

# Ticket erstellen

Damit Sie ein Ticket erstellen können, müssen Sie sich zunächst auf der Supportseite anmelden:

[support.hla-flensburg.de](https://support.hla-flensburg.de)

Schritt 1: Klicken Sie auf das grüne Pluszeichen und links in der Ecke der Seite

Schritt 2: Schreiben Sie einen **aussagekräftigen** Titel und ergänzen ihn mit einer Beschreibung Ihres Anliegen (weitere Hilfe dazu erhalten Sie im unteren Abschnitt: Was sind die W-Fragen?)

Schritt 3: Wählen Sie die jeweilige Gruppe aus

Schritt 4: Wählen Sie den Typ für Ihr Anliegen aus (eine nähere Beschreibung zu den Typen erhalten Sie im unteren Abschnitt: Ticket Typen)

Sollten Sie "Hausmeisterservice" ausgewählt haben, wählen Sie stattdessen den Standort aus.

Schritt 5: Wählen Sie einen Raum aus (oder "k.A." sofern es sich um keinen Raum handelt)

Schritt 6: Klicken Sie auf "Erstellen"

Wenn Sie danach eine E-Mail erhalten haben, wurde Ihr Ticket erfolgreich bei uns eingereicht. Sollten Sie weitere Ergänzungen machen wollen können Sie unter dem Punkt "Übersicht" Ihr Ticket auswählen und weitere Notizen hinzufügen, den Raum ändern oder über den Punkt "Status" das Ticket schließen. Damit Ihre Änderungen gespeichert werden müssen Sie im Anschluss auf "Aktualisieren" klicken.

## Was sind die W-Fragen?

Damit Ihr Anliegen zügig bearbeitet werden kann, ist es wichtig, alle nötigen Informationen in das Ticket zu schreiben.

Dafür können Sie sich an die W-Fragen orientieren:

1. Was ist das Problem?

Eine kurze Beschreibung zu Ihrem Problem

2. Welches Gerät?

Um welches Gerät handelt es sich (Art, Name, wo steht das Gerät)

3. Wann tritt das Problem auf?

Eine kurze Beschreibung der Umstände, die zu dem Problem führten (z.B. beim Einschalten etc.)

4. Was haben Sie bisher unternommen?

Sofern Sie bereits Lösungsansätze unternommen haben, fügen Sie diese hinzu.

# Ticket Typen

Im folgenden werden die Ticket Typen näher beschrieben.

**Anfrage:** Alle allgemeinen Fragen, Wünsche oder Vorschläge (z.B. neues Programm, Ablaufänderungen, etc.)

**Ausfall/Defekt:** Technische Ausfälle (z.B. Bildschirm schwarz, PC Bild wird nicht auf dem Beamer übertragen) oder andere Störungen

**E-Mail-Adresse:** Fragen und Anforderungen betreffend E-Mails (z.B. neue E-Mail-Adressen anlegen, ändern, löschen etc.)

**Information:** Angaben von Informationen für den IT Support (z.B. Kabelsalat, Termine, etc.)

**Lernnetz:** Alles rund um das Thema Lernnetz (z.B. Schüler löschen, Intranet Fragen, etc.)

**Netman Zugang:** Zugänge für die SuS und Kolleg/innen (z.B. Schüler/Lehrer anlegen, löschen, ändern)

**Schulportal SH:** Alles rund um das Thema Schulportal (z.B. Zugänge, Passwortänderung)

**Webseite:** Anfragen für die HLA Homepage

---

Version #3

Erstellt: 2023-12-06 08:01:37 UTC von alisha

Zuletzt aktualisiert: 2023-12-07 10:05:07 UTC von alisha