



WiSion Service Desk

Der WiSion Service Desk ist ab September 2017 die **zentrale Anlaufstelle** für alle Fragen im Zusammenhang mit WiSion.

Ein Online-Ticketsystem, Schulungen und Workshops und die integrierte Wissensdatenbank sind die Säulen im neuen Betreuungskonzept. Die Schulungen und Workshops sind überregional organisiert und unterstützen gezielt bei den alltäglichen Arbeiten in WiSion.

Der WiSion Service Desk zeichnet sich aus durch:

- Kurze Antwortzeiten
- Hilfe zur Selbsthilfe
Angebot von Workshops, strukturierte Schulung und Weiterbildung
- Schnelle Information durch Einbindung der WiSion-Hilfe
- Übersichtliche und effiziente Kommunikation
- Vernetzung im Support


Kommunikationsstruktur Support-System „Neu“



Schule & IK:

Betreuung gilt für Schulleitung, Freizeitleitung und deren Vertreter/innen sowie für die Inspektionskanzlei

Wissensdatenbank (WiSion-Hilfe):

In WiSion über das Fragezeichen erreichbar . Verwendbar für alle Benutzer.

Service Desk & Expert/innen:

Zentrale Anlauf- und Schaltstelle für Anfragen. Vernetzung des Supports.

Betreuung & Schulung:

Schulungen, Workshops, Betreuung neuer Schulleiter/innen



Der WiSion Service Desk ist ein Online-Ticketsystem.

1. Sie eröffnen ein Ticket mit Ihrer Anfrage.
2. Innerhalb eines Arbeitstages bekommen Sie eine Antwort
3. Wenn „Um Rückruf wird gebeten“ ausgewählt ist, werden Sie so bald wie möglich von einem Mitglied des WiSion Service Desk Teams angerufen. (Entweder unter der Schulnummer oder der Nummer, die Sie angegeben haben.)
4. Sie können den Verlauf des Tickets jederzeit verfolgen
5. Sie erhalten Benachrichtigungen per E-Mail, wenn Ihre Anfrage bearbeitet/beantwortet wurde. (Das können sie für jedes Ticket einzeln entscheiden.)

Inhalt

WiSion Service Desk	1
Kommunikationsstruktur Support-System „Neu“	1
Der WiSion Service Desk ist ein Online-Ticketsystem.	2
1. Öffnen des WiSion Service Desks (aus WiSion)	3
2. Erste Anmeldung	3
3. Passwort ändern	3
4. Profil bearbeiten.....	5
5. Verwendung des Wision Service Desks.....	6
5.1 Suchfeld.....	6
5.2 Anfrage erstellen.....	7
5.3 Verbesserungsvorschlag	8
5.4 Fehler.....	8
5.5 Dauertest	8
6. Was passiert mit meinem Ticket?.....	8



1. Öffnen des WiSion Service Desks (aus WiSion)



Klick auf das WiSion Service Desk Logo

2. Erste Anmeldung

1. Ihre Schulkennzahl
2. Ihr Initialpasswort
(bekommen Sie von Ihrer IK)
3. Anmelden

Anmeldung

Benutzername

 1

Passwort

 2

3

Angemeldet bleiben

[Passwort vergessen?](#)

3. Passwort ändern

1. Klick auf den Avatar
(rechts oben)
2. Klick auf Profil



Klick auf „Passwort ändern“



Hilfe

915011 VS 1150 Benedikt-Schellinger-Gasse 1-3

Anmelden mit
915011

Sie können
[Ihr Profil bearbeiten](#)
[Passwort ändern](#)

Profil Bearbeiten

Anzeigen



915011 VS 1150 Benedikt-Schellinger-Gasse 1-3

Benachrichtigung senden an
vs15bene001k@m56ssr.wien.at

Sprache
Deutsch (Deutschland) [Standard]

Zeitzone
(GMT+01:00) Wien



1. Aktuelles Passwort eingeben (Initialpasswort)
2. Neues Passwort eingeben
3. Neues Passwort erneut eingeben
4. Klick auf „Aktualisieren“
5. Neu einloggen.

Passwort ändern ×

Aktuelles Passwort*

1

Neues Passwort*

2

Passwort bestätigen*

3

Nachdem Sie Ihr Passwort aktualisieren, werden Sie aufgefordert, sich erneut einzuloggen.

4



4. Profil bearbeiten

1. „Ihr Profil bearbeiten“ anklicken
2. Avatar ändern (ändert das kleine Vorschaubild im Service Desk)
3. Name: Bitte nicht ändern, da neben der Schulleitung auch die Schulleitungsstellvertretung und ev. auch die Freizeitleitung das gleiche Konto verwenden.
4. E-Mail-Adresse:
Wenn Sie ihre Benachrichtigungen an eine andere E-Mail-Adresse bekommen wollen, können Sie diese hier ändern.
Empfehlung ist die Schul-Mail-Adresse beizubehalten.
5. Sprache bleibt unverändert
6. Zeitzone bleibt unverändert
7. „Speichern“ anklicken

WiSion Anfragen

Hilfe 915011 VS 1150 Benedikt-Schellinger-Gasse 1-3

Anmelden mit 915011 **1** Sie können [Ihr Profil bearbeiten](#)
[Passwort ändern](#)

Ihr Profil bearbeiten

Avatar [Avatar ändern](#) **2**

Name **3**

Benachrichtigung senden an **4**

Sprache **5**

Zeitzone **6**

[Speichern](#) [Abbrechen](#) **7**



5. Verwendung des WiSion Service Desks

- Suchfeld:**
Finden Sie Vorschläge aus der Wissensdatenbank, die aufgrund Ihrer wertvollen Anfragen laufend erweitert wird.
- Anfrage erstellen:**
Hier legen Sie ein Service Desk – Ticket mit Ihrem Anliegen an. Verständnisfragen, dringende Hilfestellung etc.
- Verbesserungsvorschlag:**
Sie haben einen Vorschlag, wie man WiSion® besser machen kann?
- Fehler:**
Sie haben einen Fehler entdeckt (Rechtschreibfehler, Anzeigefehler, Programmfehler etc.)
- Dauertest**
Dieser Bereich ist für das WiSions-Testteam vorgesehen.

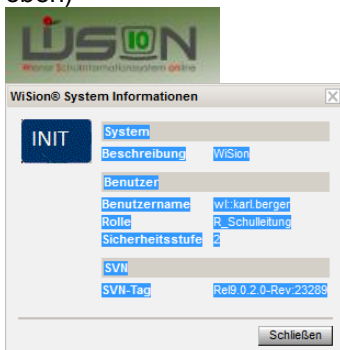
5.1 Suchfeld

Finden Sie Vorschläge aus der Wissensdatenbank.
Geben Sie einen oder mehrere Suchbegriffe ein.
Passende Ergebnisse werden unterhalb angezeigt.
Ein Klick auf den Link öffnet den jeweiligen Bereich aus der Wissensdatenbank.



5.2 Anfrage erstellen

1. **Betreff:**
Worum geht es?
z.B.: Ich kann meine KGE nicht freigeben.
2. **Problembeschreibung:**
Was habe ich gemacht? Was funktioniert nicht? Was sollte genau passieren?
3. **Kontakt:**
Wer soll im Bedarfsfall zurückgerufen werden? Wer ist bei Nachfragen anzusprechen?
4. **Ansprechperson:** In der Regel Schulleitung
5. **Telefonnummer:** Hier kann auch eine andere Telefonnummer als die der Schule eingetragen werden.
6. **Um Rückruf wird gebeten:** Anhaken, wenn Sie vom WiSion Service Desk Team zurückgerufen werden wollen. Andernfalls wird Ihre Anfrage schriftlich beantwortet.
7. **Bereich:**
z.B.: Personal, Schüler/innen, Kommunikation, ...
8. **Screenshot/Textdatei hinzufügen:**
Zur besseren Veranschaulichung hilft oft ein Screenshot. Sie können auch Textdateien hochladen.
9. **Umgebung:**
Klick auf das WiSions-Logo (links oben)



Text aus System-Informationenfenster kopieren und in das Textfeld einfügen

10. Erstellen anklicken.

Hilfe / WiSion Service Desk
Anfrage

Betreff **1**

Problembeschreibung (optional) **2**

Kontakt (optional) **3**
Schulleitung

Ansprechperson (optional) **4**

Telefonnummer (optional) **5**

Um Rückruf wird gebeten (optional) **6**
 Ja

Bereich (optional) **7**

Anhang (optional) **8**
Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen, oder durchsuchen

Umgebung (optional) **9**

Erstellen Abbrechen
10



5.3 Verbesserungsvorschlag

5.4 Fehler

Beide Bereiche verhalten sich analog zu „5.2 Anfrage“. Unterscheiden sich lediglich in der Intension.

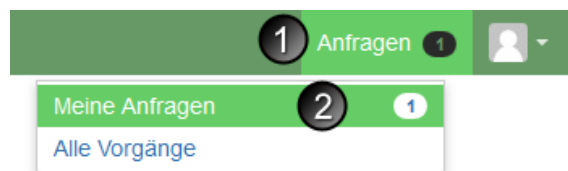
5.5 Dauertest

Dieser Bereich bleibt dem Wisions-Testteam vorbehalten. Hier werden Fehler erfasst, die bei den diversen Testungen auftreten.

6. Was passiert mit meinem Ticket?

Sie können jederzeit den Status des angelegten Tickets überprüfen.

1. Klick auf Anfrage (rechts oben)
2. „Meine Anfragen“ auswählen



Hilfe

Anfragen

1

Offene Anfragen | Erstellt von mir | Jegliche Anfragearten | Nach Vorgängen suchen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Service desk	Status	Antragsteller
	WSD-96	KGE	WiSion Service Desk	OFFEN	915011 VS 1150 Benedikt-Schellinger-Gasse 1-3

2

3

1-1 von 1

Hier können Sie alle Ihre Tickets (Anfragen) einsehen und verfolgen.

1. Filtereinstellungen (ähnlich WiSion): Auch geschlossene Tickets können jederzeit eingesehen werden.
2. Ein Klick auf den Link öffnet die Detailansicht
3. Es gibt 4 Status:
 - „**Offen**“: Das Ticket wurde angelegt.
 - „**In Arbeit**“: Die Anfrage wird vom WiSion Service Desk Team gerade bearbeitet.
 - „**Geschlossen**“: Das Ticket wurde beantwortet und vom WiSion Service Desk Team geschlossen
 - „**Erneut eröffnet**“: Erneute Bearbeitung eines bereits geschlossenes Tickets.



Detailansicht eines Tickets



[Hilfe](#) / [WiSion Service Desk](#) / [WSD-70](#)

Freifahrt: Registerkarte SchulS. und Bildok IN ARBEIT



Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen...

2



[Keine Benachrichtigung](#) 3

Aktivität



Lydia Tittler 28/Jul/17 9:09 AM AKTUELLESTE

Zur Information:

Die Bildok-Verordnung sieht nach wie vor die Meldung über Freifahrt und Schulbuch vor.
Das Datenfeld wird daher weiterhin benötigt.

Ig lydia

1

Geteilt mit



921092 NMS 1210 Roda-Roda-Gasse 3
Ersteller

Der Anfragestatus wurde zu **In Arbeit** geändert. 14/Jul/17 11:05 AM

Details 13/Jul/17 10:55 AM

Problembeschreibung

Die Freifahrt scheint sowohl in der Bildok (Ausbildungsdetails) als auch auf der Registerkarte SchulS. auf.

Das wird nicht mehr gebraucht!

Kontakt

Schulleitung

Bereich

M01 Schülerdaten, M05 Bildok

Umgebung

System

1. Hier werden die Aktivitäten zu Ihren Anfragen (Kommentare, Bearbeitungen etc.) angezeigt.
2. Sie können auch Kommentare verfassen; ev. neue Screenshots hochladen; nachfragen...
3. Wenn Sie keine E-Mails zu diesem Ticket erhalten wollen (jeder Kommentar erzeugt eine E-Mail), können Sie hier die Benachrichtigungen aus- bzw. einschalten.
Unabhängig davon kann die Kommunikation immer im WiSion Service Desk verfolgt werden.