



IT-Kundeninformation

IT-Service: Ihr IT-Dienstleister des Referats für Bildung und Sport

Nr. 827 vom 29.03.2019

Bereich: AWB-Information

Adressaten: Schulleitungen und AWBs der Schulen, Kernbereich, Kita und Sportstätten

Änderungen in assyst Light

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Kolleginnen und Kollegen,

viele von Ihnen nutzen bereits unser Ticket-Tool „assyst Light“, um Tickets zu eröffnen und den Bearbeitungsstand zu verfolgen. Über dieses können Sie Ihre Aufträge bzw. Störungen direkt und ohne Wartezeit melden. Gleichzeitig können Sie damit den Bearbeitungsstand Ihres Tickets verfolgen. Dieser Weg der Kontaktaufnahme führt nicht zu einer Verlängerung der Bearbeitungszeiten.

Am 29.03.19 ist ein Update dieses Kundeninterface geplant. Durch eine zusätzliche Maske wird künftig unterschieden, ob Ihr Anliegen die Kernverwaltung oder eine Bildungseinrichtung (Schule, Kita, Sportstätten, Schulungsräume des PI) betrifft. (Im Anschluss dieser Information finden Sie eine kleine Bedienungsanleitung für assyst Light).

Zum Aufruf von assyst Light nutzen Sie bitte das Icon auf Ihrem Desktop oder nachstehende Links:

aus dem Verwaltungsnetz: <http://assyst.muenchen.de/alight2/rbs> und

aus dem pädagogischen Netz: <https://assyst.musin.de/alight2/rbs>)

Mit freundlichen Grüßen

Ihr IT-S-Team

Bedienungsanleitung

assyst Light

Allgemeines

assyst Light ist ein zusätzlicher Kanal, um Tickets zu melden und den Bearbeitungsstatus abzufragen.

Unterscheidung zwischen Störung und Service Request

Sie können über assyst Light Störungen und Service Requests melden.

Störung: Ein Fehler oder ein Defekt in einem Programm oder bei Ihrer Hardware (IT-Geräte, Telefon, Fax, Mobiltelefon) aufgetreten ist und wir diesen beheben sollen.

Service Request: Standardaufträge wie Anlegen von Accounts, Mailverteiler, Montage von Deckenbeamer, Druckerzuweisungen etc. sollen durchgeführt werden.

Starten von assyst Light

Das Ticket-Tool erreichen Sie aus dem Verwaltungsnetz sowie aus dem Pädagogischen Netz:

- Verwaltungsnetz: <http://assyst.muenchen.de/alight2/rbs>
- Pädagogisches Netz: <http://assyst.musin.de/alight2/rbs>

Zusätzlich steht Ihnen ein Desktop-Link zu assyst Light auf Ihrem PC zur Verfügung stehen.

Die Leistungsbeschreibung der einzelnen Service Request wurde als Erläuterungstext hinterlegt. Diese erhalten Sie, wenn Sie mit dem Mauszeiger über die Auswahl fahren.

Anmeldung

Der Startbildschirm des Kundeninterfaces:

Abteilung
Zentrum für Informationstechnologie im Bildungsbereich
assyst Light



Bitte melden Sie sich mit Ihrem LDAP-Benutzernamen (Verwaltungsaccount) an

Benutzername:	<input type="text"/>
Passwort:	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Anmelden"/>

Aktuelle Meldungen

Anmelden können Sie sich mit Ihrem LDAP-Account, welchen Sie bereits für Ihre Windows- (/LiMux-)Anmeldung, für Ihren Kalenderclient und für Ihre Mailboxverwaltung im Verwaltungsnetz nutzen.

Aktuelle Meldungen:

- Auf dem Startbildschirm finden Sie aktuelle Hinweise, die Sie über derzeit bestehende, aktuelle Störungen oder Ereignisse aus dem IT und Telefonbereich informieren

Ticket erfassen

Nach der Anmeldung können Sie wählen, ob Sie ein Ticket erfassen oder den Status ihres Tickets verfolgen wollen.

Falls Sie ein Ticket erfassen wollen, wählen Sie, ob Ihr Anliegen den zentralen Bereich (Kernverwaltung) oder eine Bildungseinrichtung (Schule, Kita, Sportstätte oder einen Schulungsraum des PI) betrifft.

Abteilung
Zentrum für Informationstechnologie im Bildungsbereich
assyst Light

[Ticket erfassen](#) [Ticket verfolgen](#) [Abmelden](#)

[Ticket erfassen](#)

 Landeshauptstadt
München
Referat für
Bildung und Sport

Angemeldet als [Rosenhammer, Claudia](#)

Bitte wählen Sie, ob Ihr Anliegen zum zentralen Bereich (Kernverwaltung) oder zum dezentralen Bereich (Bildungseinrichtungen, Kitas, Sportstätten, Schulungsräume) gehört.

[Bildungseinrichtungen \(Schulen, Kitas, Sportstätten, Schulungsräume etc.\)](#)
[Kernverwaltung](#)

Haben Sie die Auswahl „Bildungseinrichtung“ getroffen, erfolgt im nächsten Schritt die Auswahl des Netzes.

Abteilung
**Zentrum für Informationstechnologie im Bildungsbereich
assyst Light**



Landeshauptstadt
München
**Referat für
Bildung und Sport**

[Ticket erfassen](#) [Ticket verfolgen](#) [Abmelden](#)

[Ticket erfassen](#) > [Bildungseinrichtungen](#)

Angemeldet als [Rosenhammer, Claudia](#)



Bildungseinrichtungen

Bitte wählen Sie, ob Ihr Anliegen zum zentralen Bereich (Kernverwaltung) oder zum dezentralen Bereich (Bildungseinrichtungen, Kitas, Sportstätten, Schulungsräume) gehört.

[Pädagogisches Netz](#)
[Verwaltungsnetz](#)

Unter „Ticket erfassen“ wird Ihnen eine Auswahl von Themen angezeigt, aus welchen Sie bitte die passende Kategorie für Ihr Anliegen auswählen:

Abteilung
Zentrum für Informationstechnologie im Bildungsbereich
assyst Light



Landeshauptstadt
München
Referat für
Bildung und Sport

[Ticket erfassen](#) [Ticket verfolgen](#) [Abmelden](#)

[Ticket erfassen](#)

Angemeldet als **Rosenhammer, Claudia**

Zu welcher Kategorie wollen Sie ein Anliegen melden?

- [Account](#)
- [Anfrage](#)
- [Dateiablage](#)
- [Hardware](#)
- [Internet / E-Mail](#)
- [Netzwerk](#)
- [Präsentationstechnik](#)
- [Software](#)
- [Telefonie](#)

Sie können nun die Behebung eines Fehlers / Defekts melden oder eine Standardleistung in Anspruch nehmen

- **Defekte / Störungen melden**, wenn eine Störung bzw. Defekt behoben werden soll oder
 - **Service Request anfordern**, wenn eine Neubeauftragung bzw. eine Änderung beauftragt werden soll
- aus.

Nähere Informationen zu den auswählbaren Standardleistungen erhalten Sie, wenn Sie mit dem Mauszeiger über den Service Request bzw. die Störung fahren.

Abteilung
Zentrum für Informationstechnologie im Bildungsbereich
assyst Light



Landeshauptstadt
München
**Referat für
Bildung und Sport**

[Ticket erfassen](#) [Ticket verfolgen](#) [Abmelden](#)

[Ticket erfassen](#) > Präsentationstechnik

Angemeldet als **Rosenhammer, Claudi**

Präsentationstechnik

Störung / Defekte melden:

- [Beamer defekt](#)
- [Dokumentenkamera defekt](#)
- [Interaktives Whiteboard defekt](#)

Service Request beauftragen:

- [Anforderung Leihgerät für Veranstaltung/Besprechung \(nur für PI\) \[Formular-Vorlage \]](#)
- [Beamer Montage / Demontage](#)

Nähere Informationen zu den einzelnen Formularen erhalten Sie, wenn Sie mit dem Mauszeiger über den Formular-Titel fahren.

Pflichtfelder

Nach der Auswahl des Service Request erhalten Sie eine Eingabemaske. Dort werden alle Angaben, die zur Durchführung des Auftrages benötigt werden, abgefragt. Pflichtfelder erkennen Sie am *Sternchen hinter dem Feldnamen.

Hinweis: Diese Felder müssen befüllt werden, sonst lässt sich das Ticket nicht speichern.

Anhänge

Assyst Light bietet Ihnen nach der Erstellung eines Tickets an, Dokumente anzuhängen, die für die Bearbeitung des Tickets notwendig sind.

Hinweis: Bei Service Requests, die zwingend ein Formular voraussetzen, kann das Ticket ohne Anhang nicht gespeichert werden.

Umpatchung Netzwerkdose

Entpatchen einer vorhandenen Netzwerkdose und Patchen einer anderen Netzwerkdose.

Kontaktinformationen

Mitarbeiterin/Mitarbeiter	Rosenhammer, Claudia
LDAP-Kennung	NET.CLAUDIA.ROSENHAMMER
Abteilung	RBS-V-RBS-ZIB-ITSQ
Standort / Raum	Bayerstr. 28 / 4.111

Meldung:

Zusätzlich benötigte Pflichtangaben	
Termin	<input type="text"/>
Ansprechpartner der Schule / Einrichtung	<input type="text"/>
Telefon-Nr. des Ansprechpartners*	<input type="text"/>
Standort	<input type="text"/>
Raumnummer / Alte Dosennummer / Netzart	<input type="text"/>
Raumnummer / Neue Dosennummer / Netzart	<input type="text"/>
Doseneigentümer (Schulnr. oder Abteilung)	<input type="text"/>
Netzart*	<input type="checkbox"/> Pädagogik <input type="checkbox"/> Verwaltung
Quelle*	eLight
Beschreibung *	<input type="text"/>

* Markierte Felder sind Pflichtfelder

Datei-Anhänge

Wenn Sie Datei-Anhänge beifügen möchten, speichern Sie bitte zuerst das Ticket mit dem Button "Absenden". Sie können anschließend Dateien an das Ticket anhängen.

Ticket verfolgen

[Ticket erfassen](#) [Ticket verfolgen](#) [Abmelden](#)

[Ticket verfolgen](#)



Assyst Light bietet Ihnen komfortabel strukturiert an, Ihre bereits bestehenden oder auch geschlossenen Tickets zu verfolgen:

Bei den Tickets „meiner Abteilung“ sehen Sie nur Tickets, die von ihrer Organisationseinheit eröffnet wurden.

Kommentare hinzufügen

In das Feld „Dokumentation“ können Sie weitere Informationen zu Ihrem gemeldeten Anliegen hinterlegen.

Hinweis: Bitte hier keine zusätzlichen Aufträge eintragen. Zur schnelleren und besseren Bearbeitung benötigen wir pro Auftrag ein Ticket.



Ticket S469170

Referenz	S469170
Einheit	Referat f. Bildung & Sport
Datum	30.09.2015 10:18
Status	offen — NEU
Betroffen	Rosenhammer, Claudia
Berichtet von	Rosenhammer, Claudia
Service	Access
Kategorie	Service Request
Priorität	PRIO-1
Hardware	
Kurzbeschreibung	ALIGHT Kennwort zurücksetzen
Beschreibung	Bitte
Netzart	Verwaltung
Quelle	aLight

Aktions-Historie

Datum	Aktionstyp	Beschreibung
30.09.2015 10:18	Intern zuweisen	

Dokumentation

Datei Anhänge

Es sind keine Dateien mit diesem Ticket verknüpft

Datei anhängen

Keine Datei ausgewählt.