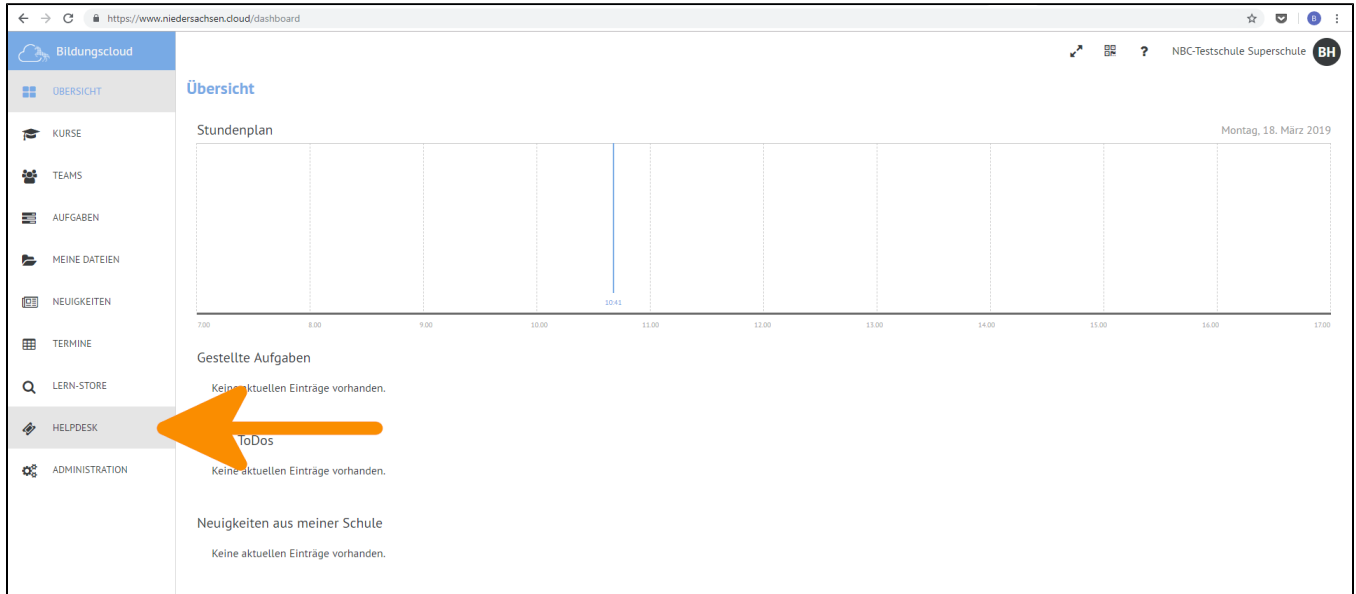


Helpdesk

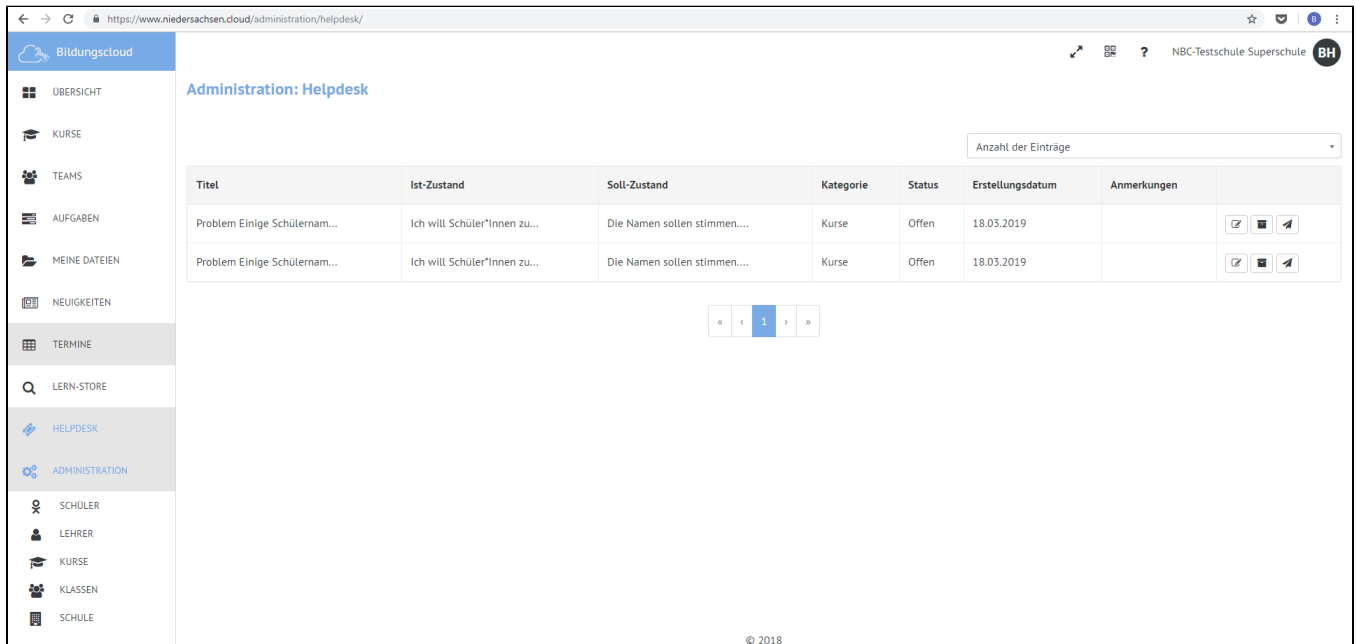
Im Helpdesk siehst du als Administrator alle Probleme, die Lehrkräfte über die Funktion *Ein Problem melden* gesendet haben, und kannst diese bearbeiten und verwalten.

¹In deiner Menü-Leiste klicke auf *Helpdesk*.



The screenshot shows the 'BildungscLOUD' dashboard. The left sidebar contains a menu with the following items: ÜBERSICHT, KURSE, TEAMS, AUFGABEN, MEINE DATEIEN, NEUIGKEITEN, TERMINE, LERN-STORE, HELPDESK, and ADMINISTRATION. The 'HELPDESK' item is highlighted with an orange arrow. The main content area shows a 'Stundenplan' (timetable) for Monday, 18. März 2019, and sections for 'Gestellte Aufgaben' (Assigned Tasks) and 'Neuigkeiten aus meiner Schule' (News from my school), both indicating 'Keine aktuellen Einträge vorhanden' (No current entries available).

²Die Verwaltungsfunktion Helpdesk öffnet sich. Hier sind alle Einträge aufgelistet, die Nutzer über die Funktion *Ein Problem melden* verschickt haben.



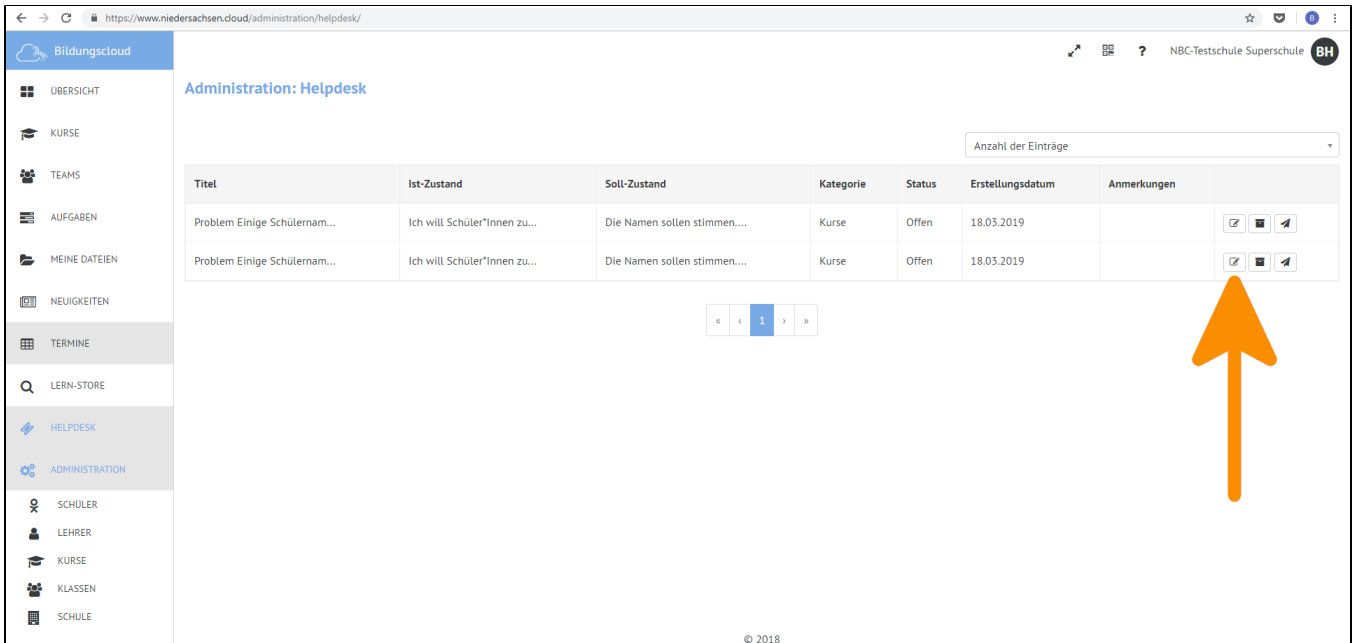
The screenshot shows the 'Administration: Helpdesk' page. The left sidebar is expanded to show 'ADMINISTRATION' with sub-items: SCHÜLER, LEHRER, KURSE, KLASSEN, and SCHULE. The 'HELPDESK' item is highlighted. The main content area displays a table of helpdesk entries. At the top right, there is a dropdown menu for 'Anzahl der Einträge' (Number of entries). The table has the following columns: Titel, Ist-Zustand, Soll-Zustand, Kategorie, Status, Erstellungsdatum, and Anmerkungen. There are two entries in the table, both with the title 'Problem Einige Schülernam...' and status 'Offen'. Below the table is a pagination control showing '1' of 1 pages.

Titel	Ist-Zustand	Soll-Zustand	Kategorie	Status	Erstellungsdatum	Anmerkungen
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019	
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019	







Ein Problem melden

Wie du ein Problem melden kannst, siehst du [hier](#).

³Hat ein Kollege oder eine Kollegin an deiner Schule ein Problem gemeldet, wirst du per E-Mail darüber informiert. Im Helpdesk findest du diesen als neuen Eintrag auf den hinteren Seiten. Du kannst dir den Eintrag genauer ansehen, indem du den Button *Eintrag bearbeiten* klickst.



The screenshot shows the 'Administration: Helpdesk' page in the Bildungscloud system. The page has a left sidebar with navigation options and a main content area with a table of helpdesk entries. An orange arrow points to the 'Eintrag bearbeiten' button in the rightmost column of the second row of the table.

Titel	Ist-Zustand	Soll-Zustand	Kategorie	Status	Erstellungsdatum	Anmerkungen	
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019		  
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019		  

⁴Als Administrator kannst du dem Eintrag Anmerkungen hinzufügen und diese speichern.

Bearbeiten ✕

Erstellt am:
18.3.2019, 10:21:44

Titel
Problem Einige Schülernamen sind nicht aktuell

Ist-Zustand
Ich will Schüler*Innen zu meinem Kurs hinzufügen, aber die Nachnamen sind falsch.

Soll-Zustand
Die Namen sollen stimmen.

Anmerkungen







⁵Du hast nun zwei Möglichkeiten. Option A: Wenn du deiner Kollegen oder deiner Kollegin helfen könntest, klicke den Button *Eintrag abschließen*. Der Status des gemeldeten Problems ändert sich damit zu "Geschlossen".

https://www.niedersachsen.cloud/administration/helpdesk/

Bildungscloud


Administration: Helpdesk


Anzahl der Einträge

Titel	Ist-Zustand	Soll-Zustand	Kategorie	Status	Erstellungsdatum	Anmerkungen	
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019		  
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019		  

« < 1 > »

© 2018



 Geschlossene Einträge können nicht mehr bearbeitet oder eingesehen werden.







⁶Option B: Wenn du deiner Kollegen oder deiner Kollegin nicht helfen konntest, leite das gemeldete Problem an die Entwickler am HPI weiter. Klicke dazu den Button *Eintrag an Entwicklerteam senden*. Der Status des gemeldeten Problems ändert sich damit zu "Gesendet".

https://www.niedersachsen.cloud/administration/helpdesk/

Bildungscloud


Administration: Helpdesk


Anzahl der Einträge

Titel	Ist-Zustand	Soll-Zustand	Kategorie	Status	Erstellungsdatum	Anmerkungen	
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019		  
Problem Einige Schülernam...	Ich will Schüler*Innen zu...	Die Namen sollen stimmen...	Kurse	Offen	18.03.2019		  

« < 1 > »

© 2018



 Gesendete Einträge können nicht mehr bearbeitet oder eingesehen werden.

i Was passiert nun mit dem Eintrag?

Probleme, die du selbst gemeldet oder weitergeleitet hast, gehen direkt ans HPI. Der Input wird dann aufgenommen und in die Entwicklung eingeplant. Das geht nicht immer zeitnah, da die Entwickler mehrere ähnliche Einträge bündeln und zusammen bearbeiten. Du erhältst Rückmeldung vom HPI, sobald eine Funktion live geht, die aus Helpdesk-Feedback entstanden ist.



Bei Rückfragen wende dich gerne an:

Supportteam Niedersächsische
Bildungscloud

Telefon +49 (0)511 353 6621-41

nbc-support@netz-21.de