



IT-Support Online

helpLine Portal

Anwendungsleitfaden

für die Schulen des Main Taunus Kreises

Version 1.0

Stand 30.05.2008



Inhaltsverzeichnis

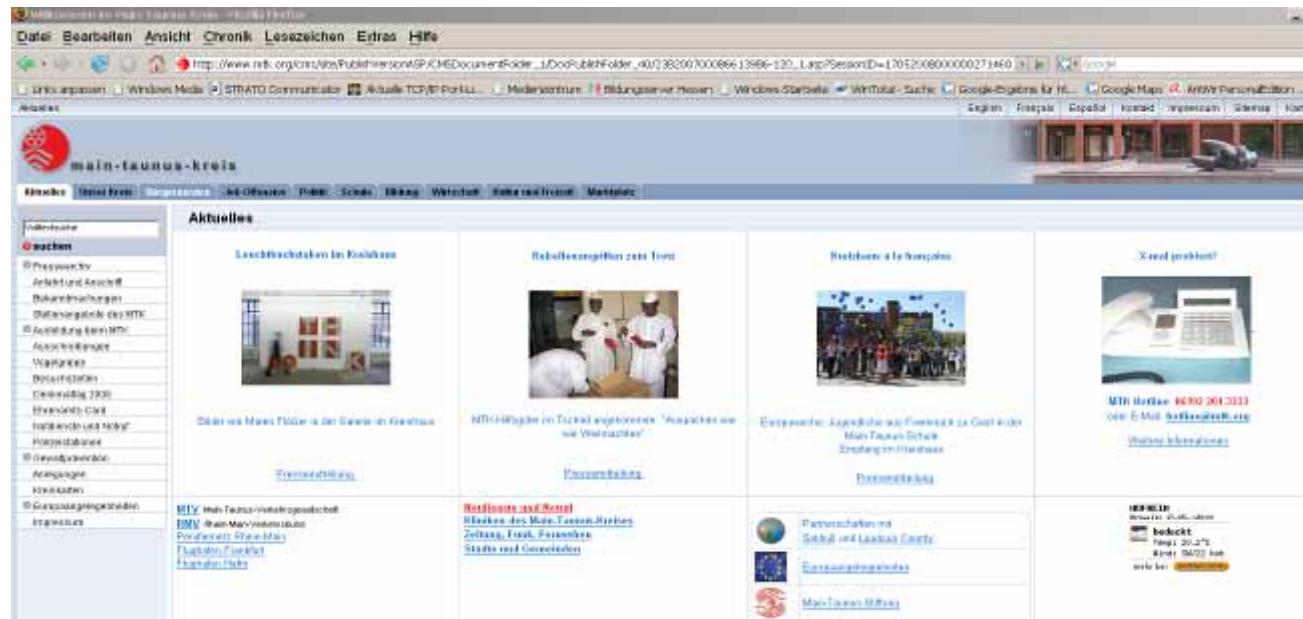
Was ist das IT Support Online Portal?	3
Wie rufe ich IT-Support Online Portal auf?	3
Wie melde ich mich am IT Support Online Portal an?	4
Wie ändere ich mein Kennwort über das IT Support Online Portal?	5
Wie gebe ich eine Störungsmeldung im IT Support Online Portal auf?	7
Wie stelle ich einen Antrag im IT Online Support Portal?	10
Wie füge ich an einer Anfrage Dateien hinzu?	12
Wie suche ich eine bereits aufgegebene Anfrage?	13
Manuelle Suche	13
Suche über Kalender	13
Erweiterte Suche	13
Kann ich eine bestehende Anfrage erweitern?	15
Wann erreiche ich das IT Support Online Portal?	17
Wozu nutze ich das IT Support Online Portal?	17
Welcher Personenkreis nutzt das IT Support Online Portal?	17
Was ist bei der Eingabe in IT Support Online Portal zu beachten?	17
Was mache ich, wenn IT Support Online Portal nicht zur Verfügung steht?	17
Was mache ich, wenn ich das Kennwort vergessen habe?	17
Was muss ich machen, wenn sich der zur Eingabe berechtigter Personenkreis geändert hat?	17
Welche weiteren Möglichkeiten bietet mir das IT Support Online Portal?	18

Was ist das IT Support Online Portal?

Das helpLine Portal ist ein modernes Webportal für den direkten & zeitunabhängigen Zugang zum Supportteam des Schulträgers über das Internet

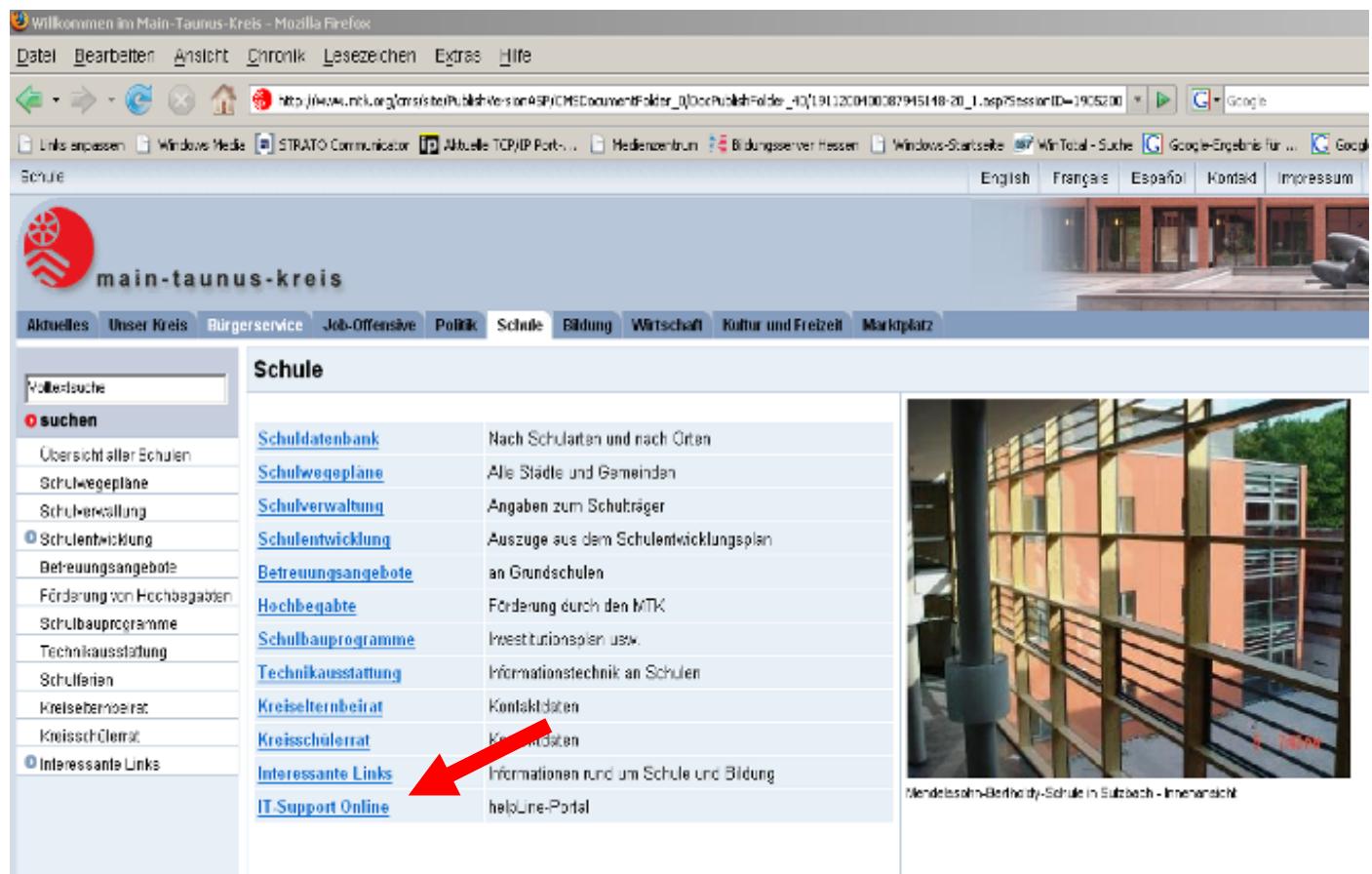
Wie rufe ich IT-Support Online Portal auf?

Den IT-Support des Main-Taunus-Kreises erreichen Sie über einen Webseiten-Aufruf des Internet Explorers. Rufen Sie hierfür die Internetpräsenz <http://www.mtk.org> auf.



The screenshot shows the main website of the Main-Taunus-Kreis. The top navigation bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Chronik', 'Lesezeichen', 'Extras', and 'Hilfe'. Below this is a toolbar with links to 'Links anpassen', 'Windows Media', 'STRATO Communicator', 'Aktuelle TCP/IP Port...', 'Medienzentrum', 'Bildungsserver Hessen', 'Windows-Startseite', 'WinTotal - Suche', 'Google-Ergebnis für ...', 'Google Maps', 'AnWV-Personalstellen', 'Suchen', 'Ausgabe', 'Capitol', 'Kontakt', 'Impressum', 'Sicherheit', and 'Home'. The main content area features a large image of a modern building. On the left is a sidebar with a search bar and a list of links under 'Volltextsuche' and 'suchen'. The main content area has several news cards. One card for 'Leichtathletik im Kreislauf' has a red arrow pointing to it. Another card for 'Bildungsservice zum Thema' has a red arrow pointing to it. A third card for 'Bildung und Beruf' also has a red arrow pointing to it. The bottom right corner of the page shows contact information: 'MTK Main-Taunus-Kreis 64520 Dillenburg', 'Tel. 06120 201200', 'E-Mail: info@mtk.org', and 'Weitere Informationen'.

Aktivieren Sie die Registerkarte "Schule" und rufen den Link IT-Support Online auf.

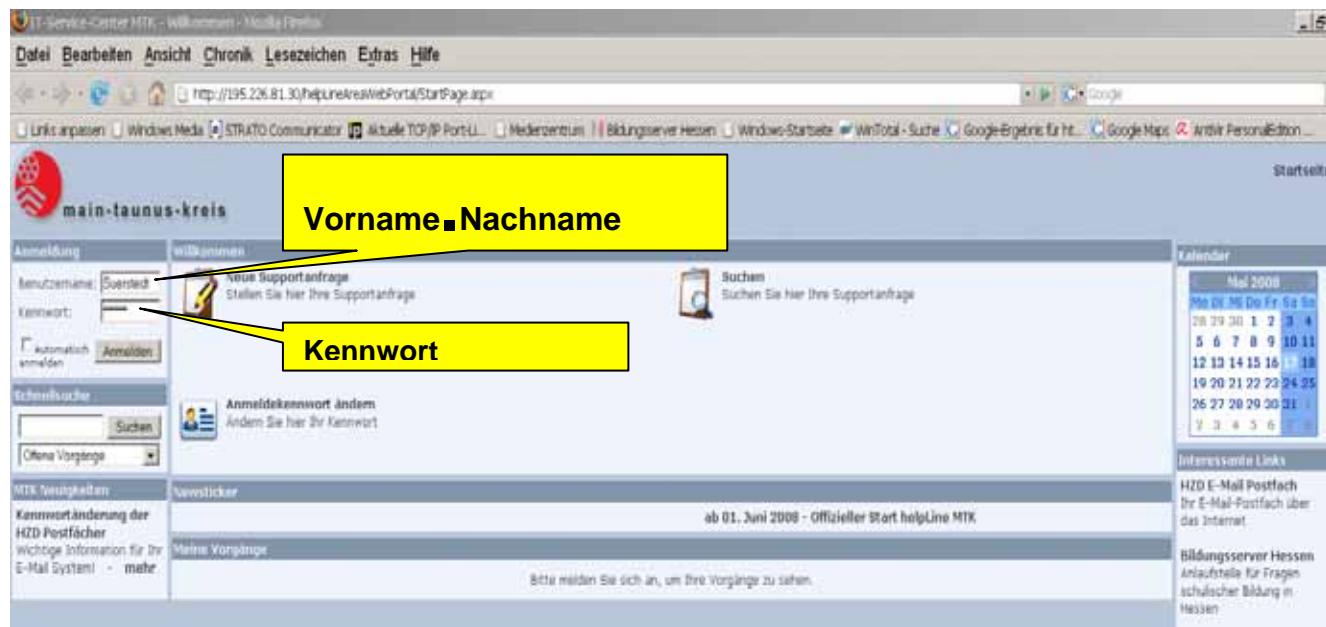


The screenshot shows the 'Schule' section of the website. The top navigation bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Chronik', 'Lesezeichen', 'Extras', and 'Hilfe'. Below this is a toolbar with links to 'Links anpassen', 'Windows Media', 'STRATO Communicator', 'Aktuelle TCP/IP Port...', 'Medienzentrum', 'Bildungsserver Hessen', 'Windows-Startseite', 'WinTotal - Suche', 'Google-Ergebnis für ...', 'Google Maps', 'AnWV-Personalstellen', 'Suchen', 'Ausgabe', 'Capitol', 'Kontakt', 'Impressum', 'English', 'Français', 'Español', and 'Kontakt'. The main content area has a sidebar with a search bar and a list of links under 'Volltextsuche' and 'suchen'. The main content area shows a table of links under the heading 'Schule'. The last row of the table, 'IT-Support Online', has a red arrow pointing to it. To the right of the table is a large image of a modern building with a glass facade. Below the image is the caption 'Mendelssohn-Bertholdy-Schule in Butzbach - Innenansicht'.

Wie melde ich mich am IT Support Online Portal an?

Sie müssen sich am System authentifizieren, um neue Anfragen aufgeben zu können bzw. den Status von bestehenden Anfragen einzusehen. Der Benutzername ist Ihr VORNAME.NACHNAME, das Initial-Kennwort wurde Ihnen per Mail zugesendet.

Nachdem Sie das Kennwort eingegeben haben, klicken Sie auf den Button Anmelden.



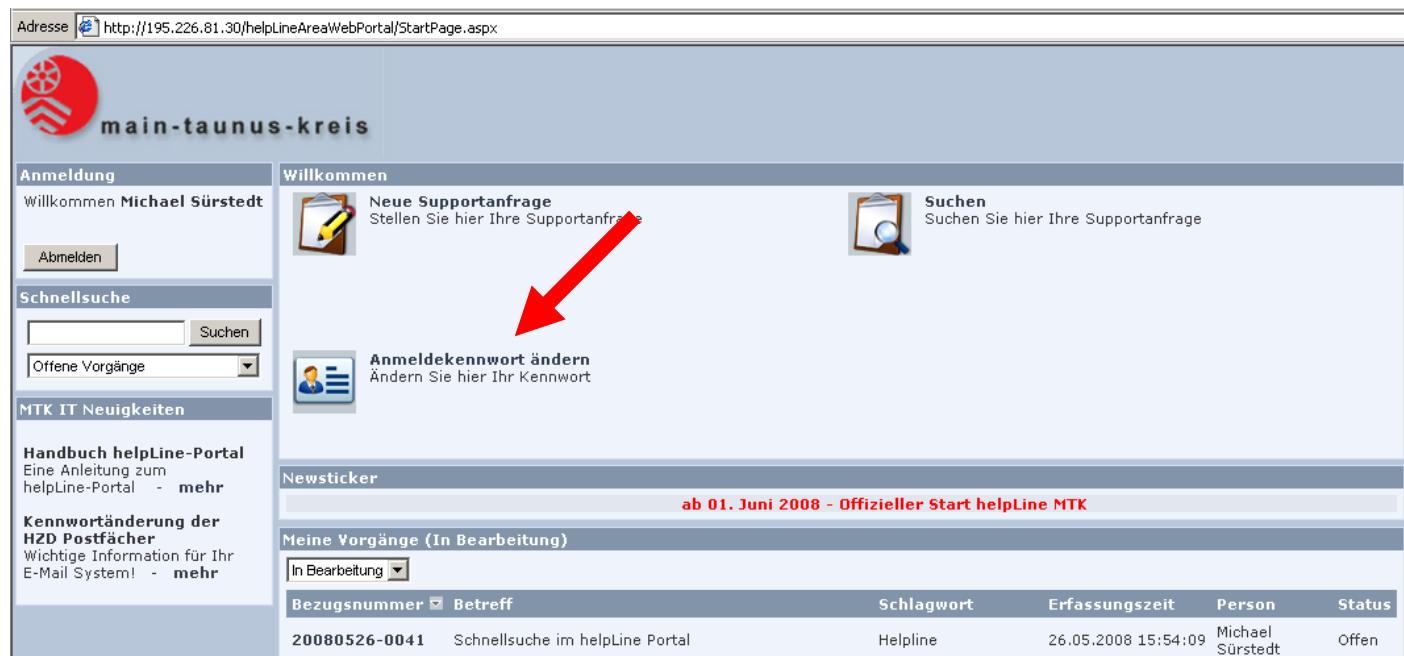
Nach der erfolgreichen Anmeldung, erscheint Ihr Name im folgenden Dialog.



Wie ändere ich mein Kennwort über das IT Support Online Portal?

Ändern Sie nach der ersten Anmeldung über den Aufruf der Funktion „Anmeldekennwort ändern“ das Anfangskennwort in ein persönliches Kennwort.

Aus der Übersichtsmaske wählen Sie den Button "Anmeldekennwort ändern" aus.



Adresse <http://195.226.81.30/helpLineAreaWebPortal/StartPage.aspx>

main-taunus-kreis

Anmeldung Willkommen Michael Sürstedt **Willkommen** Neue Supportanfrage Stellen Sie hier Ihre Supportanfrage **Suchen** Suchen Sie hier Ihre Supportanfrage

Abmelden

Schnellsuche Suchen Offene Vorgänge

MTK IT Neuigkeiten

Handbuch helpLine-Portal Eine Anleitung zum helpLine-Portal - mehr

Kennwortänderung der HZD Postfächer Wichtige Information für Ihr E-Mail System! - mehr

Anmeldekennwort ändern Ändern Sie hier Ihr Kennwort

Newsticker ab 01. Juni 2008 - Offizieller Start helpLine MTK

Meine Vorgänge (In Bearbeitung) In Bearbeitung

Bezugsnummer	Betreff	Schlagwort	Erfassungszeit	Person	Status
20080526-0041	Schnellsuche im helpLine Portal	Helpline	26.05.2008 15:54:09	Michael Sürstedt	Offen

Nach dem Mausklick öffnet sich der Dialog. Klicken Sie mit der Maus auf "Passwort ändern".



Adresse <http://195.226.81.30/helpLineAreaWebPortal/EditProfile.aspx>

main-taunus-kreis

Anmeldung Willkommen Michael Sürstedt **Profil bearbeiten** Passwort ändern **Newsticker** ab 01. Juni 2008 - Offizieller Start helpLine MTK

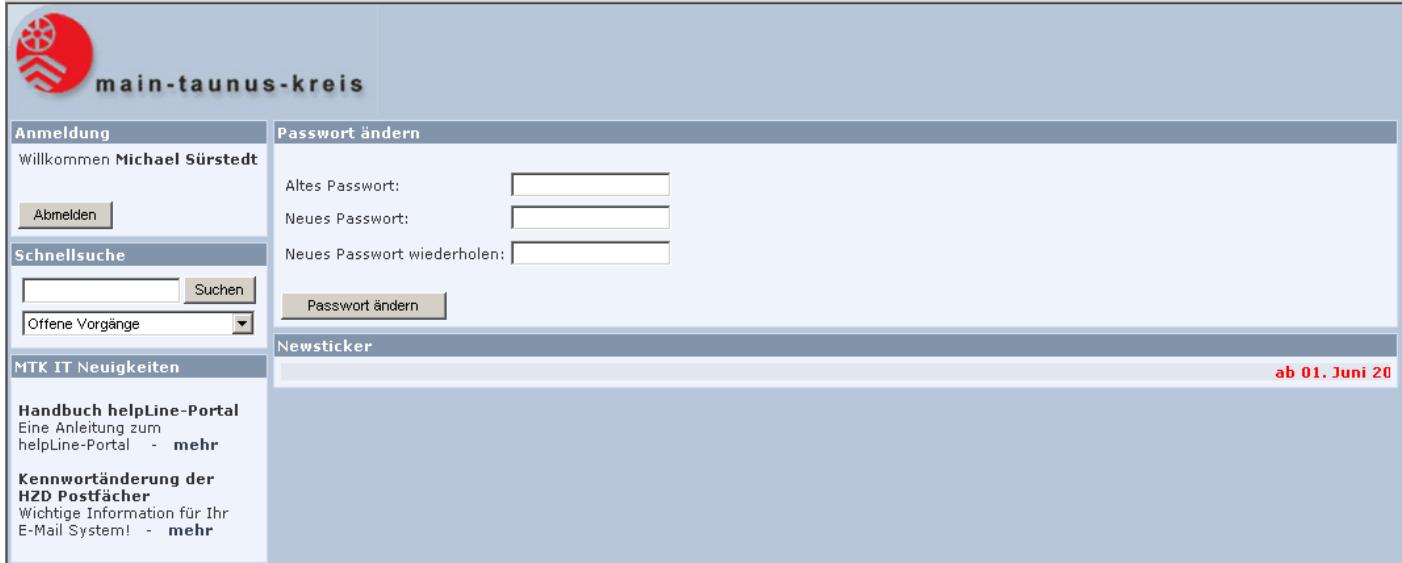
Abmelden

Schnellsuche Suchen Offene Vorgänge

MTK IT Neuigkeiten

Handbuch helpLine-Portal Eine Anleitung zum helpLine-Portal - mehr

Kennwortänderung der HZD Postfächer Wichtige Information für Ihr E-Mail System! - mehr



main-taunus-kreis

Anmeldung

Willkommen Michael Sürstedt

Abmelden

Schnellsuche

Suchen

Offene Vorgänge

MTK IT Neuigkeiten

Handbuch helpLine-Portal

Eine Anleitung zum helpLine-Portal - [mehr](#)

Kennwortänderung der H2D Postfächer

Wichtige Information für Ihr E-Mail System! - [mehr](#)

Passwort ändern

Altes Passwort:

Neues Passwort:

Neues Passwort wiederholen:

Passwort ändern

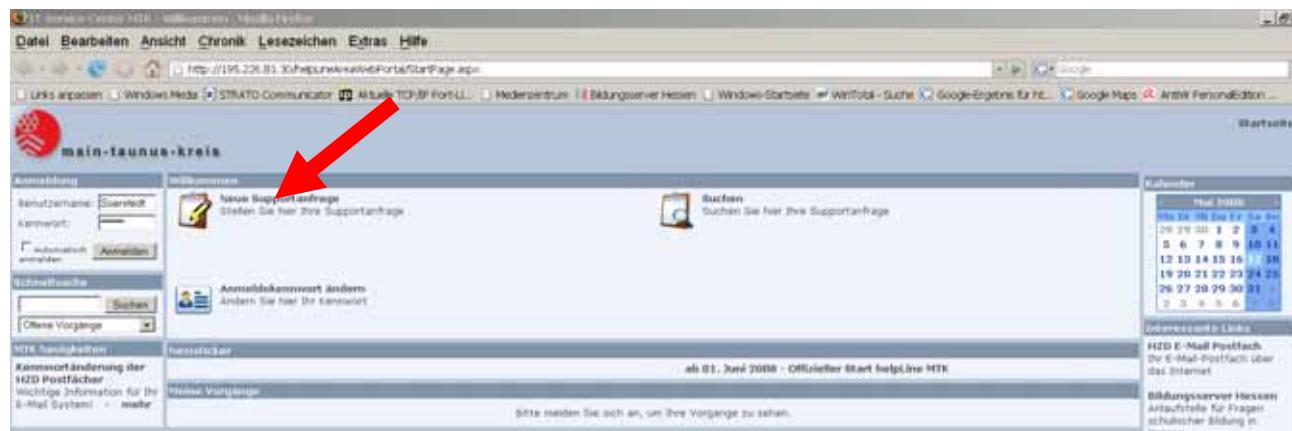
Newsticker

ab 01. Juni 20

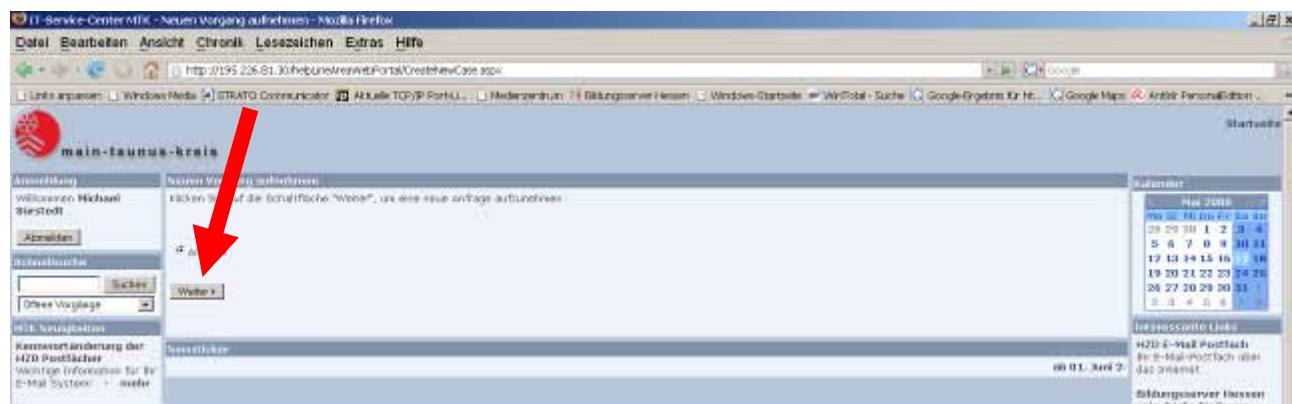
Zum Ändern des Passwortes geben Sie Ihr altes Passwort ein. Ins nächste Feld schreiben Sie Ihr Neues Passwort und bestätigen dieses im Feld "Neues Passwort wiederholen". Bestätigen Sie anschließend den Vorgang mit dem Button "Passwort ändern".

Wie gebe ich eine Störungsmeldung im IT Support Online Portal auf?

Klicken Sie mit der Maus auf den Eintrag "Neue Supportanfrage".



Nachfolgend wird ein Dialog geladen, den Sie mit "weiter" bestätigen müssen.



Für eine Störungsmeldung wählen Sie im Listfeld Antragsart Störungsmeldung aus.
Als weiterer Schritt wird der Störungstyp benötigt. Treffen Sie hier ihre Entscheidung, ob es sich um eine Hardware- oder Softwarestörung handelt. Nach Auswahl des Störungstyps werden unterschiedliche Pflichtfelder für die Speicherung der Anfrage verlangt.

Anfrageart	Pflichtfelder	
Antrag Information/ Beratung <i>Störungsmeldung</i>	Beschreibung Beschreibung Störungstyp: Software	⇒ mindestens ein Infofeld (Raum, Workstation-Nr., Seriennummer, Inventarnummer)
	Störungstyp : Hardware Raum & mindestens ein Infofeld Workstation-Nr.,	(Desktop Computer, Notebook, Server Computer, Drucker, Telefonanlage, Beamer, Monitor, Scanner, Kopierer, DigiBoard, Digitalkamera, Fax, Modem, USV) Seriennummer, Inventarnummer, Beschreibung

Anmeldung
Willkommen Michael Sürstedt
Abmelden

Schnellsuche
Suchen
Offene Vorgänge

MTK Neuigkeiten
Kennwortänderung der
HZD Postfächer
Wichtige Information für Ihr
E-Mail System! - mehr

Pflichtfeld

Neuen Vorgang aufnehmen (Anfrage)

Anfrageart: **Störungsmeldung** **Auswahlfeld**

Bei Störungsmeldungen wählen Sie die Art der Störung und (falls Hardware) den Hardwaretyp aus.

Störungstyp: **Hardware** **Hardwaretyp**: **Desktop Computer**

Füllen Sie hier alle roten und mindestens ein blaues Infofeld aus.

Raum: **107** **Mindestens eine Angabe**
Workstation-Nr.: **w30001321mtk**

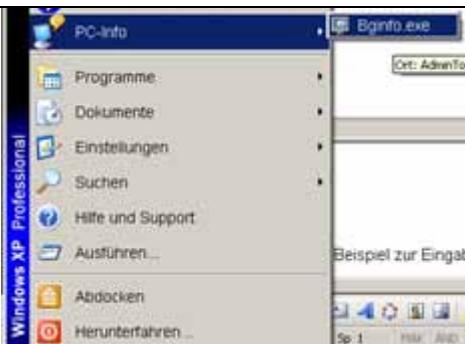
Seriennummer: **YKAM 123456**
Inventarnummer: **S 12345**

DVD Laufwerk erkennt keine selbstgebrannte DVD mehr.

Es wurde eine selbstgebrannte DVD ins DVD-Laufwerk eingelegt, und die Schublade des Laufwerks mit Hilfe des "Eject" Knopfes geschlossen. Das Laufwerk beginnt mehrmals kurz anzulaufen und stoppt dann wieder. Der Inhalt des Laufwerks ist nicht mehr ablesbar. Zum Fehlereingrenzen habe ich die DVD an anderen PCs eingelegt. Hier tritt der Fehler nicht auf.

Newsticker
uni 2008 - Offizieller Start helpLine MTK

Mit Hilfe des Programms PC-Info finden Sie schnell die Workstation-Nr. (PC-Name).
 Folgenden Sie einfach den Angaben in der Tabelle um an die gewünschten Informationen zu gelangen.

Klick auf den Start Button	
Aufruf von PC-Info	
Starten des PC- Infofensters	
PC-Infofenster. Hier werden mehr Informationen angezeigt, als dargestellt. Für Sie sind nur die oberen PC-Name (Workstation Nr.:) und IP Adresse relevant. Nur auf Anfrage des Support Mitarbeiters werden die anderen Informationen abgefragt.	
Die Inventarnummer befindet sich als Aufkleber auf dem PC	Beispiel einer Inventarnummer: 

In der Betreffzeile geben Sie Bitte einen aussagekräftigen Text ein und teilen Sie uns über eine detaillierte Fehlerbeschreibung im Feld Beschreibung die Störung mit.

Nach Eingabe der Störungsmeldung klicken Sie bitte auf den Button „Abschicken“ am Ende des Anfragedialogs.

Wie stelle ich einen Antrag im IT Online Support Portal?

Eine Antragsstellung wird genau gehandhabt wie eine Störungsmeldung. Allerdings sind einige Felder für die Eingabe gesperrt.

Geben Sie in die Betreffzeile einen aussagekräftigen Text ein. In der Beschreibung können Sie Ihr Antragsanliegen erläutern. *Anträge die über helpLine Portal eingestellt werden sind verbindlich.*

Gesperrt bei Antragseingabe !

Antrag

Anfrageart

Störungstyp

Raum

Workstation-Nr.

Seriennummer

Inventarnummer

Betreff

Beschreibung

Hier können Sie notwendige Dateien anhängen (Wichtig: Dateigröße < 10MB)

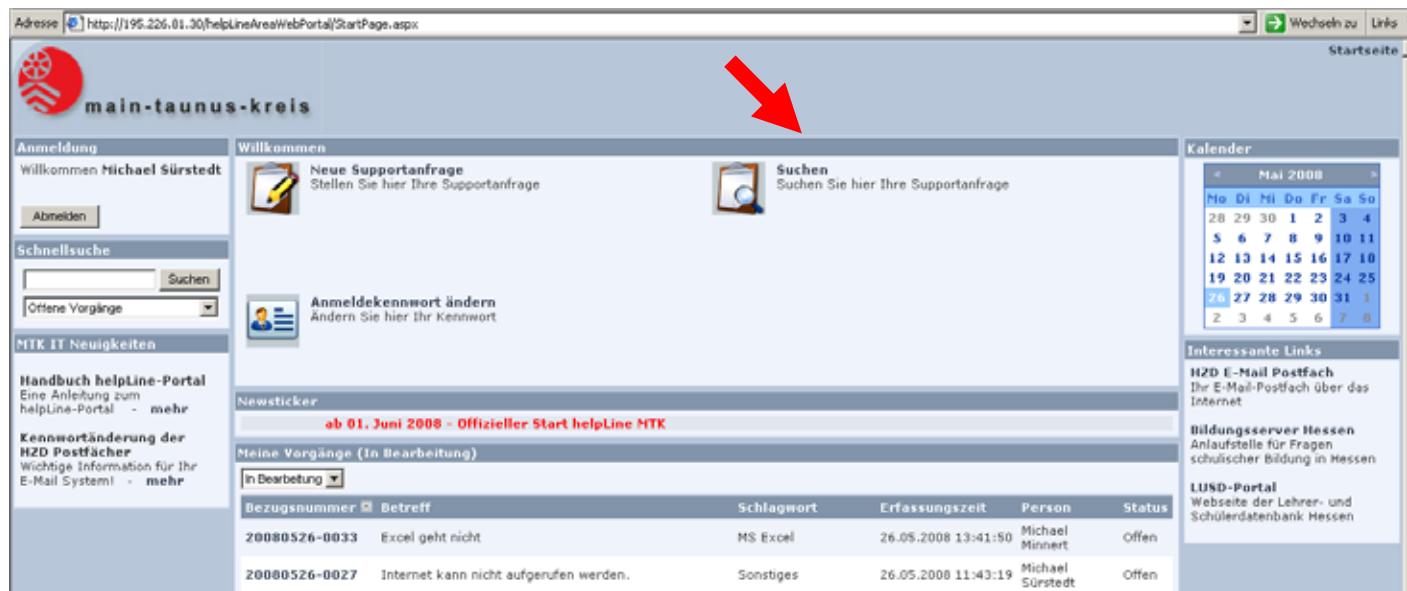
Name	Größe	Typ	Geändert

Newsticker

ab 01. Juni 2008 - Offizieller Start helpLine MTK

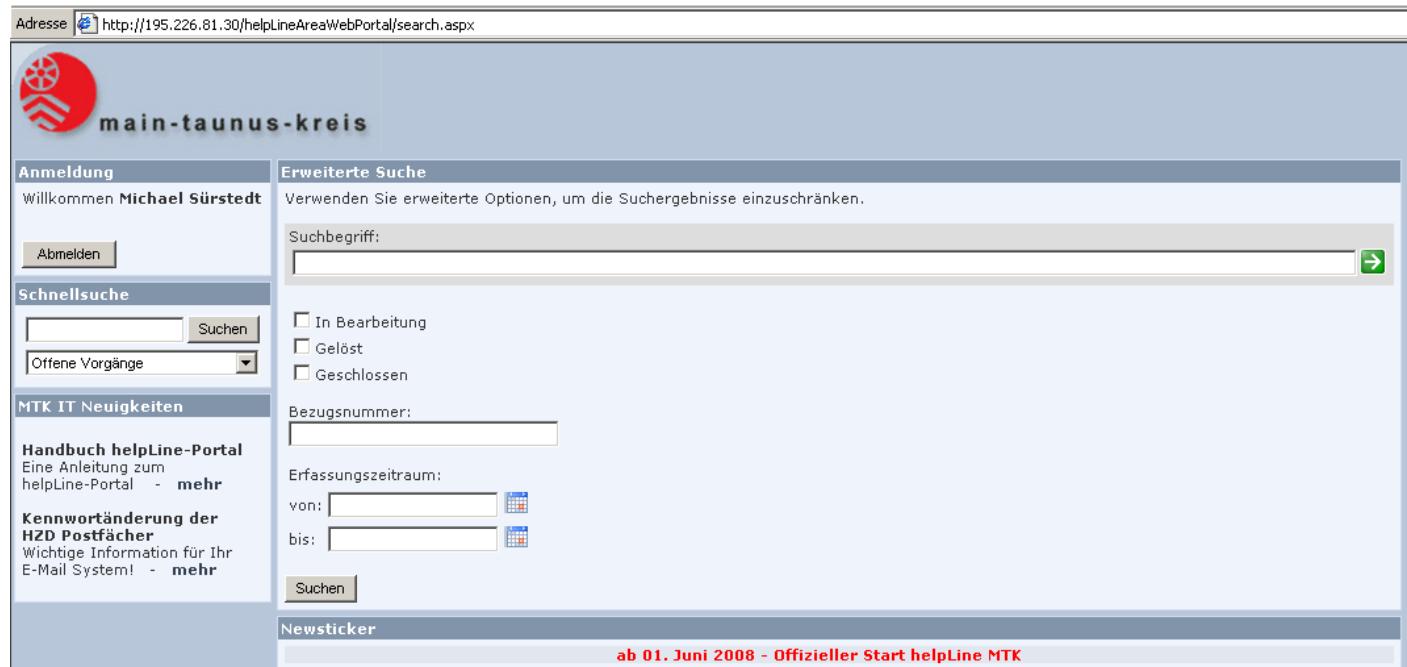
Wie suche ich ein Ticket im IT Support Online Portal?

Sie haben die Möglichkeit nach einem Ticket in helpLine Portal zu suchen. Klicken Sie mit der Maus in



The screenshot shows the main page of the helpLine MTK portal. On the right side, there is a search bar with the placeholder "Suchen Sie hier Ihre Supportanfrage" and a magnifying glass icon. A large red arrow points to this search bar. The page also features a calendar for May 2008, a news ticker at the top, and a list of recent activities (Meine Vorgänge) on the right.

Dialogfenster auf „Suchen“. Es erscheint ein weiterer Dialog, der Ihnen verschiedene Auswahlkriterien zur Verfügung stellt.

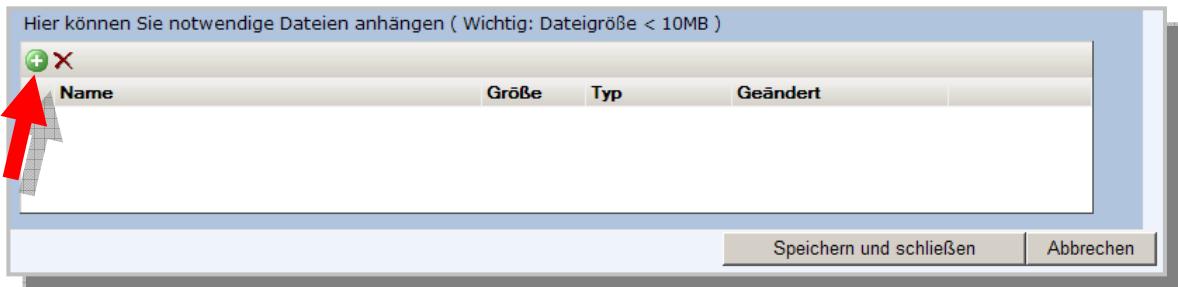


The screenshot shows the 'Erweiterte Suche' (Advanced Search) dialog box. It includes fields for 'Suchbegriff' (Search term), 'In Bearbeitung' (In processing), 'Gelöst' (Solved), and 'Geschlossen' (Closed). There are also fields for 'Bezugsnummer' (Reference number), 'Erfassungszeitraum' (Capture time period), and a 'Suchen' (Search) button. The search results for the term 'Excel' are shown in a table on the right, with two entries: '20080526-0033' and '20080526-0027'.

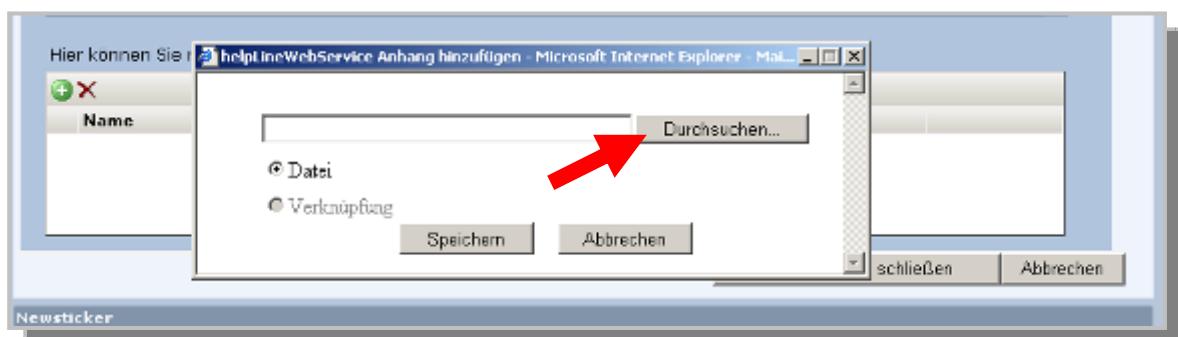
Sie können hier nach einem Suchbegriff, nach verschiedenen Parametern (in Bearbeitung, Gelöst oder Geschlossen) sowie nach Bezugsnummern oder Erfassungszeiträumen suchen.

Wie füge ich an einer Anfrage Dateien hinzu?

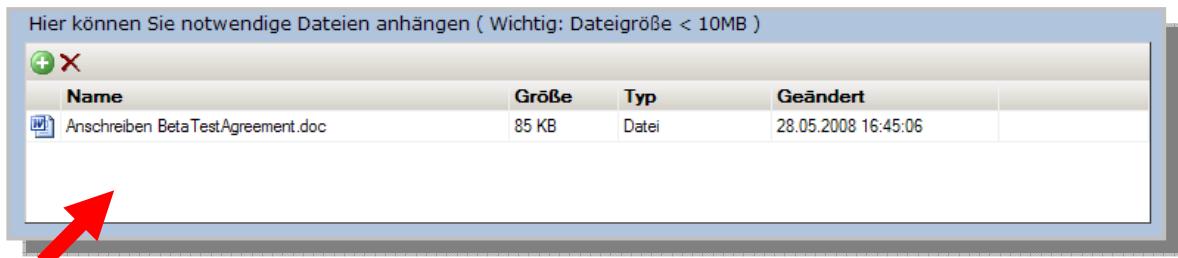
Das Portal bietet die Möglichkeit Dateien jeglicher Art anzuhängen. Klicken Sie hierzu auf das kleine grüne Pluszeichen im unteren Bereich des Anfragedialogs.



Es erscheint ein weiterer Dialog mit dessen Hilfe Sie die gewünschten Dokumente auswählen können. Mit dem Button „Durchsuchen“ können Sie zu dem gewünschten Dateipfad navigieren und die Datei hinzufügen.

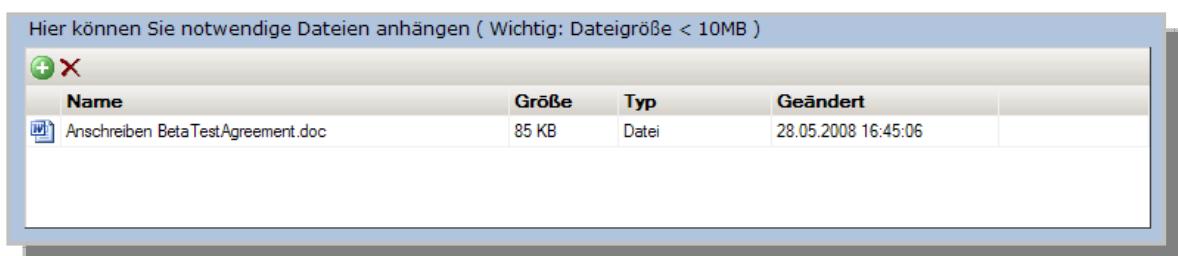


Die hinzugefügte Datei erscheint im Anhangsdialog



!!! Achtung !!!

Die Dateigröße einer einzelnen Datei darf nicht größer als 10MB sein.



Wie suche ich eine bereits aufgegebene Anfrage?

Im Portal stehen Ihnen folgende Such-Möglichkeiten zur Verfügung:

- Manuelle Suche über die Vorgangsansicht
- Auswahl über den Kalender, wenn Sie das Erfassungsdatum der Anfrage kennen
- Erweiterte Suche

Manuelle Suche

Anzeige aller Anfragen



The screenshot shows a list of support requests under 'Meine Vorgänge (In Bearbeitung)'. A red arrow points to a dropdown menu labeled 'In Bearbeitung' with a checked box. A red box highlights a list of filter options: 'in Bearbeitung', 'Gelöste', 'Geschlossen', 'Heute', 'Letzte Woche', and 'Letzten Monat'. The main list contains entries like '20080508-0034 SWI021245mtk: System is unreachable' and '20080502-0005 OCR-Server'. To the right, a table lists items by 'Schlagwort', 'Erfassungszeit', and 'Status'.

Schlagwort	Erfassungszeit	Status
Switch	08.05.2008 13:15:01	Zu prüfen
Lorenz DMS	02.05.2008 07:12:27	Warte auf
Exchange Server	03.03.2008 06:47:54	Zu prüfen
Helpline	19.02.2008 11:03:41	Zu prüfen
Internet	31.01.2008 14:20:15	Zu prüfen
MS Office	17.09.2007 11:27:47	Offen
Helpline	04.09.2007 08:12:48	Offen
Server	20.08.2007 06:27:06	Offen
Intergraph Publisher	30.07.2007 09:29:16	Warte auf
Lorenz DMS	18.07.2007 06:52:12	Zu prüfen

Suche über Kalender

Anfragen eines ausgewählten Tages



The screenshot shows a search interface for May 8, 2008. The calendar highlights May 8th. The search results list one request: '20080508-0034 SWI021245mtk: System is unreachable' with 'Schlagwort: Switch', 'Erfassungszeit: 08.05.2008 13:15:01', and 'Status: Zu prüfen'. The list shows '1 Vorgang'.

Erweiterte Suche

Suche nach unterschiedlichen Parametern - Rufen Sie den Eintrag „Suchen“ auf.



The screenshot shows the main-taunus-kreis IT-Support Online portal. A red arrow points to the 'Suchen' button in the top right corner of the search form. The search form includes fields for 'Schlüsselwörter' and 'Von' (Date range).

Es erscheint ein weiterer Dialog, der Ihnen verschiedene Auswahlkriterien für die Suche zur Verfügung stellt.

Erweiterte Suche
Verwenden Sie erweiterte Optionen, um die Suchergebnisse einzuschränken.

Suchbegriff:

In Bearbeitung
 Gelöst
 Geschlossen

Bezugsnummer:

Erfassungszeitraum:
von:
bis:

Newsticker

ab 02. Juni 2008 - Offizieller Start IT-Support Online - helpLine Portal MTK

Kann ich eine bestehende Anfrage erweitern?

Wenn Sie uns weitere Informationen zu einer bestehenden Anfrage zukommen lassen wollen, öffnen Sie zuerst die zu erweiternde Anfrage über Anklicken der Bezugsnummer.

Meine Vorgänge (In Bearbeitung)				
In Bearbeitung		Schlagwort	Erfassungszeit	Status
Bezugsnummer	Betreff			
20080508-0034	SWI021245mtk: System is unreachable	Switch	08.05.2008 13:15:01	Zu prüfen
20080508-0005	OCR-Server	Lorenz DMS	02.05.2008 07:12:27	Warte auf
20080301-0001	Eingang Attachments von sdw-info.de	Exchange Server	03.03.2008 06:47:54	Zu prüfen
20080219-0007	DTS-Import schlägt fehl	Helpline	19.02.2008 11:03:41	Zu prüfen
20080131-0035	Performance-Engpässe Internet	Internet	31.01.2008 14:20:15	Zu prüfen
20070917-0037	Update Standalone Notebooks Ausleihe	MS Office	17.09.2007 11:27:47	Offen
20070904-0007	Autom. Verlinkung in Emailbenachrichtigung	Helpline	04.09.2007 08:12:48	Offen
20070820-0001	srv020mtkv: Fan Redundancy Lost (6037): Major Event	Server	20.08.2007 06:27:06	Offen
20070730-0015	Einbindung der Geltungsbereiche	Intergraph Publisher	30.07.2007 09:29:16	Warte auf
20070718-0002	Admin-Client Version 2.1.43 Support	Lorenz DMS	18.07.2007 06:52:12	Zu prüfen
10 Vorgänge		mehr...		

Die Detailanzeige der Anfrage wird geöffnet. Durch Auswahl des Symbols  gelangen Sie in den bekannten Anfragedialog und können die Anfrage erweitern.

Details des Vorgangs

Druckansicht  Vorgang erweitern 

Vorgangsdaten	
Bezugsnummer	20080508-0034
Betreff	SWI021245mtk: System is unreachable
Schlagwort	Switch
Erfassungszeit	08.05.2008 13:15:01
Serviceeinheiten	 Vorgang erweitern
1. Serviceeinheit	
Beschreibung	-----Ursprüngliche Nachricht----- Von: HPSystemsInsightManager@mtk.org [mailto:HPSystemsInsightManager@mtk.org] Gesendet: Donnerstag, 8. Mai 2008 13:12 An: _MTK_Administratoren Betreff: swi021245mtk: System is unreachable: Critical Event Event Name: System is unreachable Event originator: swi021245mtk Event Severity: Critical Event received: 08-May-2008, 13:11:44 Event description: The current system is no longer reachable from the central management server, hardware status polling has marked this system as not responding
Lösung	
3. Serviceeinheit	
Beschreibung	Weiterer Auswahl
Lösung	Suche nach Port 02-12/01
Anhänge	
Startseite	
Newsticker	ab 02. Juni 2008 - Offizieller Start IT-Support Online - helpLine Portal HTK

Tragen Sie Ihre weiteren Informationen im Beschreibungsfeld ein und speichern Sie dies über den Button „Abschicken.“

Vorgang erweitern

Je mehr Informationen Sie uns zur Verfügung stellen, umso schneller können wir Ihnen helfen.

Anfrageart	<input type="text"/>		
Störungstyp	<input type="text"/>	Hardwaretyp	<input type="text"/>
Raum	<input type="text"/>	Seriennummer	<input type="text"/>
Workstation-Nr.	<input type="text"/>	Inventarnummer	<input type="text"/>

Betreff: Reddot-Konto für Azubiinf

Beschreibung

Hier können Sie notwendige Dateien anhängen (Wichtig: Dateigröße < 10MB)

Name	Größe	Typ	Geändert

Wann erreiche ich das IT Support Online Portal?

Vorausgesetzt das Internet steht zur Verfügung, erreichen Sie das Portal ganztägig.

Wozu nutze ich das IT Support Online Portal?

HelpLine Portal steht zur Verfügung um Anträge, Informations- und Beratungsanfragen sowie Störungsmeldungen aufzugeben.

Welcher Personenkreis nutzt das IT Support Online Portal?

Zur Eingabe in helpLine ist ein berechtigter Personenkreis definiert. Dieser setzt sich aus der Schulleitung, der stellvertretender Schulleitung, den Mitarbeiter(innen) im Sekretariat sowie den IT-Beauftragten zusammen. Wir empfehlen Ihnen die Eingabe durch den IT-Beauftragten vornehmen zu lassen, damit dieser den gemeldeten Fehler vorab prüfen und detaillierter beschreiben kann.

Was ist bei der Eingabe in IT Support Online Portal zu beachten?

Beim Start des Portals sind der Benutzername und das Passwort einzugeben. Geben Sie bitte alle Anfragen (Störungsmeldungen, Informations-/ Beratungsanfragen und Anträge) als einzelne Meldungen im helpLine-Portal ein.

Was mache ich, wenn IT Support Online Portal nicht zur Verfügung steht?

Sollte das helpLine Portal nicht erreichbar sein, senden Sie die Anfrage per Fax an die Nr. 06192-2011919 gesendet.

Was mache ich, wenn ich das Kennwort vergessen habe?

Wenn das Kennwort vergessen wurde, wenden Sie sich bitte unter der Angabe der Schule sowie Ihres Namens per Fax an 06192-2011919.

Was muss ich machen, wenn sich der zur Eingabe berechtigter Personenkreis geändert hat?

Änderungen des berechtigten Personenkreises teilen Sie uns bitte schnellstmöglich über das helpLine Portal unter Anfrageart "Information/ Beratung" mit Angabe der jeweiligen Funktion mit.

Welche weiteren Möglichkeiten bietet mir das IT Support Online Portal?

helpLine Portal bietet Ihnen über den Startdialog z.B. direkten Zugriff auf den Bildungsserver des Landes Hessen. Auch das LUSD Portal erreichen Sie mit einem einfachen Mausklick. Sehen Sie die momentanen Möglichkeiten im Überblick.

The screenshot shows the main interface of the helpLine Online Portal. It includes a navigation bar with a logo, a search bar, and a login form. Below the navigation bar are sections for 'Schnellsuche' (Quick Search) and 'MTK IT Neuigkeiten' (MTK IT News). The 'Handbuch helpLine-Portal' link is highlighted with a yellow callout box. The 'Kennwortänderung der HZD Postfächer' link is also highlighted. The 'Kalender' section shows the month of May 2008. The 'Interessante Links' section lists 'H2D E-Mail Postfach', 'Bildungsserver Hessen', and 'LUSD-Portal'. Yellow arrows point from the highlighted links to yellow callout boxes containing descriptive text.

Über diesen Link erreichen Sie den Anwenderleitfaden zum helpLine Portal !

Hier finden Sie eine Anleitung wie Sie die Kennwortänderung Ihres E-Mail Kontos durchführen.

Zeigt das aktuelle Tagesdatum an.

Zugriff auf Ihr Outlook Konto über den Web Browser (Outlook Web Access – OWA). **Achtung: Dieser Link ist nur aus dem Verwaltungsnetz erreichbar.**

Zugriff auf den Hessischen Bildungsserver.

Zugriff auf das LUSD Portal