SCHUL-IT HERNE · ANLEITUNG

Tickets bei der Schul-IT: So geht’s

Wie Sie Ihr Anliegen schnell und vollständig an die Schul-IT melden.

arnd.spiering@herne.de
© Schul-IT Herne · Folie 1 von 10

Wer darf ein Ticket eröffnen?

Lehrkräfte

Für Probleme im Unterricht und an ihren Geräten.

Schulleitung

Für Anliegen der ganzen Schule.

Sekretariat

Für Anliegen der Schulverwaltung.

Keine Tickets von Schülerinnen, Schülern oder Eltern

Solche Tickets werden nicht bearbeitet. Schüler und Eltern wenden sich mit Problemen an eine Lehrkraft. Die Lehrkraft eröffnet bei Bedarf das Ticket.

Warum ein Ticket?

Nichts geht verloren

Ihr Anliegen liegt nicht im Postfach einer einzelnen Person, sondern ist für das Team sichtbar – auch bei Urlaub oder Krankheit.

Alles auf einen Blick

Das Formular fragt genau die Angaben ab, die für die Lösung gebraucht werden. Das spart Rückfragen.

Nachvollziehbar

Jedes Ticket hat einen Verlauf. So ist jederzeit klar, was schon passiert ist und was noch fehlt.

Ein Ticket ist wie ein Laufzettel: Es begleitet Ihr Anliegen, bis es erledigt ist.

Ein Ticket, ein Thema!

So kann jedes Anliegen von der zuständigen Person bearbeitet und einzeln abgeschlossen werden.

Kein Ticket, kein Problem

Was nicht als Ticket gemeldet ist, kennt die Schul-IT nicht und kann es auch nicht lösen.

arnd.spiering@herne.de
© Schul-IT Herne

TICKETS · SO GEHT'S

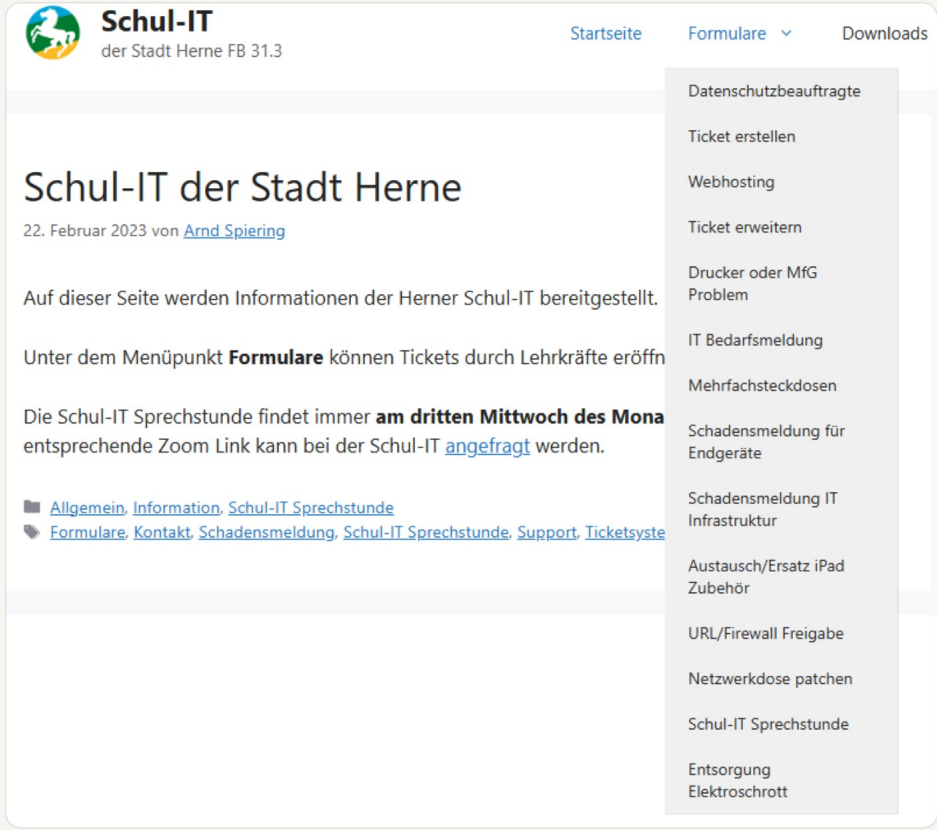
In drei Schritten zum Ticket

1 **Webseite öffnen**
Im Browser **it.schulen-herne.de** aufrufen.

2 **„Formulare" wählen**
Oben im Menü öffnet sich die Liste aller Formulare.

3 **Ausfüllen und absenden**
Passendes Formular wählen, Felder ausfüllen, abschicken. Daraus wird automatisch ein Ticket.

☆ **Tipp: Lesezeichen setzen**
Dann ist die Seite mit einem Klick erreichbar.



TICKETS · FORMULARE

Welches Formular wofür?

Ihr Anliegen	Formular im Menü
Etwas funktioniert nicht und passt zu keinem anderen Formular	Ticket erstellen
iPad, Laptop oder ein anderes Gerät ist beschädigt	Schadensmeldung für Endgeräte
Netzwerk oder fest installierte Technik ist beschädigt	Schadensmeldung IT-Infrastruktur
Drucker oder Kopierer streikt	Drucker oder MfG-Problem
Ladekabel oder Hülle fürs iPad fehlt oder ist kaputt	Austausch/Ersatz iPad-Zubehör
Eine Webseite ist im Unterricht gesperrt	URL/Firewall-Freigabe
Eine Netzwerkdose in der Wand funktioniert nicht	Netzwerkdose patchen
Neue Geräte oder Ausstattung werden gebraucht	IT-Bedarfsmeldung

Außerdem im Menü: Mehrfachsteckdosen, Webhosting, Entsorgung Elektroschrott, Datenschutzbeauftragte, Schul-IT Sprechstunde.

TICKETS · INHALT

Was in ein gutes Ticket gehört

Wo?

Schule, Standort und Raum – und wenn vorhanden die Gerätenummer vom Aufkleber.

Was?

Was wollten Sie tun, und was ist stattdessen passiert? Ein Foto der Fehlermeldung hilft sehr.

Seit wann?

Seit heute oder seit Wochen? Immer oder nur manchmal? Ein Gerät oder der ganze Raum?

Wer?

Ihr Name und wie Sie bei einer Rückfrage erreichbar sind.

Ein Problem, ein Ticket: Beamer und WLAN sind zwei Tickets.

TICKETS · BEISPIEL

Derselbe Drucker, zwei Tickets

⚠ Schwer zu bearbeiten

„Drucker geht nicht.“

Welche Schule? Welcher Raum? Was genau passiert? Die Schul-IT muss erst nachfragen, bevor sie helfen kann.

✓ Schnell zu bearbeiten

„Musterschule, Lehrerzimmer: Der Drucker meldet seit gestern Papierstau, obwohl kein Papier klemmt. Drucken geht von keinem Rechner aus. Rückfragen bitte über das Sekretariat.“

Ort, Fehlerbild, Zeitraum und Ansprechpartner: Alles ist da.

TICKETS · SICHERHEIT

Was nie in ein Ticket gehört

Kennwörter

Die Schul-IT fragt nie nach Ihrem Kennwort: nicht im Ticket, nicht per E-Mail, nicht am Telefon. Wer danach fragt, ist nicht die Schul-IT.

Daten von Schülerinnen und Schülern

Keine Notenlisten, Klassenlisten oder Zeugnisse als Anhang. Für die Fehlersuche reichen eine Beschreibung und ein Foto der Fehlermeldung.

Screenshot mit Namen darauf?

Namen vor dem Absenden abdecken oder schwärzen.

TICKETS · VORHER PRÜFEN

Erst ein Blick auf aktuelle Störungen

1 Startseite öffnen

Auf it.schulen-herne.de stehen aktuelle Störungen als Beitrag auf der Startseite.

2 Vergleichen

Ist Ihr Problem dort schon beschrieben?

3 Entscheiden

Ja: Die Schul-IT arbeitet bereits daran. Nein: Ticket eröffnen.

Beispiel vom 24.11.2026

Störung bei Prowise Ten G4: Ein Update hängt. Wer das gleiche Fehlerbild sieht, muss kein eigenes Ticket eröffnen.

TICKETS · ZUSAMMENFASSUNG

Zum Mitnehmen

- [ ] Tickets über it.schulen-herne.de › Formulare
- [ ] Passendes Formular, sonst „Ticket erstellen“
- [ ] Immer angeben: wo, was, seit wann, wer
- [ ] Vorher aktuelle Störungen prüfen
- [ ] Ein Problem, ein Ticket
- [ ] Nachträge über „Ticket erweitern“

⚠ **Niemals Kennwörter oder Schülerdaten ins Ticket**

Fragen? Die Schul-IT Sprechstunde

Jeden dritten Mittwoch im Monat per Zoom. Den Link erhalten Sie auf Anfrage bei der Schul-IT.