

ZIK-Helpdesk

Der ZIK-Helpdesk ist für Fragen und Probleme rund um Arbeitsplatzrechner sowie für die Telefongeräte aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PH-Freiburg zuständig. Darüber hinaus auch für die Technik der EDV-Geräte (Arbeitsplatzrechner mit zugehörigen Peripheriegeräten) sowie das Funktionieren der Standard-Software. Auch dient der ZIK-Helpdesk allen Mitgliedern der PH-Freiburg als Anlaufstelle hinsichtlich der Chipkarten und der Software LSF (Hochschulportal).

Öffnungszeiten (KG 4, Raum 013)

Der Helpdesk ist während der Corona-Krise telefonisch zu folgenden Zeiten unter ++49 761 682 642 erreichbar:

Mo, Di, Do: 09:30 - 12:30 Uhr

Mi: 13:30 - 16:00 Uhr

Persönliche Kontakte sind zu den genannten Zeiten ebenfalls möglich, aber ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung per Telefon oder E-Mail an (support@ph-freiburg.de).

Aufträge und Anfragen

Anfragemöglichkeiten:

1. Per E-Mail unter der Adresse support@ph-freiburg.de
2. Per Login in das Ticketsystem <http://support.ph-freiburg.de>

WICHTIG!

1. Verwenden Sie bitte bei Anfragen unsere ZIK-Helpdesk-Adresse (support@ph-freiburg.de) anstatt die Dienstadresse eines ZIK-Mitarbeiters.
2. Verwenden Sie bei Anfragen bitte Ihren PH-Mailaccount, da wir Adressen von externen Providern nicht eindeutig PH-Mitgliedern zuordnen können.

Nicht direkt an die ZIK-Mitarbeiter

Hinter der Support-Adresse (support@ph-freiburg.de) verbirgt sich unser OTRS-Ticketsystem, in das wir alle Supportanfragen aufnehmen und an einen zuständigen Mitarbeiter weiterleiten. Das hat für Sie u.a. den konkreten Vorteil, dass durch Urlaub oder Krankheit des angeschriebenen Mitarbeiters Ihr Anliegen zeitnah beantwortet wird bzw. nicht in Vergessenheit gerät.

Infos für ZIK-Anfragen:

1. Rechnername (nach dem Muster FRNxxx / FRWxxx)

2. Exakte Fehler- oder Problembeschreibung (evtl. mit Screenshot)
3. Ihren Namen, Telefonnummer
4. Ort des Problems/Rechners (z.B. „KG 5, Raum 123“)
5. Mehrere Terminvorschläge

Rechnername

Der Computernamen ist auf Ihrem NB / PC auf einem Aufkleber vermerkt.
Falls nicht, kontaktieren Sie bitte den ZIK-Helpdesk (support@ph-freiburg.de).

Zwei Beispiele (FRNxxx NB-Name / FRWxxx PC-Name / FRCLI-xxx):



From:

<https://wiki.ph-freiburg.de/!zik/> - **HelpDesk Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.ph-freiburg.de/!zik/ziksUPPORT>

Last update: **2023/09/12 08:44**

