

# DSB Webinar

BOZEN, 03.10.2019  
UHR

BEGINN: 16:00

Das Webinar beginnt in Kürze 😊



# DSB Webinar

BOZEN, 03.10.2019

MAIER KRISTIAN – ABTEILUNG 9 INFORMATIK – SERVICEZENTRUM BOZEN

# Themengebiete

- ▶ Was ist meine Tätigkeit als DSB?

(Was ist meine Aufgabe als DSB? Welche des Technikers?)

- ▶ Wie erstelle ich ein Ticket?

(wie schreibe ich ein Ticket richtig? Wie setze ich die Priorität?)

- ▶ Allgemeine Hilfestellungen

Beispiele von Tickets, die ich als DSB selbst lösen kann

- ▶ Fragestunde

Fragen Sie mich falls Ihnen noch etwas unklar ist

# Tätigkeit als DSB

- ▶ Direkte technische Ansprechperson der Schule
- ▶ Erste Anlaufstelle bei technischen Problemen, Vor-Ort-Support
  - ▶ PC Aufstellen (auspacken, in die Räume bringen)
  - ▶ Kabelkontrolle
  - ▶ Beamer, Fernseher, Smartboard, Tablet (wartet der DSB nicht die Abt. 9)
  - ▶ Verbrauchsmaterial (Toner)
  - ▶ Hilfestellung für Lehrer
  - ▶ Benutzerverwaltung
- ▶ Vermittlerrolle zwischen Schule und TSB  
Anfragen/Kontakte mit dem TSB laufen immer über den DSB
  - ▶ Ticket

# Lieferung Hardware

- ▶ Die Abteilung 9 stellt die Server und Netzwerkkomponenten zur Verfügung
- ▶ PC's, Monitore, Beamer, Drucker, Smartboards, Tablets werden vom Schulamt zur Verfügung gestellt.
- ▶ Die Schule kann auch eigenständig Hardware ankaufen, jedoch ist vorab bei PCs, Monitoren und Druckern eine technische Überprüfung der Abteilung 9 notwendig.
- ▶ Wan, wenn die Schule in Eigenregie Access Point kauft, werden diese NICHT vom Techniker gewartet. Anfragen an Herrn Runggatscher Georg von Direktor/in bzgl. Wan

# Ticketsystem

<https://ticket.snets.it/otrs/customer.pl>

- ▶ Kann ich hier mein Passwort/Sprache ändern?
- ▶ Wie erstelle ich ein Ticket?
- ▶ Wie antworte ich darauf, wie schließe ich ein Ticket?
- ▶ FAQ

# Zugang

<https://ticket.snets.it/otrs/customer.pl>

Autonome Provinz Bozen - EDV Support für Schulen

Anmeldung

test  Anmelden

[Passwort vergessen?](#)

 Powered by OTRS™

# Einstellungen Passwort/Sprache

## Autonome Provinz Bozen - EDV Support für Schulen

Tickets | [FAQ](#)

### Passwort ändern

Setzen Sie ein neues Passwort, indem Sie Ihr derzeitiges und ein neues Passwort eintragen.

Aktuelles Passwort	<input type="text"/>
Neues Passwort	<input type="text"/>
Passwort verifizieren	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Aktualisieren"/>

### Ticket-Übersicht

Definiert, in welchen Zeitabständen die Ticket-Zusammenfassung automatisch aktualisiert wird.

Aktualisierungsintervall	<input type="text" value="2 Minuten"/>
	<input type="button" value="Aktualisieren"/>

### Sprache Benutzeroberfläche

Wählen Sie die Sprache der Hauptoberfläche.

Sprache	<input type="text" value="Deutsch"/>
	<input type="button" value="Aktualisieren"/>

### Zeitzone

Wählen Sie Ihre persönliche Zeitzone aus. Alle Zeiten werden relativ zur eingestellten Zeitzone angezeigt.

Zeitzone	<input type="text" value="Europe/Berlin"/>
	<input type="button" value="Aktualisieren"/>

### Anzahl der angezeigten Tickets

Definiert, wieviele Tickets in der Übersicht standardmäßig angezeigt werden.

Tickets pro Seite	<input type="text" value="25"/>
	<input type="button" value="Aktualisieren"/>



Powered by OTRS™

# Tickets

## Autonome Provinz Bozen - EDV Support für Schulen

Tickets

FAQ

Neues Ticket

en (0) | Geschlossen (7)

Meine Tickets

Firmen-Tickets

Suche

TITEL

Suche. (s)

# Tickets

- ▶ Meine Tickets = hier sehe ich meine erstellten Tickets (neue-geschlossene)
- ▶ Firmentickets = wenn es in einer Schule mehrere DSBs gibt, sehe ich hier die gesamten Tickets aller DSBs der Schule

# Aufbau

Ähnlich wie  
Email

Tickets FAQ

Alle mit \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

\* An: SZXY-9999-Test x

\* Betreff: Blitzrechnen installieren

\* Text:

**B I U S** | | | | | | | | | | | | | | |

Format - | Schriftart - | Größe - | **A-** **A-** **I<sub>x</sub>** | Quellcode

Guten Tag,

wir benötigen für den Unterricht die Software Blitzrechnen, könnten Sie uns diese im PC Raum installieren?

Ig,  
Kristian

Anhänge:

Klicken Sie zum Auswählen oder legen Sie die Dateien einfach hier ab.

Priorität: 2 niedrig

Gerätenummer:

Übermitteln

# Status

Tickets	FAQ	Einstellungen	Test Benutzer abmelden
Alle (9)   Offen (2)   Geschlossen (7)			
TICKET#	TITEL	STATUS	ALTER ▼
2019092610000122	<b>Neuer Drucker</b> - Guten Tag, wir haben einen neuen Drucker bekommen, es handelt sich um einen HP 477dw Multifunktionsdrucker.	neu	3 h 1 m
2019092610000113	<b>Blitzrechnen installieren</b> - Guten Tag, Blitzrechnen wird beim nächsten Systemstart der PCs automatisch installiert. Ig, Kristian -	offen	3 h 6 m

Status = neu

Techniker hat sich des Tickets noch nicht angenommen

Status = offen

Ticket ist in Bearbeitung

# Antwort

Bitte den Status nicht vergessen ob Ticket weiterhin offenbleiben soll oder geschlossen werden kann



Betreff: Re: Blitzrechner installieren

\* Text:

**B I U S** | | | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | |

Vielen Dank!

Ig.  
Kristian

Anhänge:

Klicken Sie zum Auswählen oder legen Sie die Dateien einfach hier ab.

Nächster Status:

Priorität:

oder

# FAQ - Hilfestellungen

## FAQ-Explorer

FAQ > DSB

### Unterkategorien

NAME	KOMMENTAR	UNTERKATEGORIEN	FAQ-ARTIKEL
Keine Unterkategorien gefunden.			

## FAQ-Artikel: DSB

▲ FAQ#	TITEL	SPRACHE	STATUS	GÜLTIGKEIT
100063	Verbindung Wlan mit eigenen Geräten	de	extern (Kunde)	gültig
100030	Antrag zur Aufnahme neuer Software	de	extern (Kunde)	gültig
100015	Beschreibung Outlook Webaccess für Lehrer	de	extern (Kunde)	gültig
100011	Mailkonfiguration Smartphone Lehrer	de	extern (Kunde)	gültig
10008	Dokumentation DSB-Tool V3.1.1.1 - Windows 7	de	extern (Kunde)	gültig
10007	Checklisten Problemlösung	de	extern (Kunde)	gültig
10006	Microsoft Produkte für die Lehrpersonen	de	extern (Kunde)	gültig
10005	Zugang zum Ticketsystem / Accesso al sistema t [...]	de	extern (Kunde)	gültig

# DSB Tool / Teacher Tool

- ▶ Was ist das DSB Tool, was ist der Unterschied zum Teacher Tool?
- ▶ Teacher Tool Funktionen
- ▶ Allgemeine und Erweiterte Funktionen
- ▶ Kann ich hier was versehentlich löschen?



- ▶ Das DSB Tool bekommen nur die eingetragenen DSBs, bzw. nach Anfrage über das Ticketsystem beim Techniker
- ▶ Unterschied = TeacherTool bekommen alle Lehrpersonen in der Schule, Passwörter und Internet freischalten für Schülern, das DSB Tool hingegen beinhaltet die Benutzerverwaltung bei Schüler/Lehrern/Verwaltungsbenutzer (nicht LASIS), Drucker/Computerverwaltung

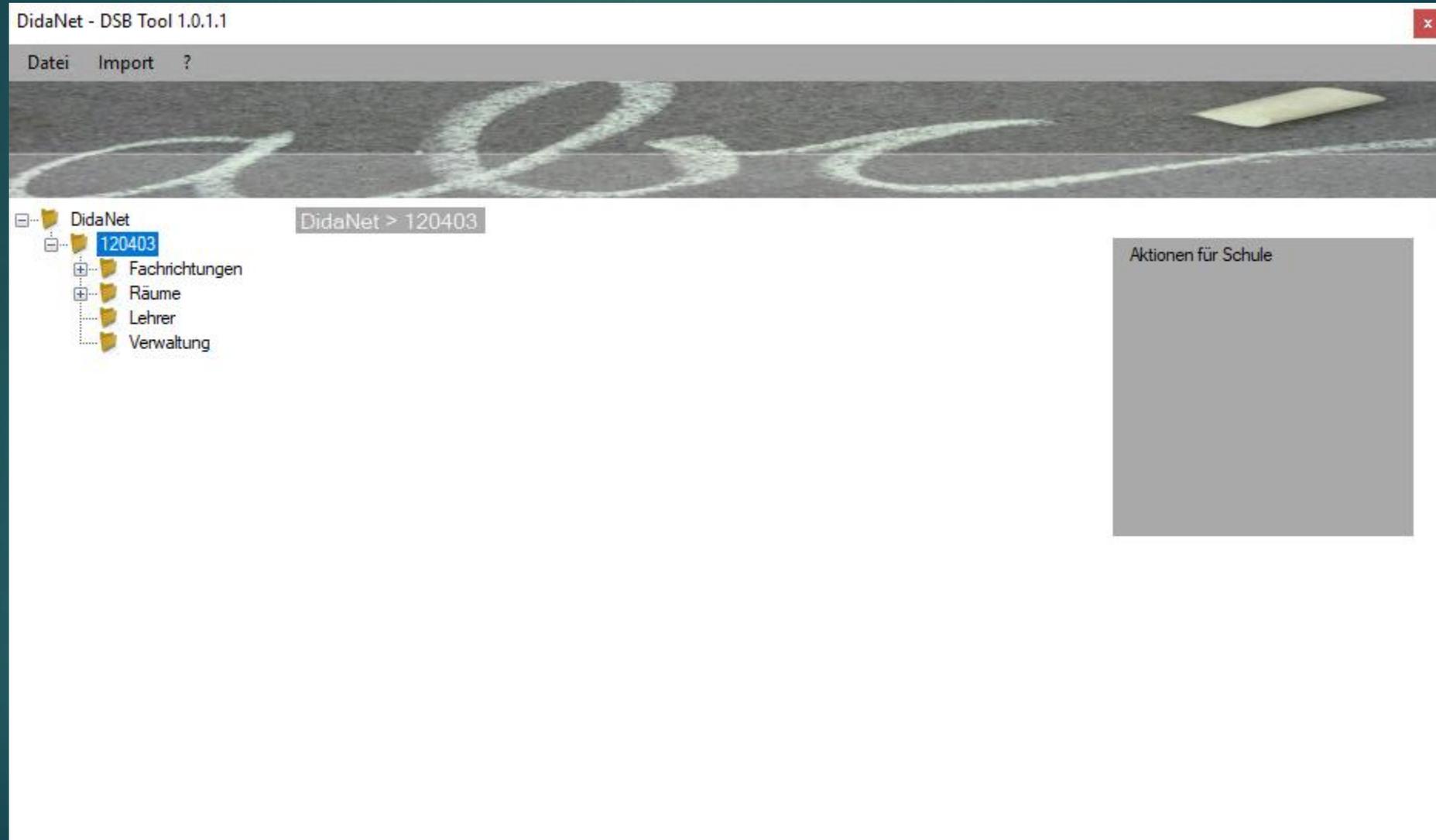
## DSB Tool

- ▶ Standardfunktionen: Passwort zurücksetzen von Lehrern/Schülern
- ▶ Anzeigen von Benutzerinformationen
- ▶ Schreibzugriffe auf Klassenlaufwerke aktivieren/deaktivieren
  
- ▶ Erweiterte Funktion:
- ▶ Schüler anlegen/löschen, Alle Schüler einer Klasse löschen, Schüler verschieben, Profil löschen
- ▶ Lehrer anlegen/löschen, Profil löschen
- ▶ Verwaltungsbenutzer anlegen/löschen
- ▶ Benutzer importieren
- ▶ Fachrichtungen/Klassen/Räume/Drucker anlegen/löschen
- ▶ Computer verschieben
- ▶ Kurse/Projekte anlegen/löschen

# DSB Tool

- ▶ Aufbau
- ▶ Benutzerinformationen anzeigen
- ▶ Benutzer anlegen
- ▶ Klasse anlegen
- ▶ Raumverwaltung
- ▶ Teacher Tool

# Aufbau



# Klassenoptionen

Aktionen für Klasse

- Schüler anlegen
- Alle Schüler löschen
- Alle Schüler verschieben
- Schreibzugriff - Klassenlaufwerk

Aktion für Benutzer: 1a 1a

- Benutzerinformation anzeigen
- Kennwort zurücksetzen
- Benutzer löschen
- Benutzerprofil löschen
- Benutzer verschieben

# Lehreroptionen

Aktionen für Lehrer

- Lehrer anlegen
- Alle Lehrer löschen

Aktion für Benutzer: Bibliothek Bibliothek

- Benutzerinformation anzeigen
- Kennwort zurücksetzen
- Benutzer löschen
- Benutzerprofil löschen

# Benutzerinformationen

DidaNet - Benutzerinformation ✕

Vorname	<input type="text" value="Kristian"/>	
Nachname	<input type="text" value="Maier"/>	
Benutzername	<input type="text" value="kmaier"/>	
Konto deaktiviert	<input type="text" value="Nein"/>	<input type="button" value="Deaktivieren"/>
Konto gesperrt	<input type="text" value="Nein"/>	
Falsche Anmeldungen	<input type="text" value="0"/>	
Letzte Anmeldung	<input type="text" value="09.10.2018 15:16:48"/>	
Letzte falsche Anmeldung	<input type="text" value="10.05.2018 14:54:44"/>	
Letzte Kennwortänderung	<input type="text" value="16.05.2017 13:11:01"/>	

DidaNet - Kennwort zurücksetzen ✕

Name	<input type="text" value="Maier Kristian"/>
Benutzername	<input type="text" value="kmaier"/>
Neues Kennwort	<input type="text"/>
Kennwort bestätigen	<input type="text"/>
Benutzer muss Kennwort ändern	<input checked="" type="checkbox"/>
Kennwort läuft nie ab	<input type="checkbox"/>
Benutzer kann Kennwort nicht ändern	<input type="checkbox"/>

# Benutzer anlegen

DidaNet - Lehrer anlegen ✕

Vorname

Nachname

Benutzername

Kennwort

Schule

Lehrer muss Kennwort ändern

DidaNet - Schüler anlegen ✕

Vorname

Nachname

Benutzername

Kennwort

Schule

Fachrichtung

Klasse

Schüler muss Kennwort ändern

Internet aktiv

# Klasse anlegen

DidaNet - Klasse anlegen ✕

Name der Klasse

Fachrichtung

Schule

Klassenlaufwerkszuweisung erstellen

Schreibzugriff auf Klassen Laufwerk

DidaNet - Klasse anlegen ✕

Name der Klasse  

Fachrichtung

Schule

Klassenlaufwerkszuweisung erstellen

Schreibzugriff auf Klassen Laufwerk

Achtung! Klasse existiert bereits.



- DidaNet
  - 120403
    - Fachrichtungen
    - Räume
      - Bibliothek
      - Computerraum
      - Klassenzimmer
      - Lehrerzimmer
    - Lehrer
    - Verwaltung

DidaNet &gt; 120403 &gt; Räume &gt; Computerraum

	Computer & Drucker	Beschreibung
	120403NEDV002	
	120403NEDV006	
	120403NEDV007	
	120403WEDV001	
	120403WEDV003	
	120403WEDV004	
	120403WEDV005	
	HP_400_EDV	
	HP_477_EDV	

Aktionen für Raum

Aktionen für Drucker

Drucker zuweisen

Aktionen für Computer

Computer verschieben

# Druckerzuweisung

DidaNet - Drucker zuweisen x

Verfügbare Drucker: 120403S01-HP\_400\_EDV

Drucker Name: HP\_400\_EDV

UNC Pfad: \\120403s01.dida120403.local\HP\_400\_EDV

Standard Drucker

Abbrechen Drucker zuweisen

Aktionen für Drucker

- Drucker zuweisen
- Drucker verschieben
- Druckerwarteschlange löschen
- Als standard Drucker setzen

Internet freischalten

Kennwort zurücksetzen

Schule Benutzertyp 

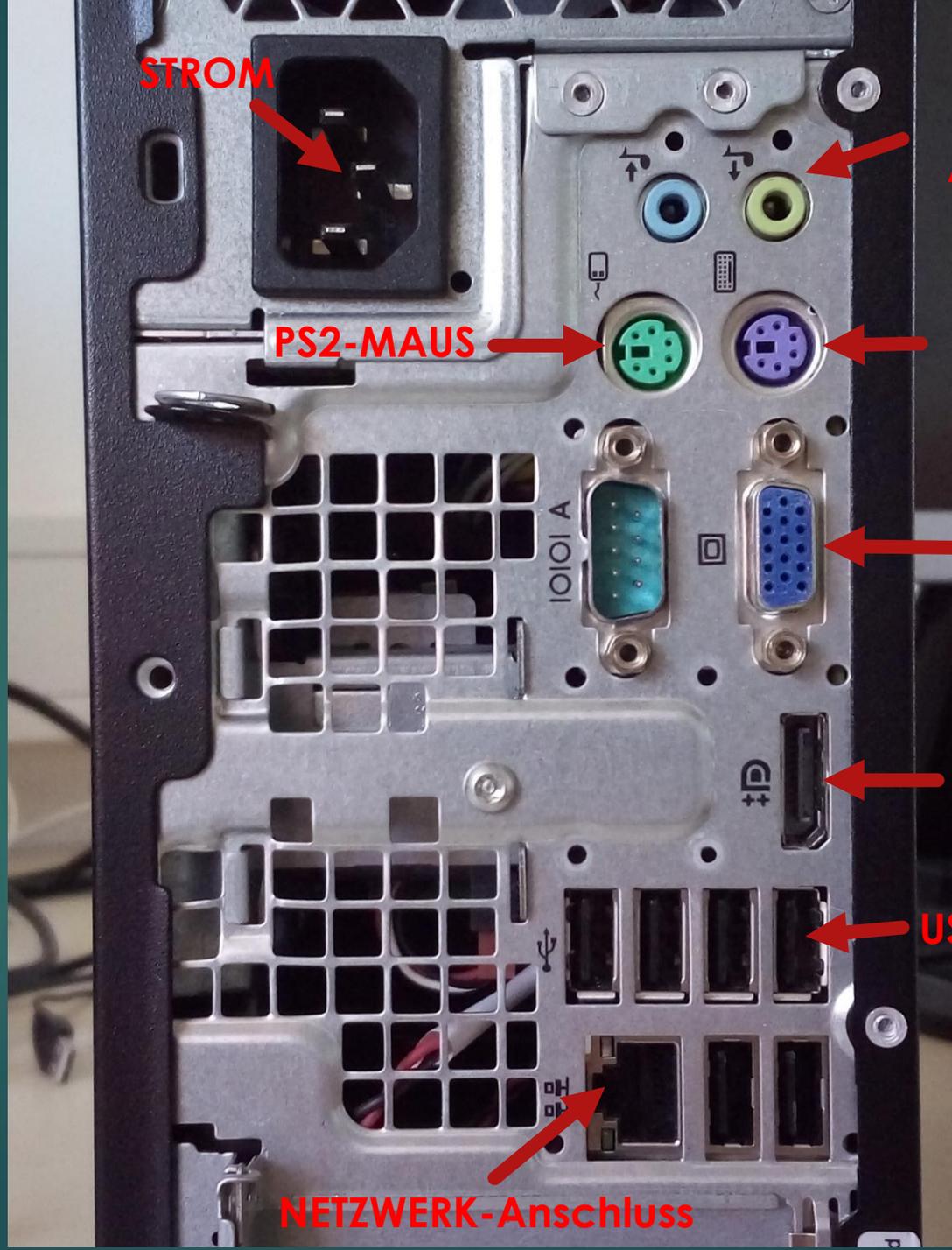
Kofler Peter  
Kompatscher Dieter  
Kössler Walburga  
Kuntner Susanne  
Lardschneider Sabine  
Lechner Christian  
Leimgruber Amin  
Leitner Sigrid  
Lemayr Sabine  
Lösch Barbara  
Lucks Lars Martin  
**Maier Kristian**  
Mair Monika  
Mamming Thomas  
Market Uli  
Matzneller Gabriele  
Mayr Ingrid

## Benutzerinformation

Vorname Nachname Benutzername Benutzer Account deaktiviert Benutzer Account gesperrt Anzahl falscher Anmeldungen Benutzer muss Kennwort ändern

# Allgemeine Hilfestellungen

- ▶ Passwort vergessen – **DSB Tool/TeacherTool**
- ▶ Neue Lehrperson/Schüler – **DSB Tool**
- ▶ Benutzerprofil kann nicht geladen werden – **DSB Tool Benutzerprofil löschen**
- ▶ Anmeldeserver wurde nicht gefunden – **Netzwerkkabel kontrollieren**
- ▶ Anmeldung am PC schlägt fehl/PC startet nicht – **Kabel kontrollieren, im DSB Tool Benutzerinformationen anzeigen, evtl. Passwort zurücksetzen**
- ▶ Drucker ist offline – **Netzwerkkabel kontrollieren, Drucker ein-ausschalten**
- ▶ Bild erscheint nur auf Monitor oder Beamer – **Windows Bild auf duplizieren schalten (Tastenkombination Windows Taste + P)**
- ▶ Checkliste: FAQ Ticketsystem durchgehen



**STROM**

**AUDIO**

**PS2-MAUS**

**PS2-TASTATUR**

**VGA - VIDEOAUSGANG**

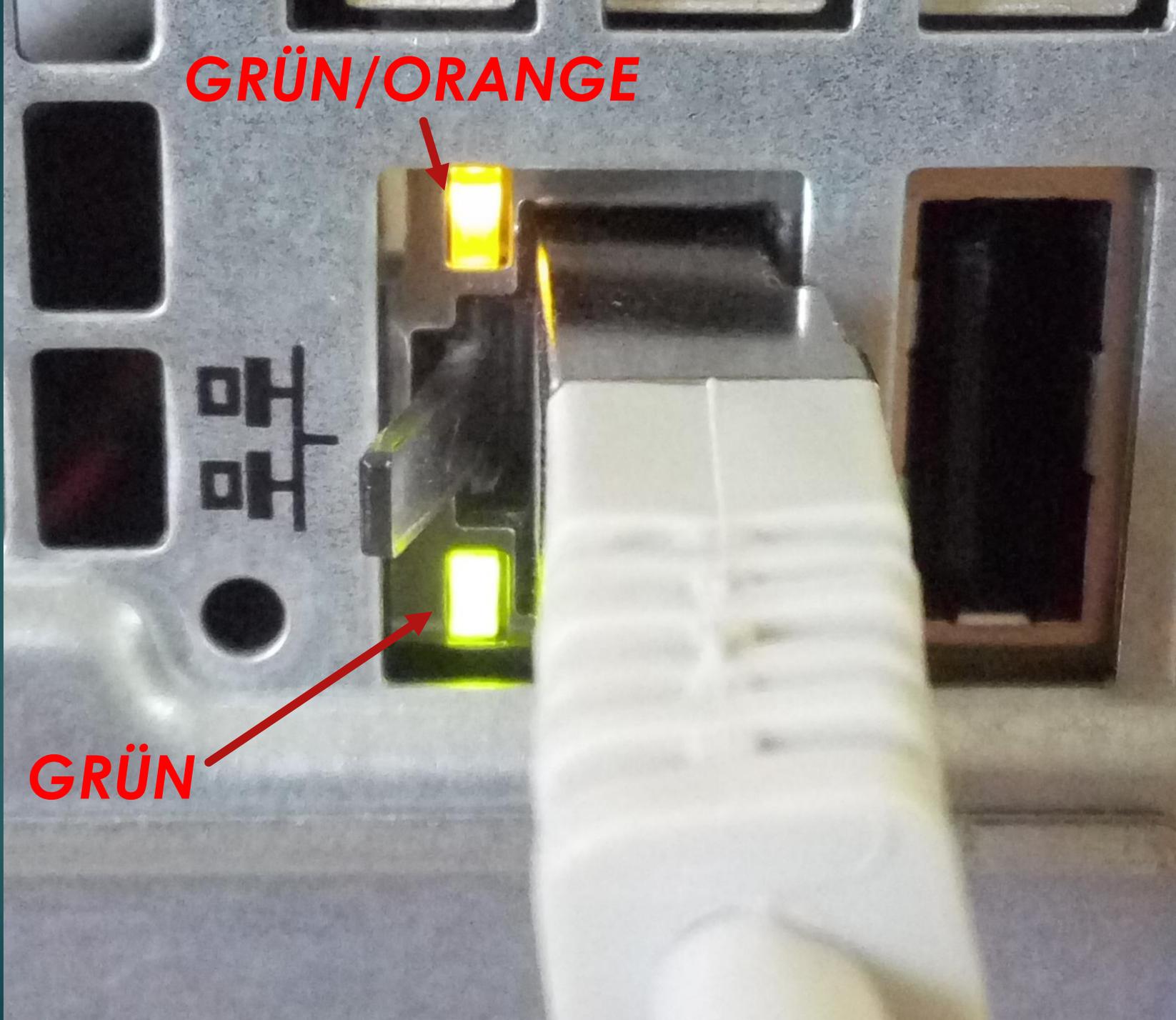
**DisplayPort-VIDEOAUSGANG**

**USB Ausgänge**

**NETZWERK-Anschluss**

**GRÜN/ORANGE**

**GRÜN**



# Fragestunde

(über Chat)



Danke für die  
Aufmerksamkeit