Fachbereich:	Schule und Gebäudemanagement
Ersteller	Jörg Hoos / Gerd Nienhaus
Version	1.0 - 23.11.2023

Hinweis/Kurzleitfaden
Schaden vs. Defekt
iPads, IT, Ticketsystem, Schadensmeldungen

23. Nov. 2023

Unterschied zwischen einem Defekt und einem Schaden:

Ist es wirklich ein Schaden? Oft ist es nicht leicht zu entscheiden, ob es sich bei einer Funktionseinschränkung um einen Schaden oder einen Defekt handelt. Daher hier noch einmal eine kurze Erklärung: Ein **Schaden** liegt vor, wenn die Funktionseinschränkung durch einen äußeren Faktor entstanden ist. Das kann der Boden sein, auf den das Gerät gefallen ist, Wasser, Hitze oder auch ein Dieb, denn auch ein Diebstahl ist ein Schaden. Ein **Defekt** ist eine Funktionseinschränkung, deren Ursache innerhalb des Geräts verortet ist. So führt ein durchgebranntes Kabel, eine defekte Diode oder gelöste Steckverbindung zu einem Defekt.

Um das nochmals spezifiziert auf iPads zu erläutern:

Schaden bei einem iPad:

- Ein Schaden an einem iPad könnte zum Beispiel ein zerbrochenes Display sein, das durch einen Sturz verursacht wurde. Hierbei handelt es sich um eine physische Beschädigung, die durch eine äußere Einwirkung (den Sturz) entstanden ist.
- Ein weiteres Beispiel könnte ein Wasserschaden sein, bei dem das Gerät nicht mehr richtig funktioniert, weil es Flüssigkeit ausgesetzt war. Auch dies ist eine Art von Schaden, der durch äußere Umstände verursacht wurde.

Defekt bei einem iPad:

- Ein Defekt in einem iPad könnte sich in Form eines Akkus zeigen, der nicht mehr richtig lädt. Dies könnte auf einen Herstellungsfehler oder auf Materialermüdung zurückzuführen sein.
- Ein anderes Beispiel könnte ein Software-Problem sein, das dazu führt, dass das iPad unerwartet neu startet. Dies wäre ein Defekt, der auf einen Fehler in der Software oder Firmware des Geräts zurückzuführen ist.

Schaden bei einer iPad-Tastatur:

- Ein Schaden an einer iPad-Tastatur könnte beispielsweise sein, dass einzelne Tasten durch übermäßige physische Einwirkung (z. B. hartes Drücken) abgebrochen oder beschädigt sind.
- Ein weiteres Beispiel könnte ein Flüssigkeitsschaden sein, bei dem die Tastatur durch verschüttete Flüssigkeiten in ihrer Funktion beeinträchtigt ist.

Defekt bei einer iPad-Tastatur:

- Ein Defekt könnte sich zeigen, wenn bestimmte Tasten von Anfang an nicht funktionieren, möglicherweise aufgrund eines Fehlers in der Herstellung oder in den verwendeten Materialien.
- Ein weiteres Beispiel für einen Defekt wäre eine fehlerhafte Bluetooth-Verbindung, die darauf hindeutet, dass die Elektronik der Tastatur nicht richtig funktioniert, möglicherweise aufgrund eines internen Fehlers.

In beiden Fällen – bei iPads und bei iPad-Tastaturen – bezieht sich "Schaden" auf Probleme, die durch äußere Einflüsse verursacht wurden, während "Defekt" auf interne Probleme oder Fehlfunktionen hinweist, die auf Herstellungs- oder Materialfehler zurückgehen.

Bei einem Schaden erfolgt eine Schadensmeldung.
Bei einem Defekt erfolgt eine Meldung an unser Ticketsystem.

Ablauf einer Schadensmeldung:

Abhängig von der betroffenen Sache ist der Weg zu wählen. Bei iPads (Schulpoolgeräte, Lehrerdienstgeräte, Leihgeräte) und bei den Lehrerdienstnotebooks ist das Onlineformular zu nutzen:
Schadensmeldung.

Elternfinanzierte Geräte werden über die Versicherung, die wir dafür abgeschlossen haben, abgewickelt.

Alles andere läuft über das klassische Formular:
Dieses wird immer an fbsgm@marburg-biedenkopf.de und mettlachf@marburg-biedenkopf.de versendet.

Bitte senden Sie immer 2-3 Aussagekräftige Bilder mit, außer bei einem Verlust.

WICHTIG:

Egal ob das Onlineformular oder das klassische Formular verwendet wird:

- Ein **Schaden** ist umgehend mit möglichst vollständigen Angaben zu melden.
- Es sind immer, wenn irgendwie möglich, Bilder hinzuzufügen, außer bei Verlust/Diebstahl.
- Die ursächliche Handlung, die zu dem Schaden geführt hat, muss nachvollziehbar geschrieben sein.

Wenn es Unklarheiten zum Ablauf gibt, die Bilder und die beschriebene Schadensursache abweichen, Angaben fehlen, erwarten wir, dass auf Rückfragen zeitnah und klärend reagiert wird.

Ablauf einer Meldung an unser Ticketsystem:

Wenn es sich NICHT um eine Schadensmeldung handelt, dann senden Sie an unser Ticketsystem entweder an die hilfe@mrkmz.de oder an die schulspezifische Adresse.

Einfache Anleitung zur Erstellung eines Helpdesk-Tickets bei einem Defekt:

Was?

- Problem beschreiben: Erklären Sie, was das Problem ist. Beispiel: "Ich kann mich nicht in mein E-Mail-Konto einloggen."

Wann?

- Zeitpunkt angeben: Sagen Sie, wann das Problem aufgetreten ist. Beispiel: "Das Problem begann heute Morgen."

Wie?

- Schritte schildern: Beschreiben Sie, was Sie getan haben, als das Problem auftrat. Beispiel: "Ich habe mein Passwort eingegeben, aber es kam eine Fehlermeldung."
- Fehlerdetails geben: Wenn es eine Fehlermeldung gibt, schreiben Sie sie auf. Wenn möglich, fügen Sie einen Screenshot hinzu.
- Maßnahmen auflisten: Erwähnen Sie, was Sie schon versucht haben, um das Problem zu lösen.

Wo?

- Kontaktdaten angeben: Teilen Sie dem Helpdesk mit, wie sie Sie erreichen können. Geben Sie Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer an.
- Ort: Bei Räumlichkeiten geben Sie immer die Objektnummer, Kreisraumnummer an.
- Gerät: Bei iPads geben Sie immer die Seriennummer an. Geben Sie den Typ an (iPad, Notebook, Kopiersystem, Bildschirm, Beamer, S/W Drucker).

Zusätzliche Tipps:

- Kurz und klar: Halten Sie sich kurz. Beschreiben Sie das Problem klar und ohne unnötige Details.
- Richtig einordnen: Wenn Sie können, wählen Sie die richtige Kategorie für Ihr Problem, wie z.B. "Software" oder "Hardware".
- Geduldig bleiben: Warten Sie ab, bis der IT-Support antwortet. Er braucht manchmal Zeit, um das Problem zu lösen.

Mit dieser einfachen Struktur können Sie effektiv kommunizieren, was das Problem ist, wann es aufgetreten ist, wie es sich äußert, und wo das Helpdesk-Team Sie für Rückfragen erreichen kann.

Hinweise insbesondere zu iPads: Umgang mit iPads bei Schäden oder Akku-Defekten:

Bei einer möglichen Beschädigung des Akkus

- Bei einem **Schaden,** in dem ein iPad massiv zerstört wurde, das Gerät völlig verbogen ist oder die hintere Aluminiumabdeckung **Schäden** aufweist, melden Sie das sofort.
- Ebenso, wenn der Akku aufgebläht ist und sich das Display ablöst.

Solche Geräte lagern Sie keinesfalls im Sekretariat oder in der Nähe von Brandlasten.

Fragen Sie den Schulhausmeister, wo das Gerät gelagert werden kann, bis der IT-Support es mit einem Spezialcontainer abholt. Die Meldung und Abholung ist mit hoher Priorität zu versehen.

Bei zersplitterten Displays

- Wenn die Scheibe zersplittert ist, nehmen Sie das iPad keinesfalls aus der Hülle.
  Durch die feinen Glassplitter kann es zu Verletzungen kommen.

Seriennummer und Verpackung

- Wenn die Seriennummer nicht mehr ermittelbar ist, legen Sie immer die Ticketnummer zu dem iPad dazu.
- Am besten legen Sie das iPad in einen Kunststoffbeutel oder eine entsprechend große Versandtasche.