

## Support-Anfragen im Rahmen der Digitalisierungsstrategie der HNEE (Stand: 01.06.2016)

1. Support-Anfragen .....	1
2. Neue Support-Anfrage.....	2
3. Support-Anfrage ändern .....	4

### 1. Support-Anfragen

Über das Formular Support-Anfragen können Sie uns Ihre Anliegen im Bereich e-Learning mitteilen.

Hinweise:

- Jeder Mitarbeiter sieht nur seine eigenen Support-Anfragen (Anmeldename) bzw. diese, bei denen er im Support-Formular mit eingetragen ist.
- Bei Neueinstellungen und/oder Änderungen der Support-Anfragen erhalten Sie und die Personen, die zusätzlich benannt wurden, automatisch eine E-Mail.

### 2. Aufruf des Support-Anfragen-Formulars

Über den Link „Supportsystem“ auf der Internetseite „E-Learning/Medien → Kontakt und Support“ öffnen Sie das Supportsystem-Formular. Für den Zugriff auf das Formular müssen Sie Ihren HNEE-Anmeldennamen eingeben, dieser wird automatisch beim Ersteller der Support-Anfrage eingetragen.

- Informationsmaterial
- Hochschulbibliothek
- IT-Servicezentrum
- (E-Learning / Medien)**
- (Services)
- (Medientechnik)
- (Online-Kurse / Brückenkurse)
- (Wikis)
- (OpenEducationRessources)
- (Aktivitäten / Projekte)
- (FAQ / Scripte)
- (Kontakt und Support)**

## E-Learning / Medien Edit

Sie haben eine E-Learning-Idee und möchten wissen, wie Sie diese didaktisch und/oder technisch umsetzen können? Gemeinsam unterstützen wir Ihre Lehr- und Lernanliegen zunächst durch technische Unterstützung sowie bei Wünschen von Weiterbildungen.

**Es besteht seit** Supportsystem **Kurzanleitung** für die Nutzung des Supportsystems).

Das Digitalisierungsteam bemüht sich im Auftrag der IT-Kommission die Anfragen zeitnah zu bearbeiten und adäquate Lösungen zu finden, wird jedoch nicht alles in kurzer Zeit bewältigen können.

In dieser ersten Arbeitsphase dient das Supportsystem hauptsächlich dazu, die Bedarfe an der HNEE abzufragen und zu systematisieren.

### Ihre Ansprechpartner\*innen

*Mirella Zeidler*

Authentifizierung erforderlich ✕

?

Geben Sie Benutzernamen und Passwort für https://emmaplus.hnee.de ein

Benutzername:

Passwort:

OK
Abbrechen

### 3. Neue Support-Anfrage stellen

- Über den Menüpunkt „Neue Support-Anfrage stellen“ wird das Bearbeitungsformular für eine Anfrage geöffnet und Sie können Ihr Anliegen mitteilen.

The screenshot shows the EMMA+ web interface. At the top, there is a green header with 'EMMA+' and a search bar labeled 'DURCHSUCHEN'. Below this is a navigation bar with a logo and the title 'Digitalisierungsstrategie der HNEE'. The navigation menu includes 'Start', 'Protokolle', 'Termine / Aufgaben', 'Tagungsinformationen', 'Diskussion', and 'Support-Anfragen'. The 'Support-Anfragen' section is expanded, showing a list of categories: 'SAPOS-Dienst (LGB)', 'Labor - Sicherheitsunterweisung', 'Kollaborative Textbearbeitung (Etherpad)', 'Online-Umfragen !NEU', and 'Online-Meetings und Videokonferenzen !NEU'. A red box highlights the 'Neue Support-Anfrage stellen' link. To the right, a list of fields for the support request form is visible: ID, gelöst am, Hinweise / Problemlösung, Erstellt von, Erstellt, Betreff, Kategorie, Lösung des Problems bis, Problembeschreibung, Vor-Ort-Termine, Bearbeitungsstatus, Bearbeiten, and Teilnehmer.

### 2. Eingabe-/Änderungsformular

The screenshot shows the 'Support-Anfragen' input form in the EMMA+ system. The form is titled 'Support-Anfragen' and includes a toolbar with various editing tools like 'Speichern', 'Abbrechen', 'Einfügen', 'Kopieren', 'Element löschen', 'Sortieren', 'Feld bearbeiten', 'Datei einfügen', 'Voreinstellung zurücksetzen', and 'Rechtschreibung'. The form fields are: 'Betreff \*' (text input), 'Kategorie' (dropdown menu with 'eLearning allgemein' selected), 'Bearbeitungsstatus' (dropdown menu with 'Offen' selected), 'Lösung des Problems bis' (date and time picker), 'Problembeschreibung' (text area with a rich text editor toolbar and instructions: 'Hier können Sie Ihr Problem beschreiben und/oder Dateien (Datei, Bild, Video, Verknüpfung) über das verfügbare Menü hochladen. Das Menü "Einfügen" wird sichtbar, sobald das Feld aktiviert ist (d.h. der Cursor im Feld ist).'), 'gelöst am' (date and time picker), 'Problemlösung' (text area with a rich text editor toolbar and instructions: 'Hier werden Problemlösungen durch die Servicekräfte'), 'Vor-Ort-Termine' (text area with instructions: 'Nennen Sie hier ggf. mögliche Termine für einen Vor-Ort-Support.'), and 'Teilnehmer' (text area with instructions: 'Hier können mehrere Mitarbeiter eingetragen werden, die bei Änderungen automatisch benachrichtigt werden.'). At the bottom right, there are 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons.

Kurze Hinweise zu den Aufnahmepunkten:

Spalte	Anmerkungen
Betreff	Kurzbezeichnung der Anfrage (Pflichtfeld)
Kategorie	Auswahl der Kategorie für die Anfrage Hinweis: Hier werden wir ggf. im Laufe der Zeit die Kategorien anhand der gestellten Anfragen erweitern. Passt Ihre Anfrage erst mal in keine Kategorie nutzen Sie den Standardwert „Sonstige“.
Bearbeitungsstatus	Hier belassen Sie die Standardeinstellung „offen“. Die Servicestelle wird dann im Bearbeitungszeitraum die Einstellung je nach Bearbeitungsstand anpassen.
Lösung des Problems bis	Geben Sie hier einen Termin an, bis wann das Problem gelöst werden sollte.
Problembeschreibung	Hier sollten Sie kurz Ihr Anliegen benennen. Sie können hier auch Dateien (Bilder, Video, Audio, Dokumente (pdf, word, ...)) und Verlinkungen einfügen. Das müssen Sie das Feld aktivieren (in das Feld klicken), dann wird im Menübereich 2 neue Punkte (Text formatieren und Einfügen) ergänzt. Über den Menüpunkt „Einfügen“ können Sie jetzt die gewünschten Dateien einfügen/hochladen.
Gelöst am	Hier erfolgt der Eintrag der Servicestelle, wann die Anfrage gelöst wurde.
Hinweise / Problemlösungen	Hier erhalten Sie Hinweise und Lösungen durch die Servicestelle.
Vor-Ort-Termine	Hier können Sie bei Bedarf mögliche Vor-Ort-Termine für eine persönliche Beratung angeben.
Bearbeiten	 Button zum Öffnen des Bearbeitungsformulars (Änderungen / Ergänzungen vornehmen)
Teilnehmer	<p>Hier können Sie weitere Personen aufnehmen, die in der Anfrage involviert sind und auch bei Änderungen automatisch benachrichtigt werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eintrag von Personen (E-Mail-Adressen): Nach Eingabe von Anfangsbuchstaben des Nachnamens wird eine Liste mit zutreffenden Personen angezeigt. Die Liste ist beliebig einschränkbar, je mehr Buchstaben Sie eingeben.</li> </ul> <div data-bbox="593 1406 1300 1664" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <input style="width: 100%; border: none;" type="text" value="mül"/> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Müller, Anna  Müller, Anne  Müller, Carina  Müller, Carolin  Müller, Christian </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> <span>bei Änderungen</span>  <span>Abbrechen</span> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Löschen von E-Mail-Adressen</li> </ul> <div data-bbox="593 1727 1350 1848" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <input style="width: 100%; border: none;" type="text" value="Zeidler, Mirella x"/> <p style="font-size: small; color: #808080;">Hier können weitere Mitarbeiter eingetragen werden, die bei Änderungen automatisch benachrichtigt werden. Person oder Gruppe entfernen Zeidler, Mirella</p> </div> <p>über das rotbraune x können Personen entfernt werden</p>

### 3. Button „Speichern“

Die Anfrage wird gespeichert und es wird automatisch eine E-mail an die Servicestelle, an den Ersteller und die Personen, die bei Teilnehmer eingetragen sind, versendet.

#### 4. Support-Anfrage ändern

1. Seite „Support-Anfragen“ über den Link „Supportsystem“ öffnen
2. Es werden nur die Ihnen zugeordneten Support-Anfragen angezeigt.

The screenshot shows the EMMA+ interface with a navigation bar containing 'DURCHSUCHEN', 'ELEMENTE', and 'LISTE'. Below the navigation bar is the header 'Digitalisierungsstrategie der HNEE' with a menu including 'Start', 'Protokolle', 'Termine / Aufgaben', 'Tagungsinformationen', 'Diskussion', 'Support-Anfragen', and 'Zuletzt verwendet'. The main content area is titled 'Support-Anfragen' and includes a sub-menu with 'Neu', 'Aktionen', and 'Einstellungen'. A list of support requests is displayed, with the first one highlighted:

ID	22
Erstellt von	<input type="checkbox"/> Zeidler, Mirella
Erstellt	31.05.2016 17:10
Betreff	SAPOS-Dienst (LGB)
Kategorie	Geräte
Lösung des Problems bis	30.06.2016 16:00
Problembeschreibung	Wir am FB-1 würden den Sapos Dienst sehr gern für die Trimble Geräte , sowie für den TOPCON dGPS Empfänger nutzen wollen. Zusätzlich für einige andere Geräte wie z. B. die Navisteuerung des Octocopters und des Wing UAV. <a href="#">SAPOS_FB1.docx</a>
Vor-Ort-Termine	
Bearbeitungsstatus	Offen
gelöst am	

2 Varianten zum Öffnen des Bearbeitungsformulars:

- a) Mit der Maus über den Namen des Betreffs gehen:  
Im rechten Bereich werden die Angaben zu der Anfrage angezeigt. Gehen Sie mit der Maus in den rechten Bereich und öffnen Sie über den Bearbeiten-Button im unteren Bereich das Bearbeitungsformular.

Bearbeiten 

- b) Auf den Name des Betreffs klicken:  
Die Anfrage wird in einer neuen Ansicht angezeigt. Über den Menüpunkt „Element bearbeiten“ (oben links) können Sie die Anfrage bearbeiten.

The screenshot shows the EMMA+ interface with a navigation bar containing 'DURCHSUCHEN' and 'ANZEIGEN'. Below the navigation bar is the header 'Digitalisierungsstrategie der HNEE' with a menu including 'Start', 'Protokolle', 'Tagungen', and 'Support-Anfragen'. The main content area is titled 'Support-Anfragen' and includes a sub-menu with 'Thema' and 'SAPOS-Dienst (LGB)'. A red box highlights the 'Element bearbeiten' button in the top left corner of the content area.