
Zentrale Nutzerberatung und Helpdesk

Übersicht über den Dienst

Der Technik-Bereich berät die Nutzer bei allen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit den angebotenen Diensten.

Erbringer:	FB3-Technik
Scope:	FB3, Gäste des FB3
Kunden:	Basisdienst für alle FB3-Mitglieder
Bedarfsniveau:	Mittleres Bedarfsniveau
Priorität:	Mittlere Priorität
Status:	Betriebsphase

Technische Unterstruktur

- Nutzerberatung per E-Mail, Beantwortung telefonischer Anfragen und persönliche Beratung vor Ort
- Zentraler Help-Desk/Ticketing-System (RT)
- Anfragen an Mail-Adresse service@informatik.uni-bremen.de werden an das Ticketing-System weitergeleitet
- Nutzerdokumentation für die wichtigsten Dienste und Policies in den Webseiten des Technikbereichs

Besondere Eigenschaften

- Beratung erfordert hohes Maß an Kompetenz wegen der Vielzahl der eingesetzten Technologien und der zahlreichen Hard- und Softwareplattformen am FB3
- Teilnahme aller Techniker des FB3 (zentral und dezentral) am zentralen Helpdesk (RT)
- Praktisch alle Anfragen an Helpdesk werden innerhalb weniger Stunden beantwortet und innerhalb von 24 Stunden abschließend bearbeitet
- 2nd- und 3rd-Level-Support zum Teil auch durch andere Mitarbeiter

Absehbare Entwicklungen

- Einführung einer zeitgemäßen Helpdesk-Software
- Vervollständigung und regelmäßige Aktualisierung der angebotenen Dokumentation
- Bereitstellen von FAQs

Zentrale Nutzerberatung und Helpdesk

Aufwand für den Dienst

Beteiligte Personen		
Bereich	Mitarbeiter	Zeit/Mitarbeiter
zentrale, dezentrale Technik	ca. 17 Techniker	5d/a
Zeitliche Gliederung		
<i>Keine Schätzung vorhanden</i>		

Autor: Oliver Laumann

Stand: \$Id: nutzerberatung-helpdesk.xml,v 1.11 2012/01/31 09:24:49 net Exp \$

URL: <http://www.informatik.uni-bremen.de/t/info/dienste/nutzerberatung-helpdesk.html>