

# Ticketerstellung in JAMF-School

Kurzanleitung

Stand: 16.12.2021

**Herausgeber**

Kreismedienzentrum Waiblingen  
Stuttgarter Straße 104/1

71332 Waiblingen

[www.kreismedienzentrum.info](http://www.kreismedienzentrum.info)

**Autor**

Kreismedienzentrum

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

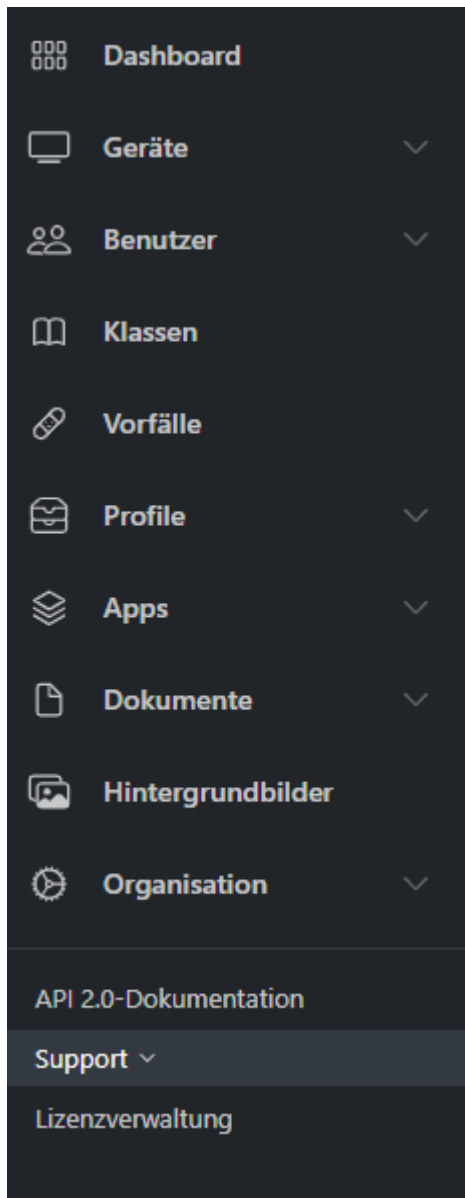
Die Nutzung dieser Anleitung ist ausschließlich für eigene Zwecke zulässig. Die Nutzung sowie die Weitergabe dieser Anleitung zu kommerziellen Zwecken wie z.B. Schulungen ist nur nach ausdrücklicher Einwilligung durch das Kreismedienzentrum Waiblingen erlaubt.

© 2021 Kreismedienzentrum Waiblingen

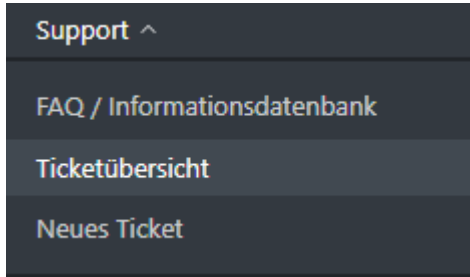


# 1. Erstellen des Tickets

Rufen Sie wie gewohnt ihr JAMF School über Ihren Browser auf. Im ersten Fenster sehen Sie bereits die Linke Navigationsleiste.



Wie im obigen Bild markiert müssen Sie auf den Reiter „Support“ gehen und daraufhin öffnet sich ein weiteres Dropdownmenü.



Unter „Neues Ticket“ können Sie bequem ein Ticket erstellen das direkt im JAMF hinterlegt wird.

Neues Ticket

**Achtung:** Je nach dem von Ihnen erworbenen Support-Paket werden vom Händler für den Support möglicherweise Gebühren berechnet.

Schlagen Sie unbedingt in unseren FAQ / unserer Informationsdatenbank nach, ehe Sie ein Ticket einreichen.

Betreff

Beschreibung des Problems

Anhang  Keine Datei ausgewählt

**Beachten Sie Folgendes:**

Wenn Sie mehrere Anliegen haben, fügen Sie nicht alle demselben Ticket hinzu. Erstellen Sie für jedes Anliegen ein separates Ticket.

Teilen Sie uns unbedingt alle benötigten Informationen mit. Beispiel:

- Bezieht sich Ihr Problem auf ein Gerät? → Denken Sie daran, die Seriennummern oder Links aller betroffenen Geräte anzugeben.
- Bezieht sich Ihr Problem auf ein Profil? → Denken Sie daran, die Namen oder Links aller betroffenen Profile anzugeben.
- Bezieht sich Ihr Problem auf einen Benutzer? → Denken Sie daran, die Namen der betroffenen Benutzer anzugeben.
- Bezieht sich Ihr Problem auf eine App? → Denken Sie daran, die Namen der betroffenen Apps anzugeben.

Wir können Sie nur dann optimal unterstützen, wenn uns alle benötigten Informationen zur Verfügung stehen.

## ERSTELLEN DES TICKETS

Bitte beachten sie grundsätzlich das „gelb“ dargestellte Fenster („Beachten Sie folgendes“). Es ist wichtig für die Zuordnung und für die weitere Bearbeitung des Problems.

Es ist für uns sehr wichtig, dass Sie im Ticket ihre Schule und sich als Ansprechpartner eintragen. Somit können wir deutlich Zielgenauer arbeiten und Lösungen finden.