

IT-Hotline Leitfaden



Kontaktwege

Telefon: (0611 – 95016) **123**
E-Mail: hotline@aumeas.de
Intranet: <http://intranet.aumeas.de/stoerungsmeldung-it>
(s. Desktop Icon)



*Bitte nicht die direkten Durchwahlen der IT-Mitarbeiter wählen.
Wir arbeiten gezielt mit einer Abteilungsrufnummer und eMailadresse.*

Benötigte Informationen

Angabe zur Dringlichkeit Siehe Einordnung weiter unten	Trat das Problem in der Vergangenheit bereits auf? Wurde es eventuell schon gemeldet?
Welches Gerät oder welche Anwendung machen Probleme? Gerätebezeichnung z.B. ALZDBR1 Welcher Standort?	Wie lautet die genaue Fehlermeldung wenn vorhanden: ggf. Screenshot anfertigen
Ist der Fehler reproduzierbar ? Führte eine bestimmte Aktion zum Fehler, wenn ja, welche?	Was wurde ggf. bereits selbst versucht um den Fehler zu beheben? Wurde eventuell eine Fremdhilfe kontaktiert?

Tipp: Das Intranet-Störungsmeldeformular fragt die wichtigsten Informationen bereits ab. Deshalb ist dessen Verwendung dem Telefon in den meisten Fällen vorzuziehen.

Externe Hotline

Bitte überprüfen, ob eventuell eine Fremdhilfe zuständig ist (z.B. Prokas, Rowa etc., s. Intranet *)
Ist eine externe Hotline nicht erreichbar oder kann nicht direkt helfen, steht die IT-Abteilung natürlich in 2. Ebene zur Verfügung.

* <http://intranet.aumeas.de/edv-hotlines/>

Einordnung der Dringlichkeit

Sehr eilig (Notfall) Ein Notfall liegt (nur) dann vor, wenn ein Weiterarbeiten wegen eines Fehlers nicht mehr möglich ist, zeitlich aber nicht verschoben werden kann.	Eilig Das Weiterarbeiten ist mit dem betroffenen Gerät oder der Anwendung nicht mehr möglich, aber kann zeitlich verschoben werden.
Nicht so eilig Arbeiten bedingt noch möglich	Hat Zeit Nur zur Information, bei Gelegenheit mal ansehen

Fehlerbehandlung

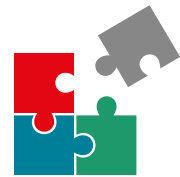
Kleine Fehler (loses Kabel, Prokas PGM-Stand aktualisieren etc.) können und sollen durch Anwender selbst geprüft und behoben werden.
Softwareinstallationen / -updates und Hardwarearbeiten ausschließlich durch oder in Abstimmung mit der IT-Abteilung.

IT-Rufbereitschaft

Wenn das IT-Büro nicht besetzt ist besteht die Möglichkeit die IT-Rufbereitschaft über die Weiterleitungsfunktion des Anrufbeantworters zu erreichen.
Weiterleitungen sollten sich entsprechend auch nur auf dringende Fälle beschränken.

Bietet der Anrufbeantworter keine Rufweiterleitung an, ist das Büro besetzt, alle Mitarbeiter sind aber gerade im Gespräch. Es besteht die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen.

IT-Hotline Leitfaden



Kontaktwege

Telefon: (0611 - 95016) **123**

E-Mail: hotline@aumeas.de

Intranet: <http://intranet.aumeas.de/stoerungsmeldung-it>
(s. Desktop Icon)

AUMEAS



*Bitte nicht die direkten Durchwahlen der IT-Mitarbeiter wählen.
Wir arbeiten gezielt mit einer Abteilungsrufnummer und eMailadresse.*

Direktlinks zu verschiedene IT-Ressourcen

Verschiedene Informationen / Kommunikationswege sind im Intranet sowohl aus dem AUMEAS Netzwerk, sowie aus dem Mitarbeiter-/Gast-Netzwerk erreichbar.

Bilderupload über das Störungsmeldeformular

Direkte Meldung einer Störung über das Intranet unter

<http://intranet.aumeas.de/stoerungsmeldung-it>

erstellt ein neues Ticket bei der IT-Abteilung bzw. es können weitere p
Informationen, aber auch Bilder zu einem Ticket hinzugefügt werden.



Bilderupload über das IT-Upload-Tool

<http://intranet.aumeas.de/itupload>

Dateiupload, ohne Ticketerstellung. Kann verwendet werden um größere
Videos / Fotos hochzuladen in direkter Abstimmung mit der IT-Abteilung



IT-FAQ für wiederkehrende Fragen

<http://intranet.aumeas.de/itfaq>



Wissensdatenbank für verschiedene Systeme, Programme.