

Das Ticketsystem (Aufgaben) in WebUntis

Ist in einem Klassenzimmer die Beamer-Lampe defekt oder sind auf einem PC im PC-Raum Updates zu installieren, so ist es vorteilhaft, wenn der Schaden sofort gemeldet werden kann. Dies ist über das Fehlerticket-System von WebUntis möglich.

Unmittelbar nach Meldung eines Problems ist dies sofort für alle Kolleginnen und Kollegen sichtbar und die zuständige Person kann das Ticket umgehend bearbeiten.

Inhalt

1	Vorbereitende Einstellungen	2
1.1	Rechtevergabe für Lehrkräfte.....	2
1.2	Benutzergruppe für zuständige Personen anlegen.....	2
1.3	Stammdaten Aufgabenarten anlegen.....	3
2	Erstellung eines Tickets	4
3	Bearbeitung des Tickets.....	5

1 Vorbereitende Einstellungen

1.1 Rechtevergabe für Lehrkräfte

Damit Lehrkräfte eventuell auftretende Probleme melden können, benötigen diese das Recht Tickets zu erstellen. Das entsprechende Recht „Aufgaben“ in den Rechten und Rollen muss daher für die Benutzergruppe der Lehrkräfte vergeben werden.

Sperren der Buchungseingabe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Buchungsverwaltung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alle
Aufgaben	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Klassenbuch	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Klassendienste	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prüfungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prüfungsstatistik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2 Benutzergruppe für zuständige Personen anlegen

Zum Einbeziehen der zuständigen Personen, die für die Behebung der anfallenden Probleme zuständig sind, sollte eine neue Benutzergruppe angelegt werden, um die Rechte dieser Personen genau regeln zu können. Dies können Sie ebenfalls in den Rechten und Rollen (zum Expertenmodus wechseln) tun.

Administration

- Nachrichten zum Tag
- Export
- Aktive Benutzer
- Rechte und Rollen
- Benutzer
- Zuordnungsgruppen
- Zeitsperren
- Buchungsbeschränkungen
- Raumsperrern
- Prüfungssperren
- Ansichtseinstellungen

Benutzergruppen

Auswahl		Benutzergruppe	Privileg	Sicherheitsrichtlinie	Max. Buch.	Rechte
<input type="checkbox"/>		Klassen	normal	Test	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Administration	normal	user	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		System	normal		0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Lehrkräfte	normal	user	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Schüler*innen	normal	user	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Schulleitung	normal	user	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Verwaltung	normal	user	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Andere	normal	user	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Erziehungsberechtigter	niedrig	user	0	Rechte
<input type="checkbox"/>		Lehrlingsbeauftragter	normal	user	0	Rechte

10 Elemente gefunden, Anzeige aller Elemente. 1

Neu
Kopieren
Sortieren
Löschen
Bericht
Sicherheitsrichtlin

Für die neu angelegte Benutzergruppe müssen dann im Anschluss die Rechte vergeben werden. Die Benutzergruppe benötigt mindestens die Häkchen bei dem Recht „Aufgaben“ und das Recht Mitteilungen zu lesen, da hierüber über neue Tickets oder Änderungen des Ticketstatus informiert wird.

Nachrichten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufgaben	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Zusätzlich dazu sollten diese Benutzer noch mindestens die Raumpläne einsehen können, um so zu wissen, wann betroffene Räume frei sind.

Recht	Auswahl	Erlaubter Zugriff Ja Le Sch An Lö	Alle
Stundenplan Klasse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stundenplan Schüler*innen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stundenplan Lehrkraft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stundenplan Raum	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Stundenplan Ressource	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Stundenplan Fach	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Übersichtsplan Klasse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Übersichtsplan Lehrkraft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Übersichtsplan Raum	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Übersichtsplan Ressource	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tagesübersicht Klasse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tagesübersicht Lehrkraft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tagesübersicht Raum	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Die Benutzer, die die Aufgaben empfangen sollen, müssen dann händisch angelegt werden. Ausnahme ist dabei eine Lehrkraft, die gleichzeitig auch EDV-Beauftragter, Schuladmin o.Ä. ist.

1.3 Stammdaten | Aufgabenarten anlegen

Unter dem Reiter Stammdaten finden Sie die Aufgabenarten, die im nächsten Schritt angelegt werden müssen. Dabei muss beim Anlegen einer Aufgabenart das Häkchen bei „Aufgaben dieser Art als Ticket behandeln“ gesetzt sein. Außerdem können Sie beim Anlegen auch gleich die zuständige Person für Aufgaben dieser Art zuordnen.

Neue Aufgabenart

Kurzname

Langname

Aufgaben dieser Art als Ticket behandeln

Bearbeiter

Hausmeister

Neue Aufgabenart

Kurzname

Langname

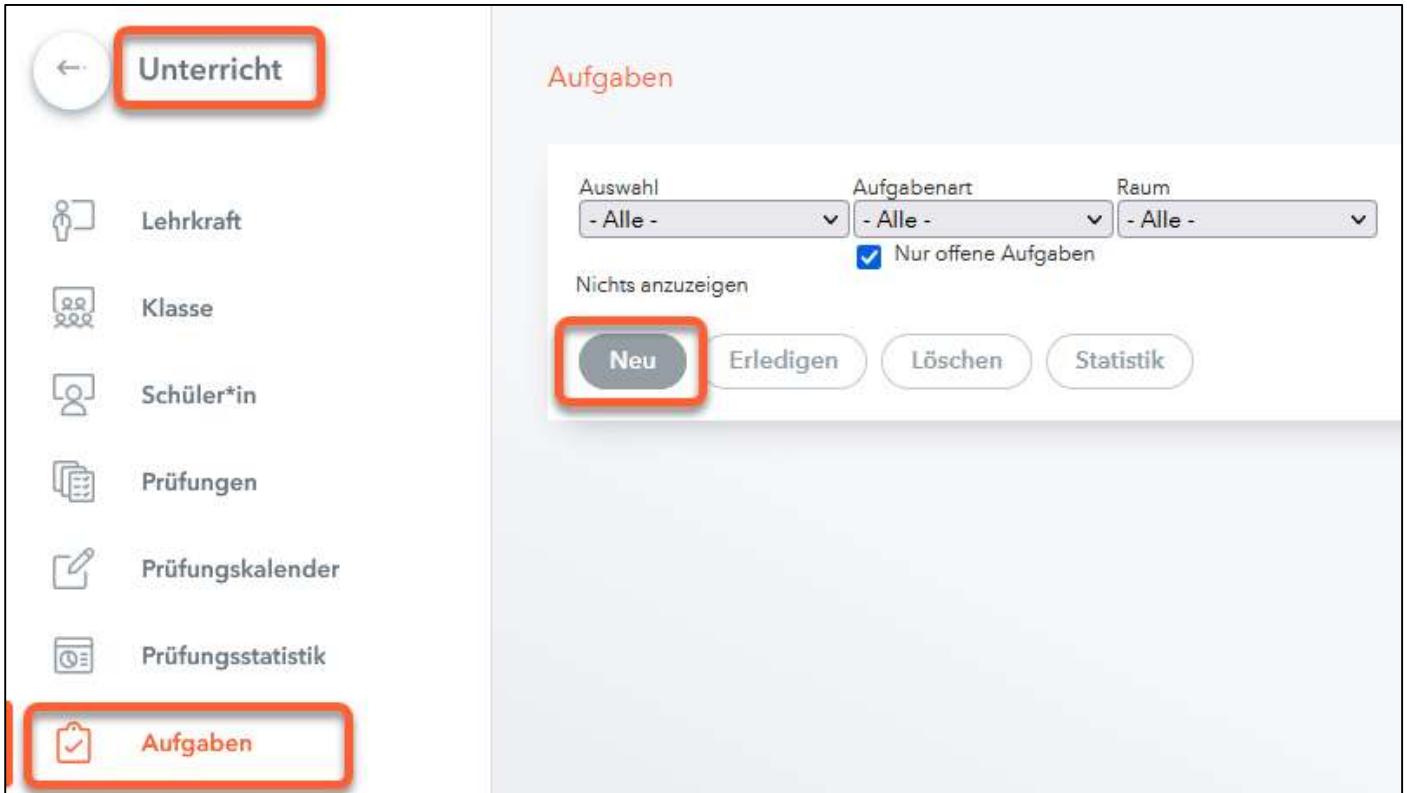
Aufgaben dieser Art als Ticket behandeln

Bearbeiter

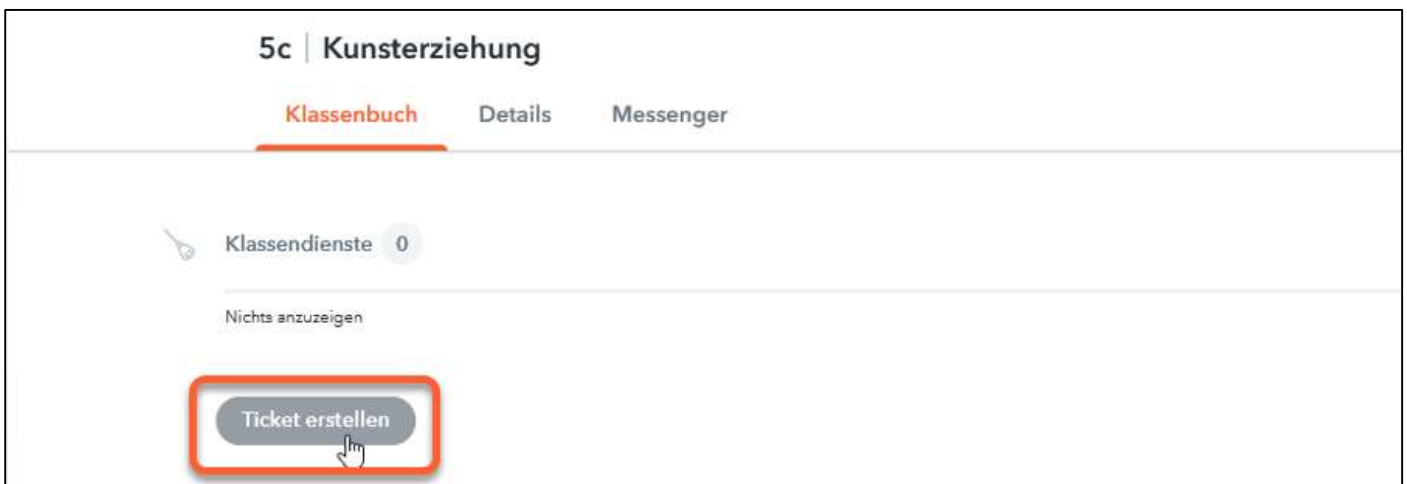
AD

2 Erstellung eines Tickets

Fällt ein Problem an, was die Erstellung eines Tickets erfordert, so kann dieses über die Reiter Unterricht | Aufgaben angelegt werden.



Bei Verwendung des digitalen Klassenbuchs können Tickets auch direkt über die Klassenbuchseite einer Unterrichtsstunde erstellt werden.





Neues Ticket

Titel: Stuhl defekt Ticketart: Instandhaltung

Text: Stuhl vorne kippelt.

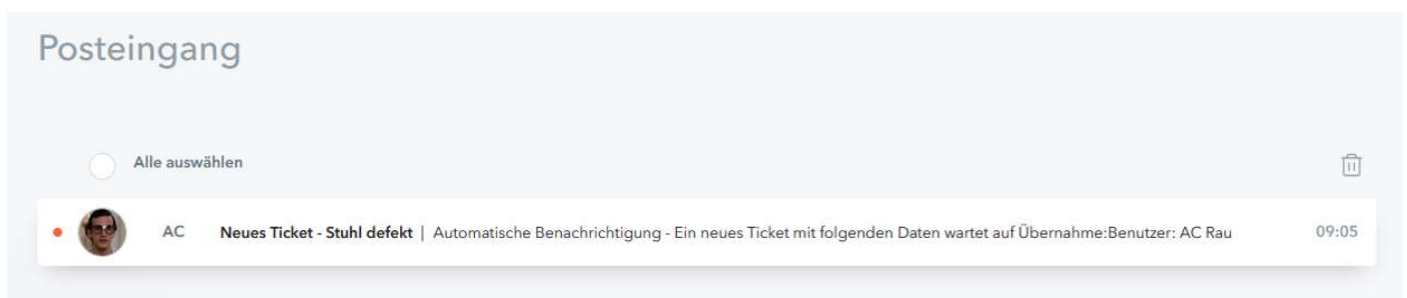
Raum: KR1

Speichern Abbrechen

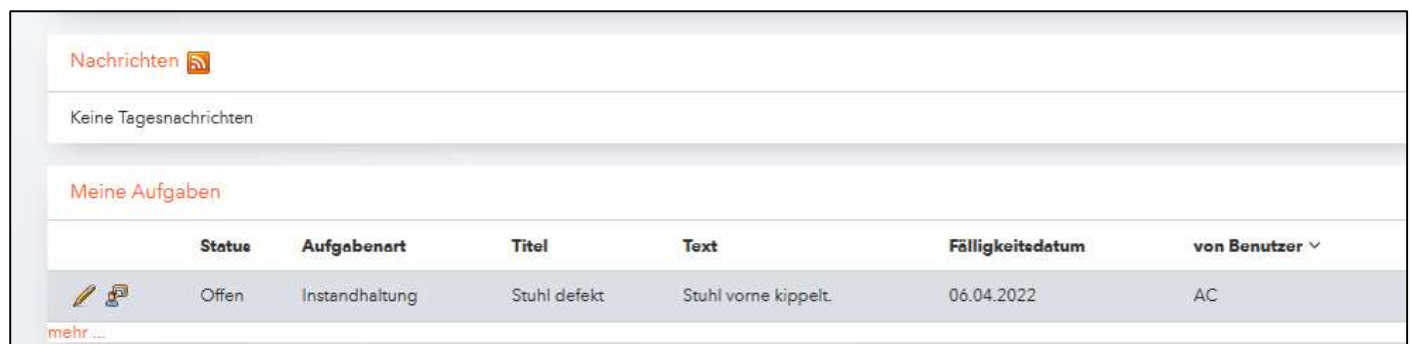
Bei der Erstellung kann dann über den Titel bzw. den Text das Problem beschrieben werden und auch einer der zuvor erstellten Aufgabenarten zugeordnet werden. Hier sollte unbedingt auch der betroffene Raum ausgewählt werden.

3 Bearbeitung des Tickets

Der Aufgabenverantwortlicher bekommt jetzt sofort einer interne Nachricht in WebUntis, in der er über die Erstellung des neuen Tickets informiert wird.




Auch auf der Startseite wird die Aufgabe angezeigt.



Status	Aufgabenart	Titel	Text	Fälligkeitsdatum	von Benutzer
Offen	Instandhaltung	Stuhl defekt	Stuhl vorne kippelt.	06.04.2022	AC

Der Verantwortliche kann sich das Ticket dann ansehen und sich dieses zuweisen, um damit zu signalisieren, dass er die Aufgabe übernimmt. Dies ist grade bei mehreren Verantwortlichen sinnvoll ist, um doppelte Arbeit zu vermeiden.




Wurde die Aufgabe erledigt, wird diese entsprechend als erledigt markiert.

Nachrichten 

Keine Tagesnachrichten

Meine Aufgaben

Status	Aufgabenart	Titel	Text	Fälligkeitsdatum	von Benutzer
Zugewiesen	Instandhaltung	Stuhl defekt	Stuhl vorne kipzelt.	06.04.2022	AC

   Erledigen

Ist eine Aufgabe erledigt, so verschwindet diese aus der Liste der Aufgaben auf der Startseite. Alle Aufgaben sind aber auch immer unter Unterricht | Aufgaben zu finden.

Ihr Kontakt zum Support:

Telefon: 0511 / 450651-12

E-Mail: support@untis-niedersachsen.de

<https://www.untis.at/niedersachsen/hilfe-support>

