

10 Service Desk – Beratung und Information

10.1 Der Service Desk der ZKI

Zu den Beratungszeiten werden Sie von den MitarbeiterInnen des Service Desk der Zentralen Einrichtung für Kommunikationstechnik und Informationsverarbeitung (ZKI) unterstützt. Der Service Desk ist Ihre erste Adresse bei allen Fragen zur Nutzung der IT-Infrastruktur oder wenn Sie Hilfestellung bei technischen Problemen benötigen. Eine Übersicht über die Öffnungs- und Beratungszeiten finden Sie im Kapitel "Wichtig zu Wissen" auf Seite 7.

10.2 Unterstützung bei der Nutzung der IT-Infrastruktur

Sie haben Ihr Passwort vergessen, können sich nicht am System anmelden oder möchten einen Internet-Zugang zum Hochschulnetz von zuhause einrichten? Wenden Sie sich an den Service Desk der ZKI (**Tel.: 0531 391-9080 oder E-Mail: zki@hbk-bs.de**). Dort erhalten Sie Beratung und Unterstützung zu folgenden Themen:

- Vergessene Passwörter oder gesperrte Accounts
- Account-Probleme (Profildaten, Quota, Datensicherung)
- Probleme mit der Anmeldung
- Probleme mit Arbeitsplatzrechnern (Soft- und Hardware)
- Unterstützung bei Notebook-Problemen
- Unterstützung bei der Entfernung von Viren, Installation der Software zum Virenschutz, IT-Sicherheit
- Medientechnik
- Netzanschlüsse
- Internet-Zugang (aus der HBK, von zuhause)
- Druckerprobleme
- Scannen bis DIN A3
- Auskunft über vorhandene Störungen des Datennetzes, Server und IT-Anwendungen
- Aufnahmen von Störungsmeldungen jeglicher Art
- Sofort-Lösungen für systemspezifische Störungen

10.3 Notebook-Sprechstunde

Die ZKI bietet allen Studierenden und Dozenten, die ein Notebook für ihre Studien- und Lehrtätigkeit einsetzen, in einer Notebook-Sprechstunde Beratung und Unterstützung an. Das Team des Service Desk unterstützt Sie z.B. bei:

- der Konfiguration von WLAN-Karten,
- der Konfiguration des Notebooks für das Netz der Hochschule,
- der Konfiguration von E-Mail-Programmen für den E-Mail-Server,
- der Konfiguration des Web-Mail Services der Hochschule und bei
- Fragen zur IT-Sicherheit (Viren, Sicherheitslöcher, etc.).

Bitte nutzen Sie bei Notebook-Problemen ausschließlich diesen Service der ZKI.

In der Notebook-Sprechstunde werden die MitarbeiterInnen der ZKI versuchen, die Ursache für das Problem zu identifizieren und es direkt vor Ort mit Ihnen gemeinsam zu lösen, so dass Sie anschließend in der Lage sind, die erforderlichen Schritte selbst durchzuführen.

Bei komplexeren bzw. zeitintensiveren Problemen, die nicht innerhalb der Sprechzeiten zu lösen sind, erhalten Sie eine Handlungsanleitung. Damit möglichst viele Ratsuchende die Sprechstunde nutzen können, bitten wir Sie um folgendes:

- Notieren Sie eventuelle Fehlermeldungen, damit wir das Problem schneller identifizieren können.
- Fahren Sie Ihr Notebook hoch, bevor Sie in die Sprechstunde kommen.

Hinweis – Jeden Mittwoch – außer in der vorlesungsfreien Zeit – wird in den Räumen der ZKI von 11.00 bis 13.00 Uhr eine Notebook-Sprechstunde angeboten. Bitte vereinbaren Sie einen Termin. Tel.: 0531/ 391-9337 oder E-Mail: m.tschupke@hbk-bs.de.