



Foto: Jörg Putz

Der IT-Service Desk...

Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle des IT-Servicezentrums für Supportanfragen von Mitarbeitern und Studierenden der Universität des Saarlandes zu EDV-Themen, die mit Forschung, Lehre und Studium an der Universität zu tun haben. Hier werden Informationsfragen beantwortet, kleinere Hilfestellungen gegeben und Probleme möglichst direkt gelöst. Typische Beispiele sind etwa vergessene oder nicht mehr funktionierende Passwörter oder Fragen zur Nutzung des universitären WLANs mit dem privaten Notebook. Komplexere Supportanfragen, die hier nicht gelöst werden können, werden an die zuständigen Fachabteilungen weitergeleitet – entweder direkt oder über ein Helpdesk-System. Außerdem können Mitglieder der UdS hier preiswerte IT-Handbücher zu vielen IT-Themen und -Anwendungen erwerben, die als Resultat einer seit mehr als 25 Jahren bestehenden Kooperation deutschsprachiger Hochschulen erhältlich sind und zum strukturierten Selbststudium oder als Begleitmaterial für Kurse konzipiert wurden.

Großer Wert wird auf die persönliche Kommunikation und Interaktion gelegt. Während der ausgedehnten Öffnungszeiten kann das Service Desk Team im Campus Center (Gebäude A4 4, Raum 0.20) aufgesucht werden und ist auch telefonisch unter der Service-Nummer +49 (0)681 302 3554 erreichbar.

Außerhalb der Öffnungszeiten können Mitglieder der Universität unter der URL <https://servicedesk.uni-saarland.de> ihre Anfragen direkt in ein modernes Helpdesk-System einspeisen, nachdem sie sich mit ihrer UdS-Kennung angemeldet haben. Für jede Anfrage wird ein sogenanntes Ticket mit einer eindeutigen Bearbeitungsnummer erzeugt; durch die vorgeschaltete Authentifizierung sind die Kontaktdaten automatisch erfasst. Die Tickets werden vom Service Desk Team bearbeitet und entweder direkt per E-Mail oder telefonisch beantwortet oder an die zuständige Fachabteilung weiter geleitet. In dem Helpdesk-System kann außerdem von jedem Benutzer der Bearbeitungsstand seiner offenen Tickets eingesehen werden und auch die bereits geschlossenen Tickets stehen noch einige Monate zur Verfügung. Für Personen ohne UdS-Kennung steht ein Webformular zur Kontaktaufnahme zur Verfügung.



Anschriften...

Standort Geb. E1 2:

Leitung und Geschäftsführung
Server Infrastrukturmanagement
Netze und Kommunikation
Desktop Services & Support

Universität des Saarlandes
IT-Servicezentrum
Campus – Geb. E1 2
66123 Saarbrücken

Fon: +49 (0)681 302 2586
Fax: +49 (0)681 302 4462

Standort Geb. A2 3:

Server Applikationsmanagement
Campusmanagement
Chief Information Officer

Universität des Saarlandes
IT-Servicezentrum
Campus – Geb. A2 3
66123 Saarbrücken

Fon: +49 (0)681 302 2616
Fax: +49 (0)681 302 5077

Servicekontakte...

IT-Service Desk
+49 (0)681 302 3554

Hardwareservice ITS
+49 (0)681 302 3602

Systemtechnik ZV
+49 (0)681 302 3604

Netz-Hotline
+49 (0)681 302 2566

Telekommunikation
+49 (0)681 302 68696

Weitere Servicekontakte finden Sie auf unseren Webseiten unter:

<http://www.its.uni-saarland.de/organisatorisches/servicekontakte/>





Briefbogen und Tinte waren gestern - heute regieren Bits und Bytes die Welt. Die zukunftsorientierte Gestaltung der Informations- und Kommunikationsprozesse mit modernsten Technologien ist die Basis einer visionären Organisation. Die Universität des Saarlandes hat durch die Gründung des IT-Servicezentrums einen fundamentalen Schritt gesetzt, sich den aktuellen Herausforderungen in diesem Bereich zu stellen...

Dr. Ing. Andrea Bör

Chief Information Officer der Universität des Saarlandes

Über uns...

Die effiziente Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) zur Verbesserung der Leistungen in Forschung, Studium, Lehre, Weiterbildung und Verwaltung ist Grundlage jeder modernen Universität.

Den steigenden Anforderungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie Rechnung tragend, wurde im Mai 2009 das IT-Servicezentrum als zentrale IT-Service- und Supporteinrichtung der Universität des Saarlandes gegründet. Dabei handelt es sich um den Zusammenschluss der drei – bisher auf diesem Gebiet eigenständig agierenden – Organisationseinheiten Rechenzentrum (RZ), Referat 8 (ITM) und Medienzentrum.

Das IT-Servicezentrum trägt als Kompetenzzentrum maßgeblich zur Sicherstellung der komplexen Informations- und Kommunikationsinfrastruktur bei. Zu diesem Zweck betreibt das IT-Servicezentrum neben dem universitätsweiten Kommunikationsnetz auch eine Vielzahl an Informations- und Kommunikationssystemen und stellt sowohl dem einzelnen Nutzer als auch den verschiedenen universitären Einrichtungen eine große Bandbreite an Ressourcen und Diensten zur Informationsverarbeitung zur Verfügung.

Das IT-Servicezentrum versteht sich nicht zuletzt auch als Innovationsträger im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik. So wird das Angebot der IuK-Dienste im IT-Servicezentrum auch zukünftig stetig bedarfs- und kundenorientiert ausgebaut sowie die IuK-Infrastruktur der Universität zukunftsorientiert weiterentwickelt.

Organisation...

Zur optimierten und effizienten Erbringung der vielfältigen Dienstleistungen ist der operative Bereich des IT-Servicezentrums in fünf Abteilungen gegliedert:

Server Infrastrukturmanagement (SIM)

Die Abteilung Server Infrastrukturmanagement ist für die Konzeption und den Betrieb der zentralen Server inklusive der darauf aufsetzenden Basisdienste zuständig und stellt somit grundlegende Strukturen und Verfahren bereit, die das umfangreiche Dienstangebot des IT-Servicezentrums ermöglichen. Dazu zählen neben dem zentralen Verzeichnisdienst insbesondere die Bereitstellung von Mail-, FTP-, DNS-, DHCP- und VPN-Servern. Aber auch File-, Print- und Datenbank-Dienste

gehören zum Leistungsspektrum. Darüber hinaus werden zahlreiche Webserver für die Universität als Ganzes und für einzelne Lehrstühle technisch betreut. Die Mitarbeiter dieser Abteilung sind verantwortlich für das zentrale Backup-System und pflegen systemseitig die Server der e-Learning-Plattform unserer Universität.

Server Applikationsmanagement (SAM)

Die Abteilung Server Applikationsmanagement stellt die technische Basis für das SAP-System der Universität bereit und kümmert sich um die Pflege sowie programmtechnische Anpassung der einzelnen SAP-Module. Darüber hinaus werden die Server für das Hochschul-Informationssystem HIS betrieben und ebenso Technik für das Management der Uds-Card, der Kassensysteme des Studentenwerks sowie zur Arbeitszeiterfassung bereitgestellt. Auch die Problematiken Zugangskontrolle und Druckkostenabrechnung gehören aktuell zu den Arbeitsaufgaben der Abteilung SAM. Schließlich wird hier auch das Erstellen und Verwalten notwendiger Zertifikate (für Server und Personen) mit Hilfe des DFN organisiert.

Netze und Kommunikation (NuK)

Die Abteilung Netze und Kommunikation ist für die Planung, den Betrieb und die Überwachung der Netzwerkinfrastruktur (sowohl leitungsgebunden als auch per Funk) und der darauf basierenden Netzwerkdienste innerhalb der Universität verantwortlich. Dazu zählt das Management mehrerer hundert V-LANs inkl. Umsetzung einer wirkungsvollen Sicherheitspolicy, die Verwaltung und Bereitstellung der IP-Adressen und der Betrieb von Authentifizierungssystemen (z. B. per VPN). Die zentrale Steuerung vieler Access-Points sorgt für eine flächendeckende Funk-LAN-Versorgung auf dem Campus. Auch Dienste wie Education Roaming werden angeboten, um eine Authentifizierung zur Nutzung des Universitätsintranets bei Aufenthalt an anderen Hochschulen zu ermöglichen. Als jüngster Dienst fällt zusätzlich die gesamte Telefonie über das Datennetz (VoIP) in das Ressort dieser Abteilung. Und nicht zuletzt erfolgt hier die Koordination der Internet-Anbindung der Universität über das Deutsche Forschungsnetz.

Campusmanagement (CM)

Die Abteilung Campusmanagement organisiert und pflegt Strukturen bzw. Inhalte der HIS-Module und sorgt so u. a. für die komplette Abbildung eines „Student Lifecycle“ von der Immatrikulation bis zur Exmatrikulation. Dazu gehören auch der Druck von Bescheinigungen, die Überwachung von TAN-Listen, die Verwaltung von Studienbewerbern usw.. Mit dem Modul HIS-LSF wird ein Werkzeug zur Organisation von Lehrveranstaltungen bereitgestellt. Die dafür erforderliche Anmeldung der Teilnehmer und die Verwaltung deren Prüfungsergebnisse ermöglicht das HIS-System ebenfalls. Des Weiteren kümmert sich die Abteilung CM um den inhaltlichen Teil des Webauftritts der Universität des Saarlandes. Einzelnen Lehrstühlen und Arbeitsgruppen werden Vorlagen zum Einstellen eigener Inhalte angeboten, wobei die Nutzer auch beim Umgang mit dem Content Management System nicht allein gelassen werden.

Desktop Services & Support (DSS)

Die Abteilung Desktop Services & Support unterstützt die Anwender beim Betrieb von lokalen IT-Systemen am Arbeitsplatz. Für Hard- und Software betrifft das die Bereiche Erstausrüstung,

Inbetriebnahme, Support im Störfall sowie Beratung bei lehrstuhlbezogenen IT-Projekten. Hierzu gehört auch die Bereitstellung diverser Software-Produkte in Form von Campus- und Volumenlizenzen und die Verantwortung für das Software-Portal der Universität des Saarlandes. Zur Erstellung von Audio- und Videomaterial für den Einsatz in Forschung und Lehre steht ein Audio-Video-Studio zur Verfügung, werden Videoschnittplätze vorgehalten und ein Videosever zum Streamen von Clips betrieben. In begrenztem Umfang können die Nutzer auf Multimedia-Equipment in Form von Leihgeräten zurückgreifen. Auch Videokonferenzen über das Internet sind möglich. Da die Abteilung DSS im besonderen Maße eine Schnittstelle zu den Nutzern innerhalb der Universität bildet, sorgt sie darüber hinaus für die Organisation und das Management des zentralen IT-Service Desks.

Daten und Fakten...

Um einen kurzen Einblick über das umfassende Dienstleistungs- und Aufgabenspektrum des IT-Servicezentrums zu geben, nachfolgend ein Auszug entsprechender Kennzahlen die Informations- und Kommunikationsstruktur der Universität des Saarlandes betreffend:

- Im Rahmen des Serverhosting bzw. -housing werden aktuell rund 150 Server betreut. Darunter verschiedene News-, File-, FTP-, Datenbank- und Webserver.
 - Das zentrale Accountmanagement umfasst ca. 23.000 Nutzer.
 - Das zentrale IP-Management umfasst zur Zeit mehr als 18.000 IP-Adressen.
 - Den zentralen Mailservice nutzen aktuell ca. 21.000 Anwender.
 - Jährlich werden durchschnittlich ca. 38 Mio. E-Mails (ein- und ausgehende) über die zentralen Mailserver des ITS abgewickelt.
 - Die administrative Betreuung des, in nahezu 70 Bereichen aufgeteilten, universitätsweiten Zutrittskontrollsystems umfasst aktuell rund 24.000 Uds-Karten.
 - Innerhalb der leitungsgebundenen Netzwerkinfrastruktur betreibt das ITS u. a. sechs Kernnetznoten, ca. 125 Datenverteiler, ca. 450 gemanagte Netzwerkkomponenten sowie aktuell rund 15.000 Datenanschlüsse.
 - Darüber hinaus vervollständigen ca. 500 zentral betriebene und gemanagte W-LAN Accesspoints die Netzwerkinfrastruktur der Universität.
 - Die durch das ITS betriebene VoIP-Infrastruktur umfasst aktuell ca. 700 Endgerät, mit durchschnittlich 10.000 Einzelverbindungen jährlich.
 - Das für die Universität durchgeführte IT-Assetmanagement des ITS umfasst zur Zeit mehr als 9.000 einzelne IT-Geräte und -komponenten.
 - Die hochverfügbare und leistungsfähige Außenanbindung der Universität (Internet etc.) erfolgt über sieben Datenleitungen mit einer Bandbreite zwischen 34 Mbit und 10 GBit.
 - Über diese Datenleitungen wird jährlich ein Datenvolumen von durchschnittlich mehr als 350 TeraByte abgewickelt.
 - Nahezu 60 Institute und Arbeitsgruppen (mit ca. 1.000 Nutzern) werden durch das ITS mit einem zentralen File-Service versorgt.
 - Im Rahmen des, alle Bereiche umfassenden, Servicemanagements werden jährlich mehr als 15.000 Service- und Supportfälle durch das ITS bearbeitet.
- (Stand: Januar 2009)