Wetteraukreis
gold. richtig.

Supportformular

Eröffnung von Tickets bei HORN & COSIFAN

Stand: 16.08.2024

Inhalt

Einleitung 3
Allgemeines 4
Anfrageauswahl 5
Störungsmeldung 6
Beratung 7
Serviceanfrage 8
Verwaltungsbenutzer 9
Benutzer anlegen 10
Benutzer löschen 11
Benutzer ändern 12
Telefonie 13
Vereinbarte Service Level für IT-Dienstleistungen 14
Weitere Support-Stellen 15
Haben Sie Fragen? 16
Verantwortlich 16

Einleitung

HORN & COSIFAN Computersysteme GmbH

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, Beratungs- und Serviceanfragen stellen. Zur Eingabe benötigen Sie eine **Autorisierungsnummer**.

Diese Nummer wird vergeben, sobald ein entsprechender neuer Benutzer[1] über das Supportformular gemeldet wird. Daher ist es wichtig bei Personalwechsel dies umgehend zu melden! D.h. wenn beispielsweise ein neuer IT-Beauftragter benannt wird, muss über das Supportformular der alte IT-Beauftragte zur Löschung gemeldet werden und die neue Person als Benutzer angelegt werden. Ansonsten kann 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.

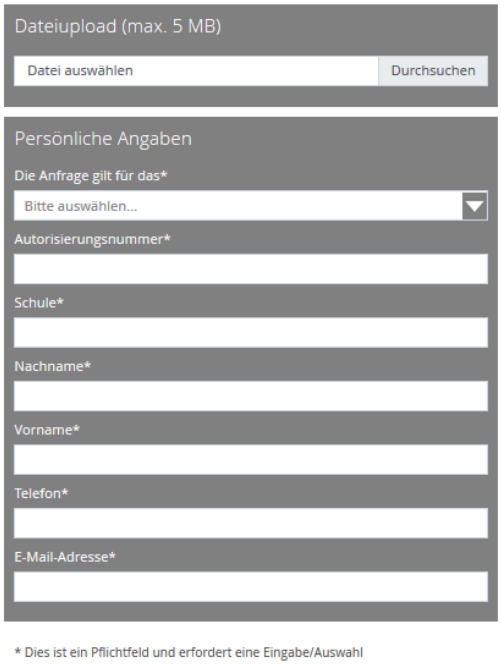
Hinweis: Bitte erstellen Sie je Anliegen ein separates Ticket, auch wenn es verschiedene Sachverhalte am selben System sind. Sind mehrere Geräte gleichen Typs vom selben Anliegen betroffen, geben Sie bitte alle Gerätenamen oder Seriennummern der Systeme an. Sind alle Geräte eines Typs betroffen, genügt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

[1] In diesem Dokument wird das generische Maskulinum aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit verwendet. Es sind alle Geschlechter gemeint.

Allgemeines

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

Funktion	Meldeberechtigt für Päd. Schulnetz	Meldeberechtigt für Verwaltungsnetz	Zugriff Laufwerke Verwaltungsnetz
IT-Beauftragter	X		Es wird kein Benutzer angelegt
Stellv. IT-Beauftragter	X		Es wird kein Benutzer angelegt
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



Anfragen von anderen Funktionsstellen als den oben genannten werden abgelehnt.

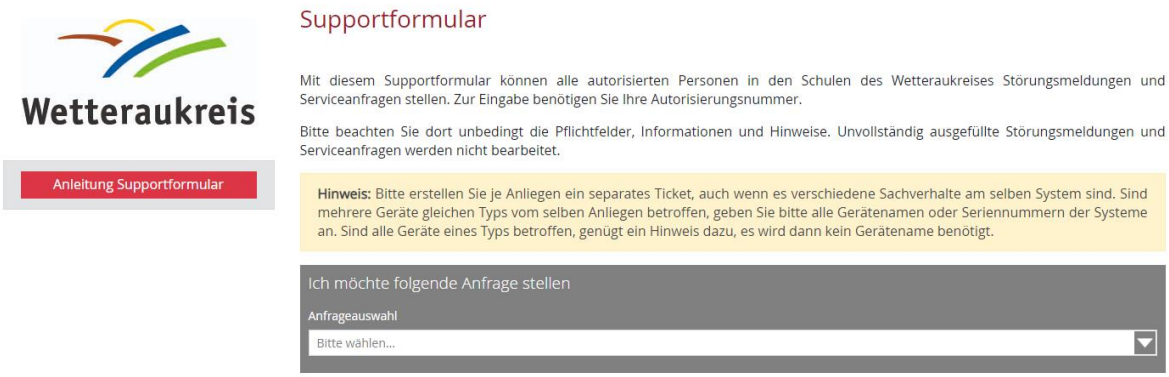
Bitte erstellen Sie je Anliegen ein separates Ticket, auch wenn es verschiedene Anliegen am selben System sind. Sind mehrere Geräte gleichen Typs vom selben Anliegen betroffen, geben Sie bitte alle Gerätenamen oder Seriennummern der Systeme an. Sind alle Geräte eines Typs betroffen, genügt ein Hinweis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

Anfrageauswahl

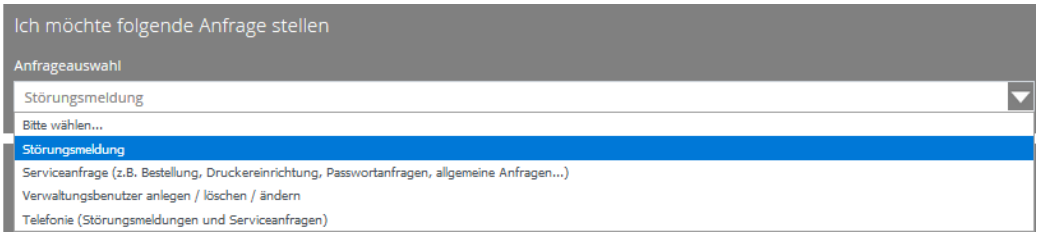
Zur klaren Definition Ihrer Supportanfrage stehen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

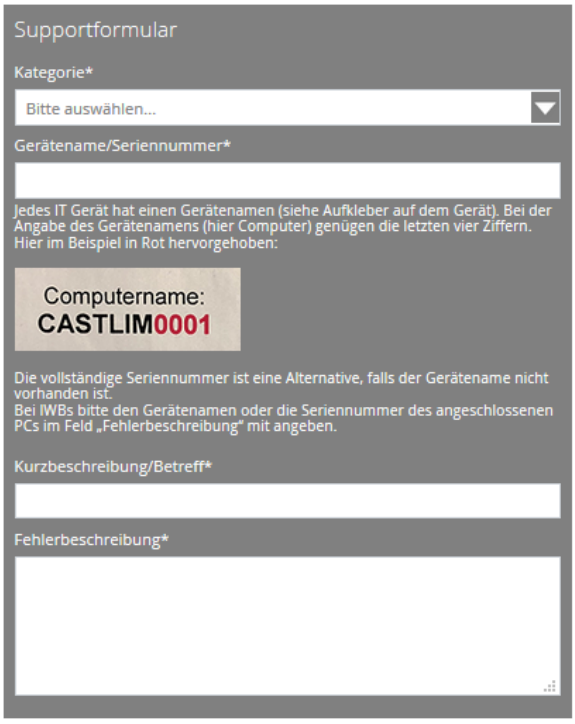
- Störungsmeldung
- Beratung (Schulbildungsnetz, Fortbildung, Softwareanfragen)
- Serviceanfrage (z.B. Bestellung, Druckereinrichtung, Passwortanfragen, allgemeine Anfragen,...)
- Verwaltungsbenutzer anlegen / löschen /ändern
- Telefonie (Störungsmeldungen und Serviceanfragen)



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.





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.

Beratung

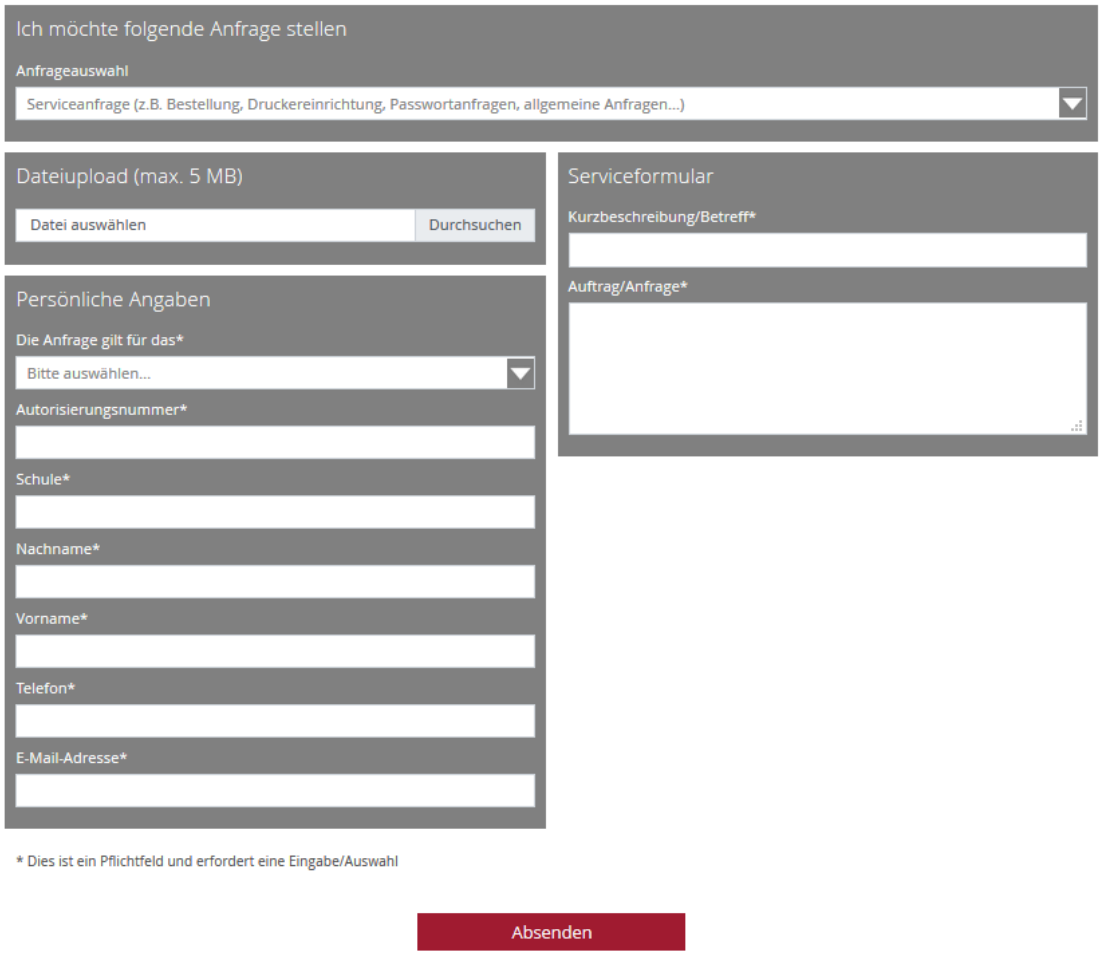
Über das IT-Supportformular können alle autorisierten Personen (IT-Beauftragte, Schulleitungen, Sekretärinnen) Beratungsleistungen sowie praktische Unterstützung an den Schulen vor Ort oder Fortbildungsbedarf anfragen.
Über die **Anfrageauswahl** wählen Sie dazu die Option „**Beratung (Schulbildungsnetz, Fortbildung, Softwareanfragen)“**. Danach haben Sie die Möglichkeit im Feld **Beratung** über die **Kategorie** Ihre Anfrage genauer zu bestimmen. Wählen Sie Ihr thematisches Anliegen aus:

- Fragen zum Schulbildungsnetz
- Import/Export LUSD Daten
- Interaktive Schultafeln Bedienungsprobleme
- Nextcloud Anwendungsfragen (WK-Schulcloud)
- Funktionsfragen TFK Schulfilter
- Funktionsfragen WLAN/BYOD
- Software und Apps
- Gerätebedienung (PC, Notebooks, iPads)
- Anfrage pädagogischer Tag
- Bedarf an neuen Fortbildungsthemen
- Fragen zu Datenschutzthemen

Füllen Sie alle bekannten Angaben und Pflichtangaben aus, und geben Sie uns im Textfeld gerne weitere Informationen, damit wir Ihre Anfrage richtig zuordnen können. Die Anfrage geht über unseren IT-Dienstleister direkt zu den zuständigen Mitarbeitenden in der Fachstelle Schul-IT und Medienzentrum.

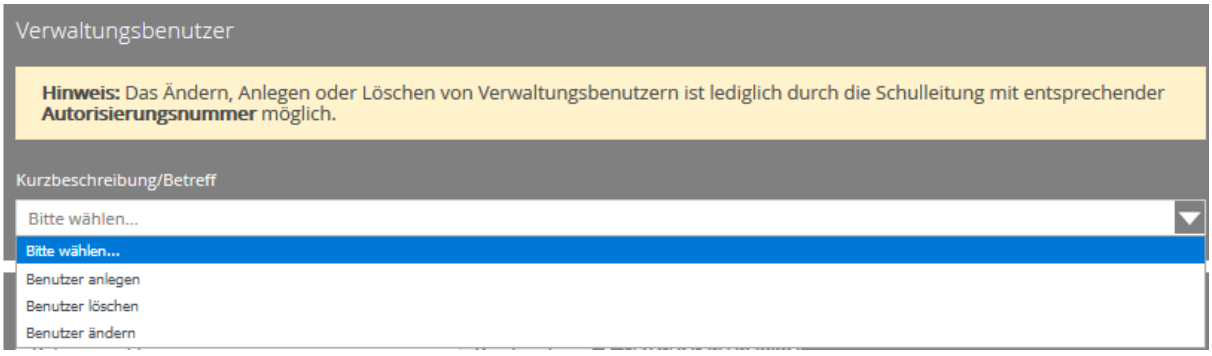
Serviceanfrage

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.



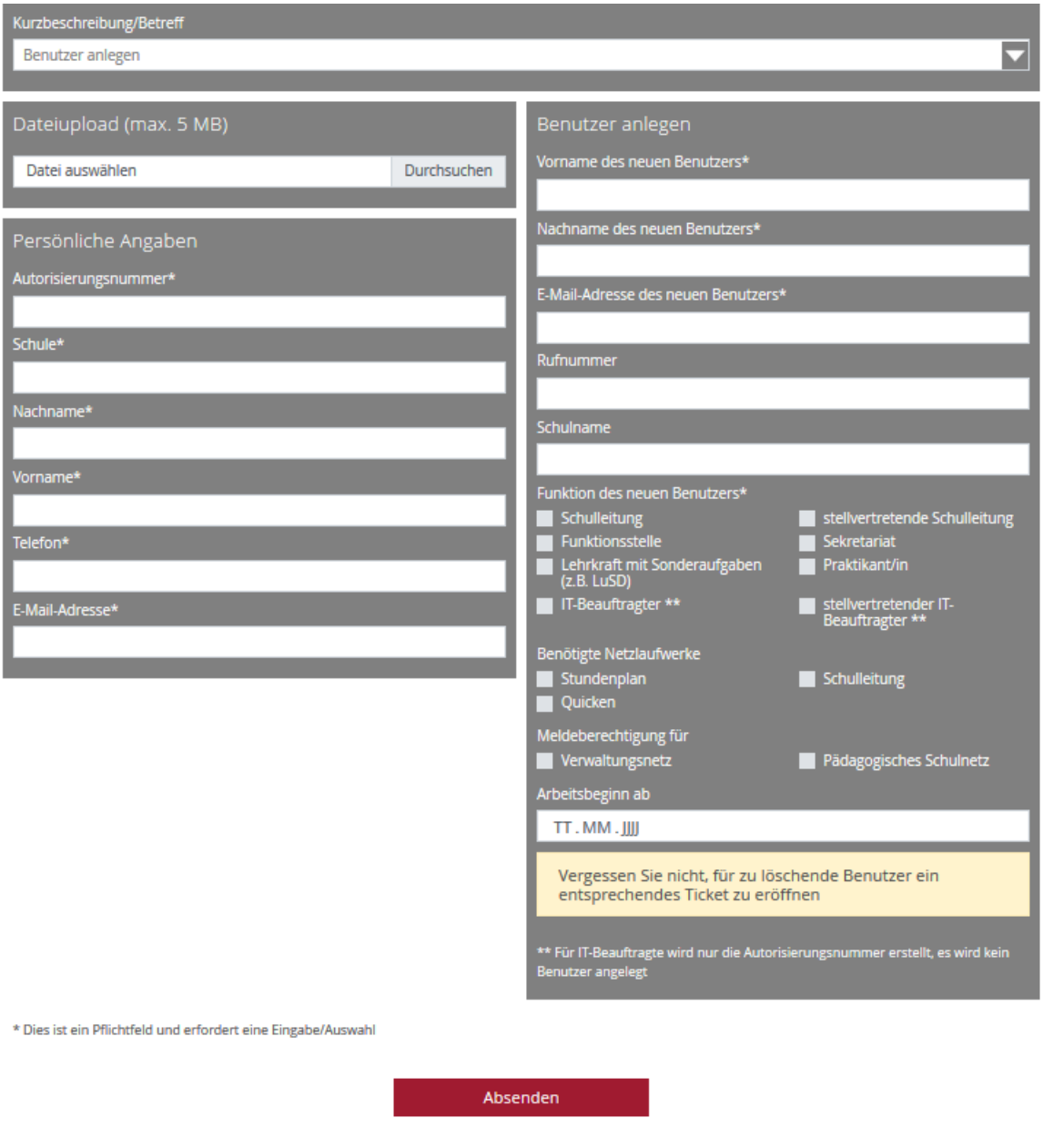
Verwaltungsbenutzer

Unter „**Verwaltungsbenutzer anlegen / löschen / ändern**“ können Benutzer 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.



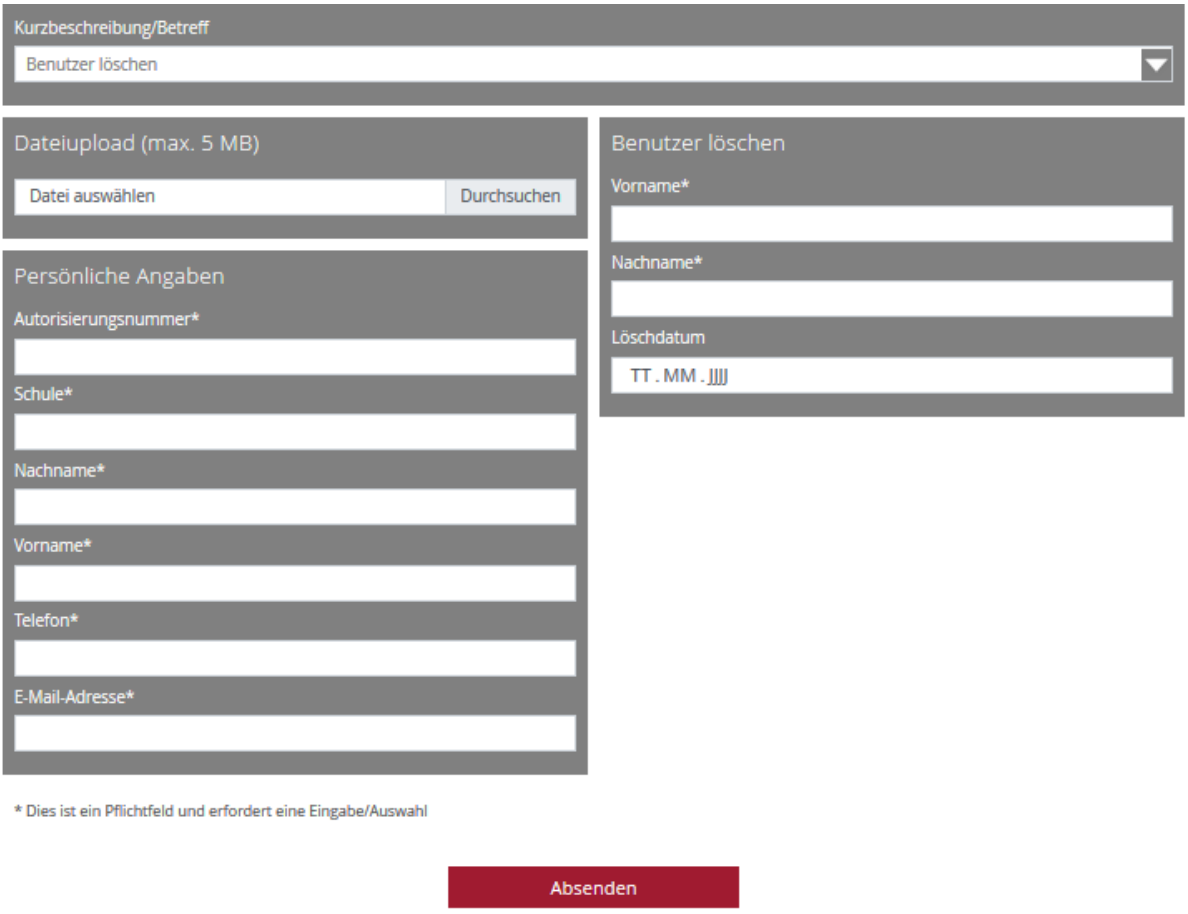
Benutzer anlegen

Wird ein Benutzer 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



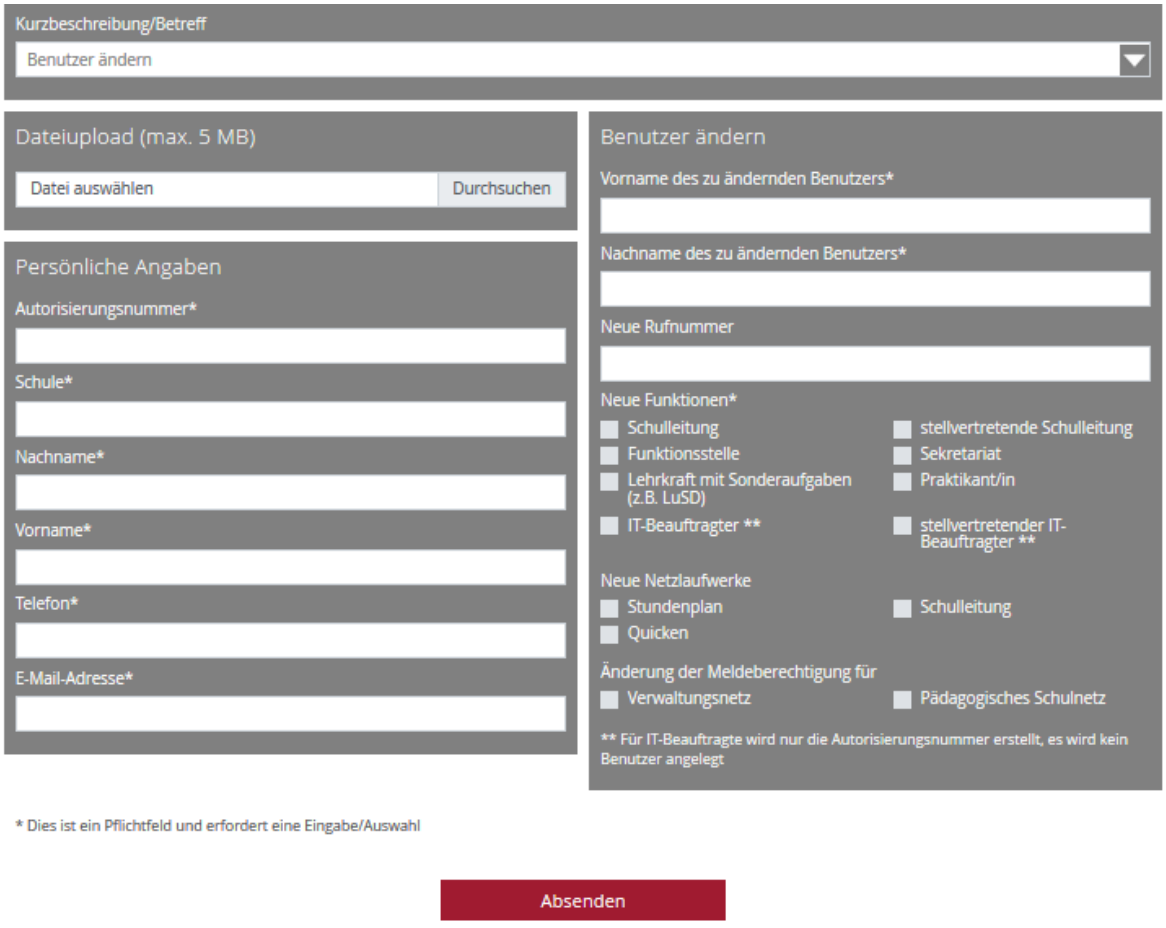
Benutzer löschen

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



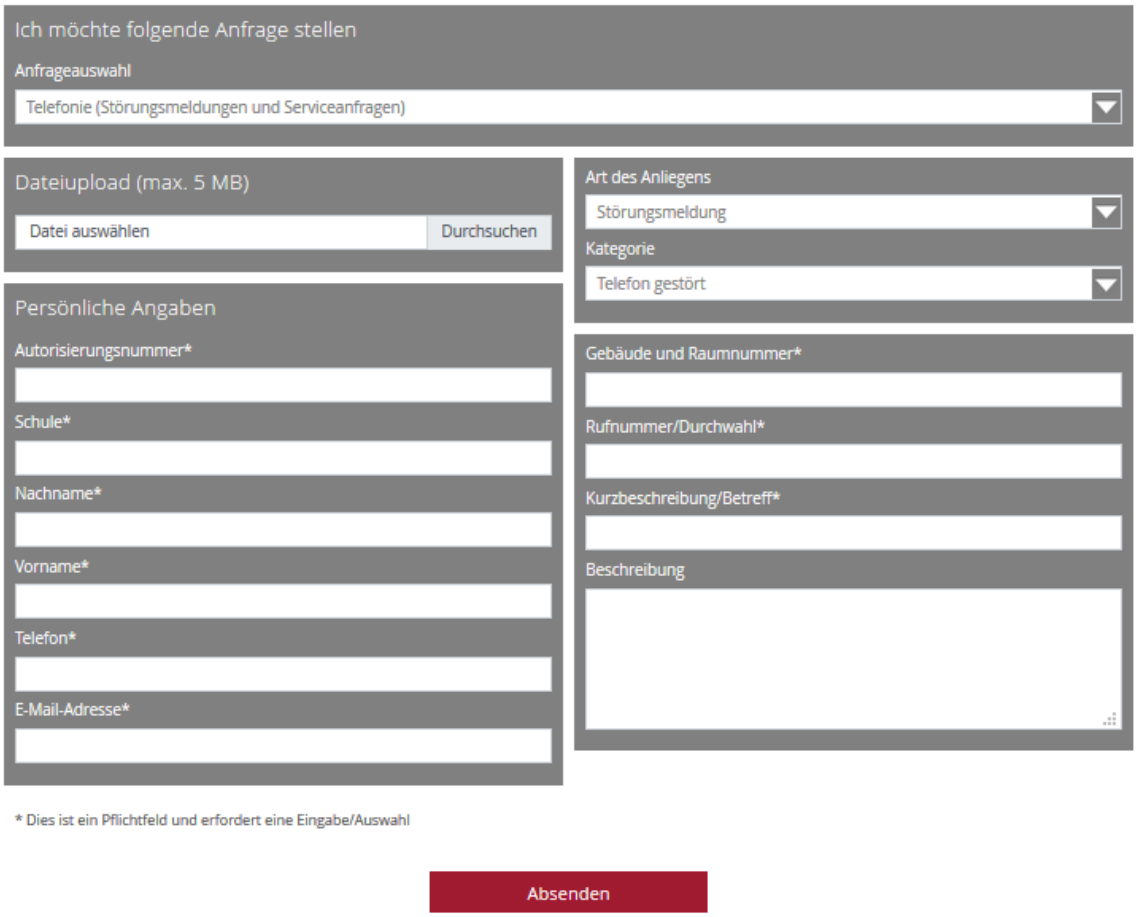
Benutzer ändern

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 IT-Beauftragter auch die Betreuung des Verwaltungsnetzes übernimmt.



Telefonie

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



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

HZD
Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Der **IT-Service-Desk der Hessischen Zentrale für Datenverwaltung (HZD)** ist im Bereich des hessischen **Schulverwaltungsnetz (HSVN)** für alle Störungen der zentralen Dienste des Hessischen Ministeriums für Kultus, Bildung und Chancen zuständig: z.B. **Landesfunktionspostfächer (z.B. poststellen@ / schulleitung@...schulverwaltung.hessen.de)**, **Internetverbindung im Schulverwaltungsnetz**. Störungen am Router in der Verwaltung können nur von der HZD behoben werden!

E-Mail: IT-service-desk@hzd.hessen.de
Telefon: 0611 340 1274

DIGITALE SCHULE HESSEN

Sie haben eine Frage zur **Schul-ID Hessen**, zur dienstlichen E-Mail-Adresse für Lehrkräfte (**@schule.hessen.de**) oder zur **LUSD** (Lehrer und Schüler Datenbank)?
Informationen und Kontakt finden Sie auf:
https://digitale-schule.hessen.de/digitale-infrastruktur-und-verwaltung/e-mail-adressen-fuer-lehrkraefte/Kontakt-zum-E-Mail-Support
Telefon: 0611 340 1570

Schulportal HESSEN

Sie haben Fragen zum **Schulportal Hessen (SPH)** oder technische Pobleme (z.B. in der SPH-Pädagogischen Organisation, dem Bildungsserver, SchulMoodle oder SchulMahara)?
Dann wenden Sie sich bitte an den **HelpDesk SPH**:
https://support.schulportal.hessen.de
Telefon: 0611 368 6500

Haben Sie Fragen?

Informationen aus dem Medienzentrum Wetteraukreis und dem gesamten Fachdienst Schul-IT und Einrichtungen finden Sie auch auf unserer Homepage: https://wetteraukreis.de/medienzentrum

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

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

Telefon: 06031 83 6227