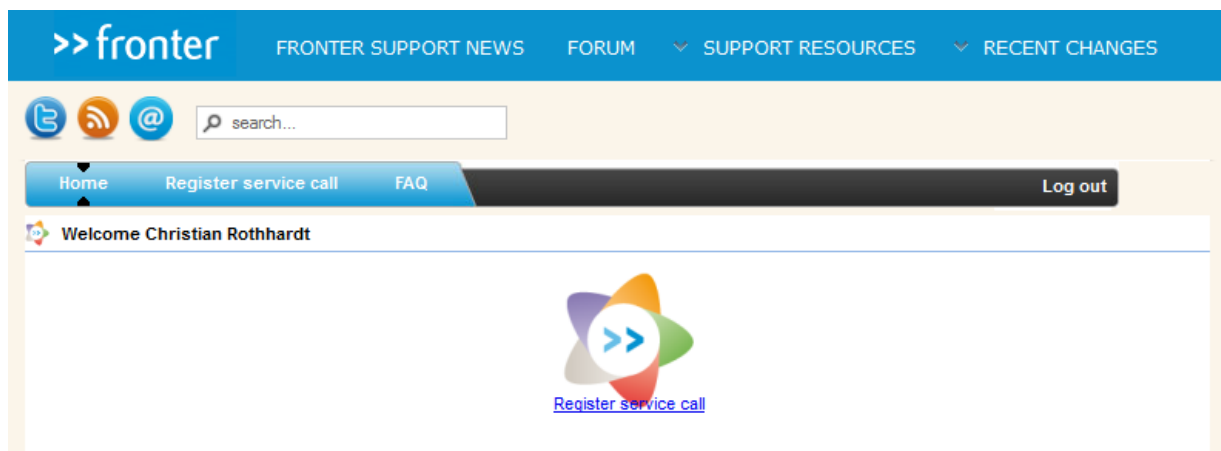




Bildung und Sport

M@school online-Administration - Frontersupport Selbstlernmaterial



Hinweise zum Skript:

LMK = Linker Mausklick

LMT = Linke Maustaste

RMK = Rechter Mausklick

RMT = Rechte Maustaste

Um die Lesbarkeit des Skripts nicht unnötig zu erschweren, haben wir Genderformen z. B. „der/die Schüler(in)“ auf „der Schüler“ reduziert.

2. Für wen ist dieses Skript geeignet

Liebe/r Leser/in,

dieses Skript ist nur für Sie geeignet, wenn Sie im M@school-online (im Weiteren „Fronter“ genannt) die Rolle eines Fronteradministrators haben. Sie sollten auf jeden Fall schon einmal eine Fronteradmin-Schulung durchlaufen haben.

Schulung:

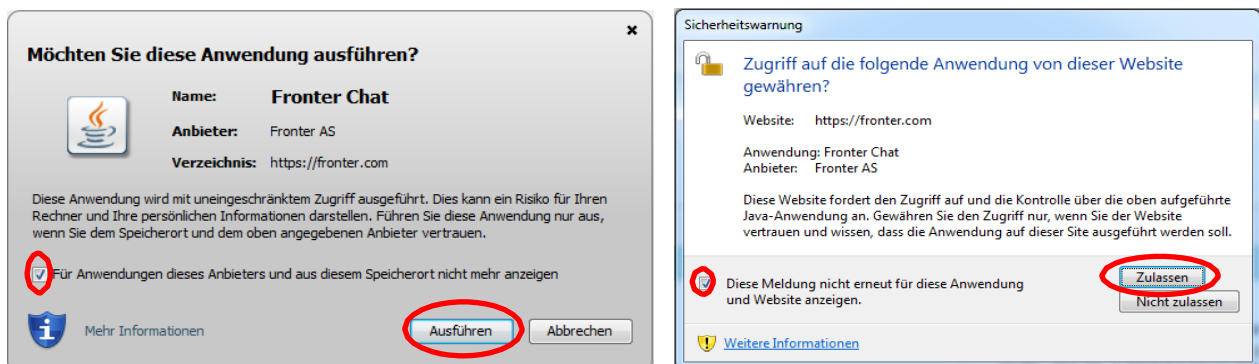
Die Firma FRONTER wird Ihre Schule bei der Einführung des Produktes, z.B. in Form von Trainings, Webinaren und Workshops, begleiten.

Wurde Ihre Schule schon einmal von der Fa. Fronter geschult, wenden Sie sich bitte an das Pädagogische Institut, FB 9 - Neue Medien:

E-Mail: Fb9@musin.de

3. Fronter und JavaScript

Fronter ist (noch – Juli 2016) JavaScript-abhängig, daher müssen Sie die folgenden zwei Fenster positiv beantworten.

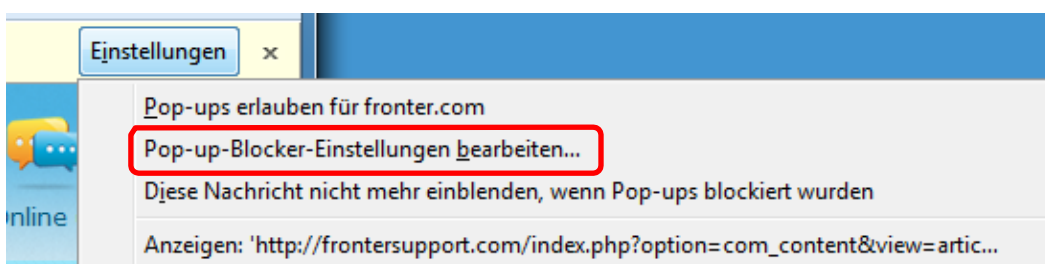


4. Einstellungen, damit Sie Ihre Tickets unter Fronter aufgeben können

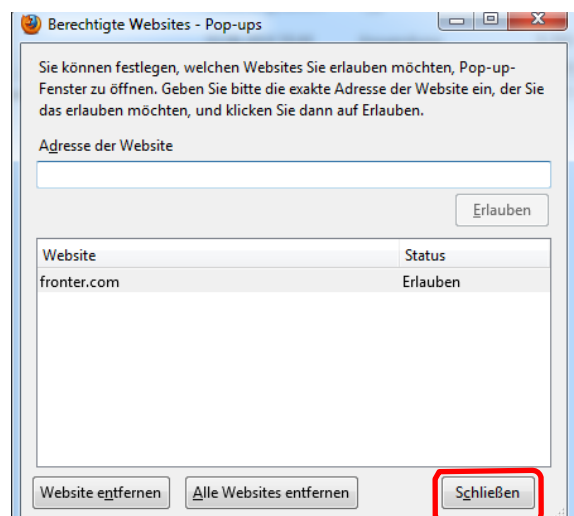
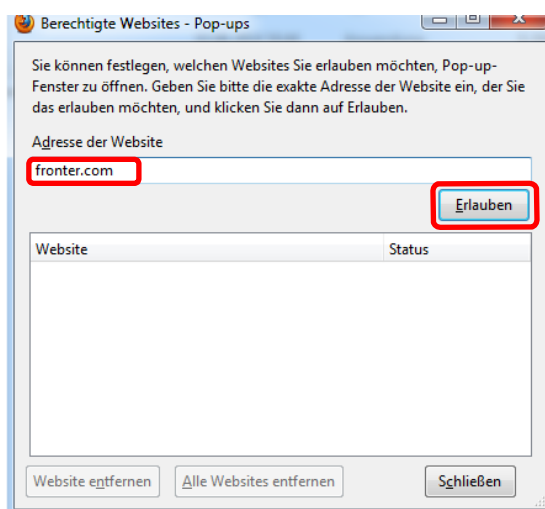
Wählen Sie Ihren „Schulnoten“ und klicken mit der LMT auf „Support“.



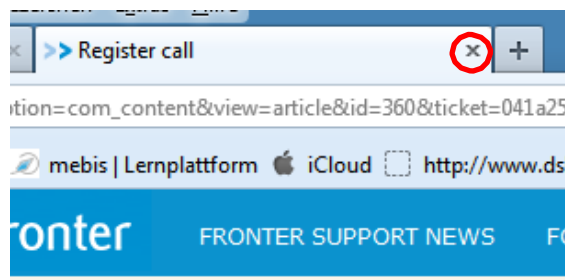
Damit Sie Tickets unter Fronter aufgeben können, muss der „Pop-up-Blocker“ bearbeitet werden! Klicken Sie mit einem LMK auf „Einstellungen“.



„Erlauben“ Sie „Fronter.com“ und bestätigen Sie dies mit „Schließen“.



Schließen Sie den „Tab“,



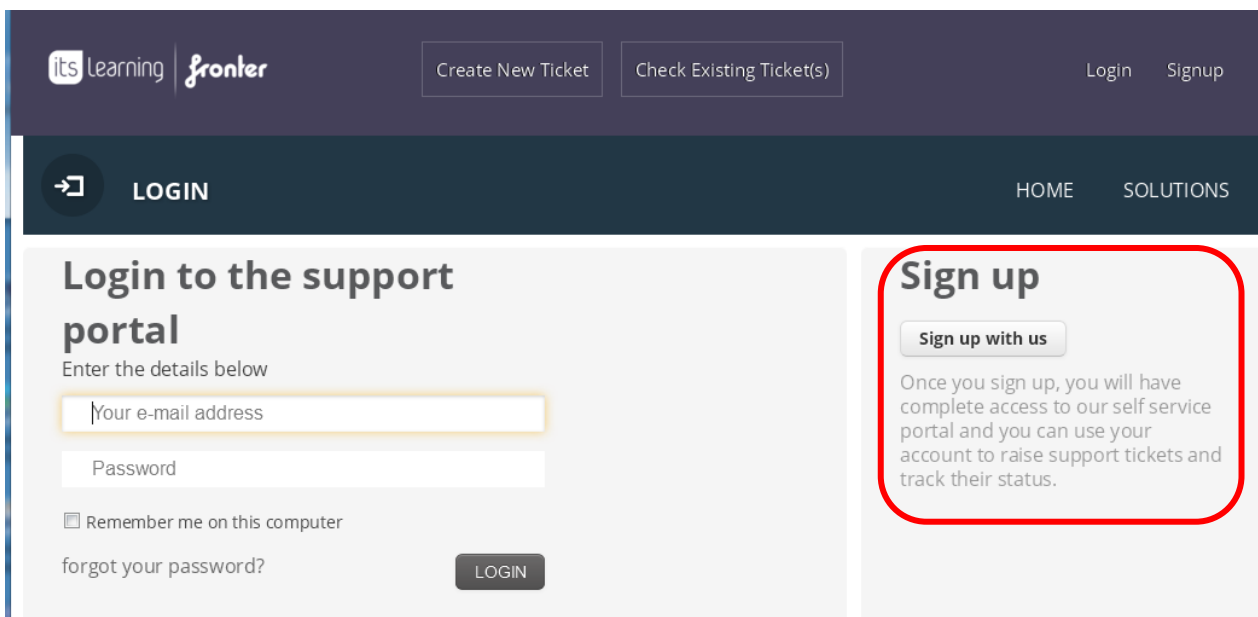
und gehen Sie erneut auf das Register „Support“.



5. Support

Der Reiter „**Support**“ im Administrationsbereich wird automatisch für alle Administratoren angezeigt.

Hinweis: Wenn Sie das erste Mal seit der Umstellung (Juni 2016) ein Ticket aufgeben möchten, müssen Sie sich neu bei „Ist Learning / Fronter“ registrieren.



Wählen Sie „Sign up with us“

Füllen Sie das folgende Formular aus:

Signup for your support account

Full Name *

Email *

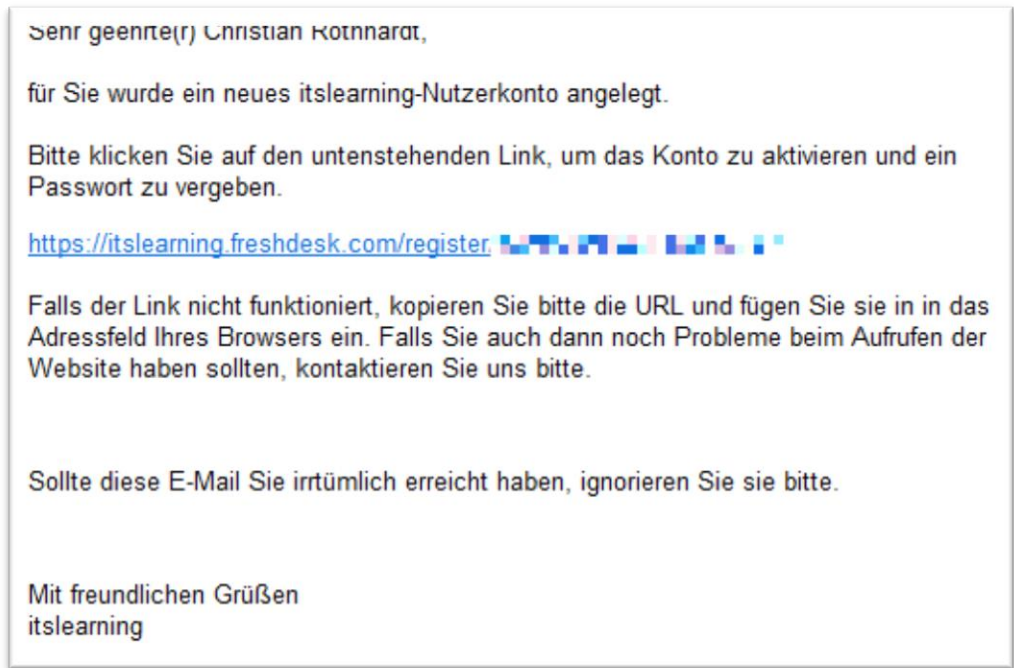
Time Zone

Language

Country *

TIPP: Verwenden Sie weiterhin Ihre Schul-E-Mailadresse

Sie erhalten dann auf der angegebenen E-Mailadresse eine Bestätigungsmail.



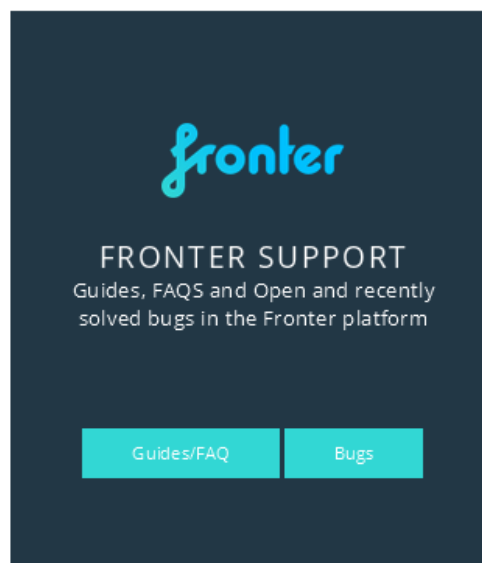
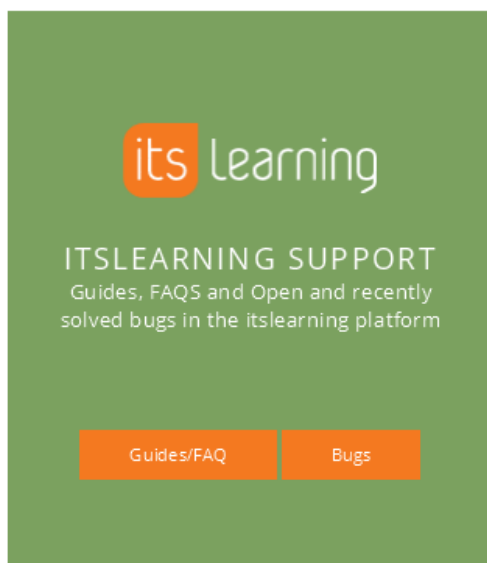
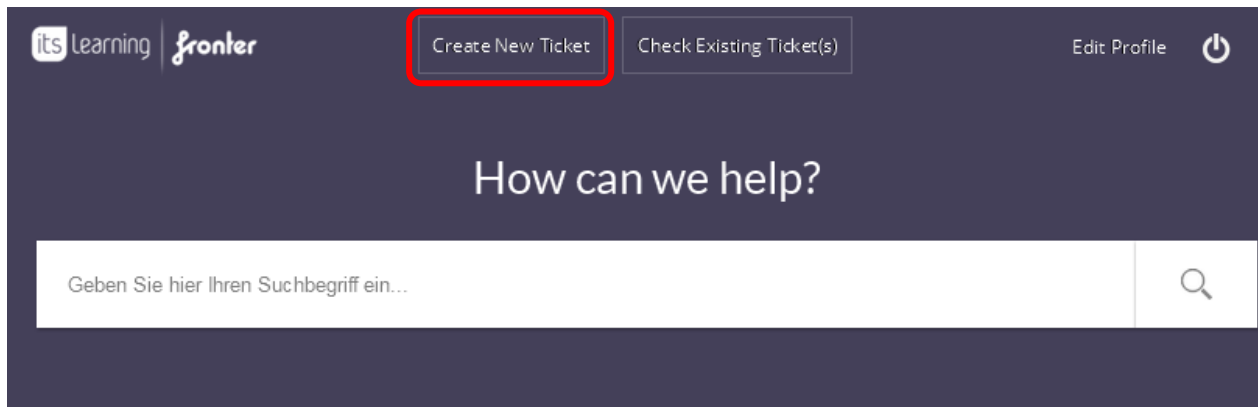
Wenn Sie den Link bestätigen, werden Sie dazu aufgefordert, ein Passwort anzugeben:

Tipp: Verwenden Sie das gleiche wie bei Fronter!

Ab jetzt können Sie sich beim Ticketsystem mit Ihrer E-Mailadresse und Ihrem Passwort anmelden.

6. Ein neues Ticket anlegen oder bestehende überarbeiten.

Prinzipiell sind alle Ihre alten Tickets seit der Umstellung (Juni 2016) weg!
Dafür ist das Anlegen neuer Tickets einfacher geworden.



Wählen Sie „Creat New Ticket“ und es öffnet sich folgendes Formular:

The screenshot shows the 'Ticket senden' (Send Ticket) form in the Frontersupport system. At the top, there is a dark navigation bar with the 'its Learning' and 'frontier' logos on the left, and buttons for 'Create New Ticket', 'Check Existing Ticket(s)', 'Edit Profile', and a power icon on the right. Below this is a dark header with a 'NEW TICKET' button and navigation links for 'START', 'LÖSUNGEN', and 'TICKETS'. The main form area is titled 'Ticket senden' and contains three input fields: 'Requester' (with a dropdown menu), 'Subject', and 'Description' (with a rich text editor toolbar). Below the description field is a '+ Datei anhäng...' (Attach file) link. At the bottom of the form are 'Senden' and 'Abbrechen' (Cancel) buttons.

TIPP: Umso genauer Sie ihr Problem beschreiben, desto besser wird Ihnen geholfen!

Verwenden Sie „Datei anhängen“, um Bildschirmaufnahmen beizufügen.