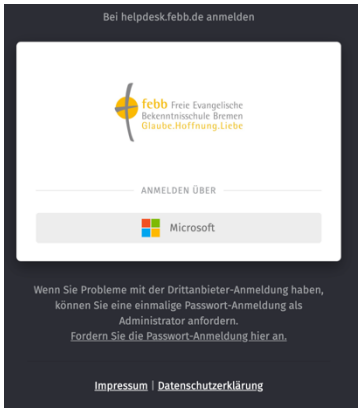
IT-Ticketsystem Zammad

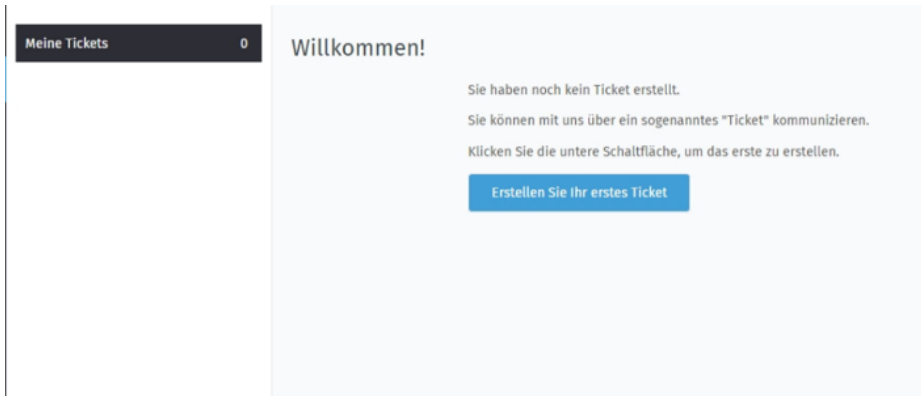
1. Anmeldung

Öffne den Internetbrowser deiner Wahl und rufe folgende Website auf:
https://helpdesk.febb.de
Du kannst dich nun bequem mit deinem bekannten Office365-Konto der Schule anmelden, indem du auf die Schaltfläche „Microsoft“ klickst.

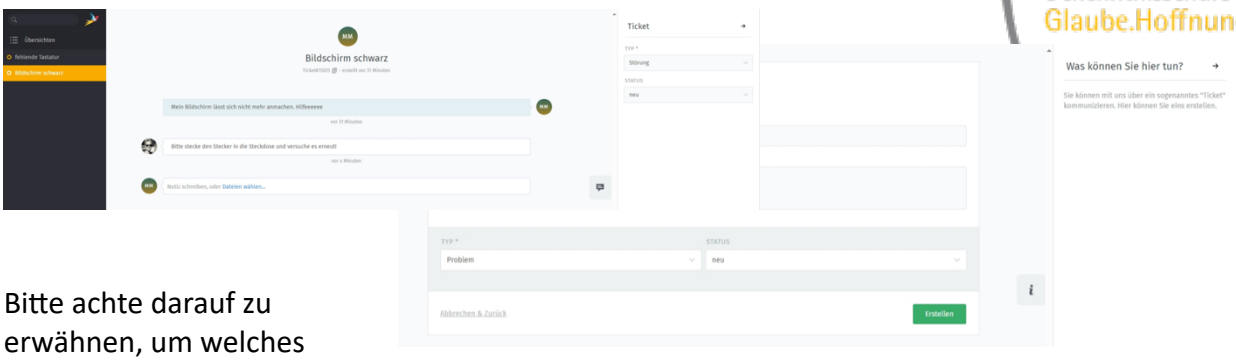


2. Ticket erstellen

Du befindest dich nun auf der Startseite und siehst sofort den Button “erstellen Sie Ihr neues Ticket”. Da klickst du dann einfach drauf und beschreibst dein Problem!



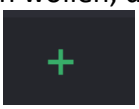
Beispiel:



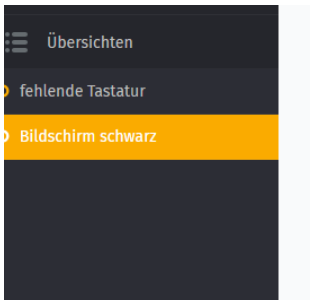
Bitte achte darauf zu erwähnen, um welches Problem es sich handelt, deinen Standort mitzuteilen, wo sich der Fehler/das Problem gezeigt hat (z. B. GSH, Kunstraum, Beamer, Raum XY).
Somit können wir zeitnah das Ticket bearbeiten. Wenn du dann unten auf “Erstellen” klickt (grüner Button), wird das Ticket ausgelöst und die IT erhält sofort eine Benachrichtigung.

Du siehst auf deinem Bildschirm dann die Beschreibung den Bearbeitungsstand

Unter „Übersichten“ kannst du deine offenen Tickets sehen. Solltest du noch ein weiteres Ticket anlegen wollen, dann kannst du mit dem Pluszeichen unten links ein weiteres erstellen.



3. Statusverfolgung

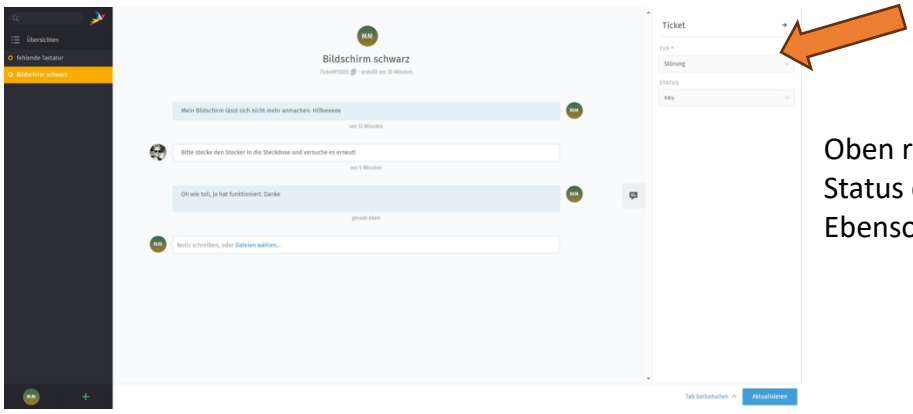


Wenn Du also mehrere Ticktes erstellst hast, dann kannst du links sehen, welche offenen Tickets es gibt.

Du wirst per Email darüber informiert, wenn eine Reaktion kam.

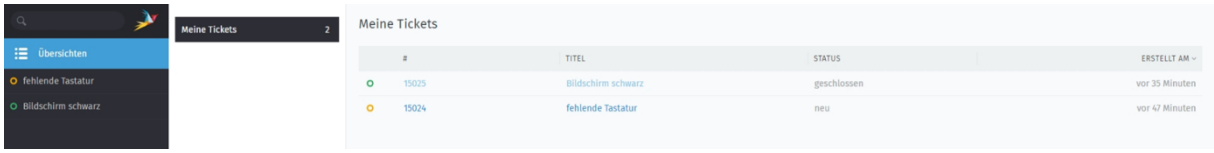
Beispiel:

Und könnt ebenfalls sofort antworten.



Oben rechts kannst du den Status deines Tickets sehen. Ebenso über Übersichten.

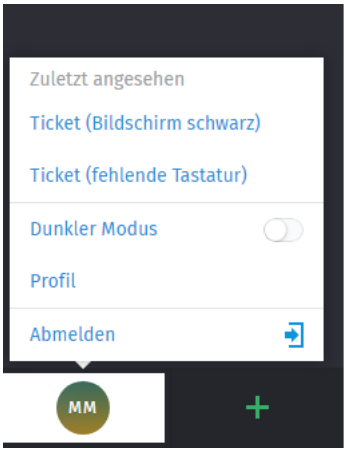
Sollte sich dein Problem vor der Bearbeitung gelöst haben, kannst du oben rechts das Ticket **schließen**. In den Übersichten siehst du den aktuellen Status. Ebenfalls kannst du unterscheiden, ob wir das Ticket geschlossen haben (dann ist das Ticket hellblau) oder ob du das Ticket geschlossen hast (dann bleibt das Ticket blau).



Du kannst auf sämtliche Tickets auch per Mail antworten & auch Tickets erstellen, indem du helpdesk@febb.de eine Mail von deiner@febb.de - Emailadresse schreibst?

4. Abmelden

Du kannst dich dann einfach unten bei deinem Profil abmelden.



Falls noch Fragen bestehen sollten, so melde dich gerne bei uns: digi-Support@febb.de