorisierungsnummer erstellt, es wird kein Benutzer angelegt.

\* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden

Eine Übersicht über die Laufwerke, die automatisch vergeben werden:

Funktion	Laufwerke
<b>Verwaltungsnetze</b>	
Schulleitung	Verwaltung, Scannen, Schulleitung
Stellv. Schulleitung	Verwaltung, Scannen
Funktionsstelle	Verwaltung, Scannen
Sekretariat	Verwaltung, Scannen, Quicken
Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD)	Verwaltung, Scannen
Praktikant/in	
<b>Päd. Schulnetze</b>	
IT-Beauftragte/r	Es wird kein Benutzer angelegt
Stellv. IT-Beauftragte/r	Es wird kein Benutzer angelegt

Seite 6 von 8



## 3.3.2 Benutzer löschen

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

Das Löschen alter Benutzer ist im Sinne des Datenschutzes nicht zu vernachlässigen!

Kurzbeschreibung/Betreff  
Benutzer löschen

Dateiupload (max. 5 MB)  
Datei auswählen Durchsuchen

Benutzer löschen

Vorname\*

Nachname\*

Löschdatum  
TT.MM.JJJJ

Personliche Angaben

Autorisierungsnummer\*

Schule\*

Nachname\*

Vorname\*

Telefon\*

E-Mail-Adresse\*

\* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden

## 3.3.3 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 Durchsuchen

Benutzer ändern

Vorname des zu ändernden Benutzers\*

Nachname des zu ändernden Benutzers\*

Neue Rufnummer

Neue Funktionen\*

Schulleitung  stellvertretende Schulleitung  
 Funktionsstelle  Sekretariat  
 Lehrkraft mit Sonderaufgaben (z.B. LuSD)  Praktikant/in  
 IT-Beauftragter \*\*  stellvertretender IT-Beauftragter \*\*

Neue Laufwerke

Stundenplan  Schulleitung  
 Quicken

Änderung der Meldeberechtigung für

Verwaltungsnetz  Pädagogisches Schulnetz

\*\* Für IT-Beauftragte wird nur die Autorisierungsnummer erstellt, es wird kein Benutzer angelegt

Personliche Angaben

Autorisierungsnummer\*

Schule\*

Nachname\*

Vorname\*

Telefon\*

E-Mail-Adresse\*

\* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden



## 3.4 Telefonie

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

**Hinweis:** Tickets zur Telefonie werden an den Wetteraukreis weitergegeben und dort bearbeitet. Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Fachdienst 5.3 Schul-IT und Einrichtungen.

Ich möchte folgende Anfrage stellen

Anfrageauswahl  
Telefonie (Störungsmeldungen und Serviceanfragen) ▼

Dateiupload (max. 5 MB)  
Datei auswählen

**Hinweis:** Tickets zur Telefonie werden an den Wetteraukreis weitergeben und dort bearbeitet. Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Fachdienst 5.3 Schul-IT und Einrichtungen.

**Persönliche Angaben**

Autorisierungsnummer\*

Schule\*

Nachname\*

Vorname\*

Telefon\*

E-Mail-Adresse\*

Art des Anlegens  
Störungsmeldung ▼

Kategorie  
Telefon gestört ▼

Gebäude und Raumnummer\*

Rufnummer/Durchwahl\*

Kurzbeschreibung/Betreff\*

Beschreibung

\* Dies ist ein Pflichtfeld und erfordert eine Eingabe/Auswahl

Absenden