

Liebe Dozentinnen, Dozenten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Für die Fakultät WS führen wir, die IT-Kräfte der Fakultät, ab dem Sommersemester 2015 ein Ticketsystem.

Das Ticketsystem bietet folgende Vorteile:

- Probleme sind elektronisch erfasst und werden zentral verwaltet.
- Der nächste freien IT-Mitarbeiter bearbeitet das Ticket.
- Abwesenheiten von IT-Mitarbeitern können besser "kompensiert" werden.
- Ablauf und aktueller Status können besser verfolgt werden
- Tickets können besser (zwischen IT-Mitarbeitern) übergeben werden.
- Das Ticket kann man auch erstellen, wenn gerade kein IT-Mitarbeiter anders erreichbar ist.
- Telefonisch und persönlich gemeldete Probleme werden auch im Ticketsystem erfasst.

Erreichbar ist das Ticketsystem über eine E-Mail. Dieses sollte folgende Informationen beinhalten:

Mail an: ws-support@htwg-konstanz.de

Betreff: Hier einen das Problem beschreibenden, sinnvollen Betreff geben

Inhalt: Der Inhalt sollte eine Fehlerbeschreibung darstellen in der folgende Informationen beschrieben werden:

- Betriebssystem,
- PC oder Laptop,
- Programm bei dem das Problem Auftritt
- Beschreibung des Problems
- Bereits unternommene Versuche zum Beheben (Neustart, Cache gelöscht, ...)
- Benutzerinformationen (für die schnelle Erreichbarkeit: Name, Vorname, Mail und Telefon)
- Anhang: Wenn eine Fehlermeldung erscheint, sollte diese auch als Anhang (Word, Jpg-Datei, ...) der Mail beigefügt werden.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das neue Ticketsystem, welches ab dem 16.03.2015 aktiv ist.

Danke und freundliche Grüße,

Mathias Reich für das IT-Team (bestehend aus J.Volk, J.Tauro und M.Reich)