

Benutzerhandbuch zum Systembetreuungsmodul

Login auf mzbs.de

Das Systembetreuungsmodul wird in Zukunft das bisherige Online-Supportformular auf dem Supportserver mzbs.de ersetzen. Alle Benutzer, die einer Schulgruppe zugeordnet sind, haben Zugriff auf den entsprechenden Menüpunkt "Systembetreuung" im IDesk und können darüber Systembetreuungsanträge für ihre Schule erstellen.

Um das Systembetreuungsmodul zu benutzen, müssen Sie sich daher zuerst auf mzbs.de einloggen.

1. Öffnen Sie einen Webbrowser, und geben Sie als Adresse <http://www.mzbs.de> ein. Sie gelangen auf die Startseite des Medienzentrums Braunschweig. Klicken Sie dort auf das IServ-Logo auf der rechten Seite, das mit "Direkt zum Supportserver" beschriftet ist.
2. Sie befinden sich nun auf der Login-Seite des IDesks. Nachdem Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten eingegeben haben, können Sie sich mit einem Klick auf *Anmelden* in den IDesk einloggen:



3. Klicken Sie in der Navigation links auf "Systembetreuung", um in das Systembetreuungsmodul zu gelangen:



Auftragsübersicht

Die Auftragsübersicht erscheint, wenn Sie auf den Menüeintrag *Systembetreuung* klicken. Hier werden alle offenen Aufträge aufgeführt, deren Schulen Sie zugeordnet sind. Um bereits geschlossene Aufträge zu sehen, wählen Sie im Auswahlfeld *Alle Aufträge* an. Fettgedruckte Einträge weisen auf Aufträge hin, deren Wiedervorlage-Datum überschritten wurde.

Auftragsnr. ▾	Datum	Priorität	Stichwort	Schule	Firma	Mitarbeiter
 Hinzufügen						
Liste der Aufträge						
<input type="button" value="Nur offene Aufträge ▾"/> <input type="button" value="Anzeigen"/>						
<input type="checkbox"/>	SAV 2007-00008	29.05.2007	DSL-Modem durch Blitzeinschlag beschädigt	IGS Querum	regiocom GmbH	Martin von Wittich
<input type="checkbox"/>	SAV 2007-00007	29.05.2007	Kaputte Netzwerkdozen in C21	IGS Querum	regiocom GmbH	Martin von Wittich
<input type="button" value="Auswahl: ▾"/> <input type="button" value="Aktualisieren"/>  Hilfe						

Aufträge hinzufügen

1. Öffnen Sie die Auftragsübersicht, indem Sie im IDesk auf *Systembetreuung* klicken.
2. Klicken Sie im rechten Bereich oben auf *Hinzufügen*.
3. Wählen Sie den richtigen Standort aus und bestätigen Sie die Auswahl mit *Weiter*:

Schule IGS Querum / Hauptstandort ▾

Bitte Feld wählen:

IGS Querum / Hauptstandort

- 4.

Geben Sie in der Eingabemaske des Dialogfeldes *Hinzufügen* die benötigten Informationen ein:

Auftragsnr.	-	Mitarbeiter	Martin von Wittich
Datum	18.09.2007	Firma	-
Priorität	Normal	Konto	2007 / IGS Querum
Stichwort	Server ausgefallen	Vormerkung	100,00 €
Schule	IGS Querum / Hauptstandort	Rechnung	-
Raum	1. Etage / 102	Wiedervorlage	02.10.2007 (in 2 Wochen)
Inventarnr.	<input type="button" value="Auswählen"/>	Rückmeldung	keine
Bemerkung			
<input type="text"/>			
		<input type="button" value="OK"/>	<input type="button" value="Abbrechen"/>

Dialogfenster *Hinzufügen*

IGS Querum / Hauptstandort / 1. Etage / 102

<input type="checkbox"/>		006179	<input type="checkbox"/>		006181
<input type="checkbox"/>		006182	<input type="checkbox"/>		006183
<input type="checkbox"/>		006184			

Auswahl:

Dialogfenster *Inventarnummer auswählen*

Feld	Beschreibung
Priorität	Voreinstellung ist <i>Normal</i> . Je nach Dringlichkeit können Sie auch <i>Hoch</i> oder <i>Notfall</i> einstellen.
Stichwort	Dies ist eine Art Betreffszeile, die für die Auftragsübersicht verwendet wird.
Raum	Bezeichnung des Raumes, in dem die betroffenen Rechner zu finden sind.
Inventarnummer	Inventarnummer der betroffenen Geräte. Mit einem Klick auf den Button <i>Auswählen</i> öffnen Sie das Dialogfenster <i>Inventarnummer auswählen</i> , in dem Sie die Geräte auswählen können.
Vormerkung	Die geschätzten Kosten für den Auftrag. Dieses Feld wird intern verwendet, um das verbleibende Budget in der Kontenliste (Menüeintrag <i>Haushalt</i>) zu berechnen.

- Wiedervorlage** Hier können Sie einen Zeitpunkt wählen, an dem Sie den Status des Auftrages erneut überprüfen wollen. Sobald dieser Zeitpunkt überschritten ist, bekommen Sie eine Erinnerung per Mail und der Auftrag wird in der Auftragsliste fett hervorgehoben. Hat die beauftragte Firma das Problem noch nicht behoben, können Sie zum Beispiel eine Erinnerung per Mail versenden; ist das Problem behoben, können Sie das Feld Rückmeldung ausfüllen.
- Rückmeldung** Wenn der Auftrag abgeschlossen ist, können Sie hier eine Rückmeldung auswählen oder selber eingeben, die von der Stadt Braunschweig eingesehen werden kann.
- Eingabefeld** Geben Sie hier die Fehlerbeschreibung ein.
- Bemerkung** In dieses Feld können Sie beliebige zusätzliche Informationen eingeben, die nur intern im Systembetreuungsmodul angezeigt werden und nicht von der beauftragten Firma einsehbar sind.

5. Speichern Sie den Auftrag mit *OK*. Das Systembetreuungsmodul generiert dabei automatisch eine Mail an den FB40, die Ihren Auftrag überprüfen und dann abschicken werden.

Auftragseigenschaften

Wenn Sie in der Auftragsliste einen vorhandenen Auftrag anklicken, öffnet sich das Fenster mit den Auftragseigenschaften:



The screenshot shows a window titled 'Auftrag SAV 2007-00007'. On the left, there are two main action buttons: 'Bearbeiten' (with a notepad icon) and 'Brief erstellen' (with a document icon). The 'Bearbeiten' button has the subtitle 'Änderungen am Auftrag vornehmen'. The 'Brief erstellen' button has the subtitle 'Export im Rich-Text-Format'. On the right side, there is a table with three columns: 'Datum', 'Name', and 'Text'. The table contains one row of data.

Datum	Name	Text
29.05.2007 23:47	Martin von Wittich	Auftrag erste

Hier können Sie mit *Bearbeiten* die Bearbeitungs-Maske aufrufen (entspricht der Maske, mit der Aufträge erstellt werden). In der oberen rechten Ecke befindet sich ein Protokoll, an dem man ablesen kann, wer was an dem Auftrag verändert hat.

Mit dem Button *Brief erstellen* können Sie sich eine Vorschau des erzeugten Briefes ansehen. Der Auftrag wird jedoch vom FB40 per Mail verschickt.

Haushalt

Über den Menüeintrag *Haushalt* kann man einsehen, wieviel Budget für die Auftragsvergabe noch verbleibt. Einbezogen werden hierbei sowohl Rechnungen von bearbeiteten Aufträgen als auch Vormerkungen von ausstehenden Aufträgen.

Wenn Sie auf einen Eintrag klicken, sehen Sie eine genaue Liste der Aufträge mit Vormerkungs- und Rechnungsbeträge.

Schule	Status	Budget	Rechnungen	Off. Vormerk.
 Hinzufügen				
Liste der Konten				
2007 <input type="button" value="Anzeigen"/>				
2007				
 IGS Querum	aktiv	600,00 €		100,00 € 5
<input type="button" value="Aktualisieren"/>				

Auftrag löschen / als erledigt markieren

Nachdem Sie einen Auftrag erstellt haben, kann dieser nur noch vom einem Administrator wieder gelöscht werden. Erledigt ist ein Auftrag, sobald ein Administrator die Rechnungssumme in die Auftragsmaske eingegeben hat.

Stand: September 2007