

# IT-Support am FB

## Erziehungswissenschaft und Psychologie

In enger Zusammenarbeit mit der ZEDAT habe ich unsere bestehende IT-Supportstruktur inklusiver aller Workflows und Service-Prozessen in Anlehnung nach ITIL V3 neu konzeptioniert und mit dem zentralen IT-Service-Management (ITSM) der Zentraleinrichtung für Datenverarbeitung verknüpft.

Mit diesem Schritt soll gewährleistet werden, dass Ihre IT-Anfragen und Probleme möglichst schnell und kompetent bearbeitet werden. Dazu gehören neben einer guten Erreichbarkeit unserer Ansprechpartner auch eine qualitativ hochwertige Beratung und eine schnelle kompetente Reaktionen auf Störungen sowie die Vermeidung von Störungen.

Den Vorschlägen des Best Practice Guide von ITIL V3 folgend, vertrete ich die Rolle des Incident Managers am Fachbereich Erziehungswissenschaft und Psychologie.

Ich trage die Verantwortung, dass alle Ihre Anfragen schnellstmöglich beantwortet werden und arbeite an der Verbesserung der Services.

### **Neuerungen:**

#### **IT Service Management (ITSM) mit HelpLine 6.0**

Welches uns eine Hardwareinventarisierung, Dokumentation und wenn notwendig die schnelle Weitergabe von Serviceanfragen oder Störungen an die entsprechenden Units der Zentraleinrichtung für Datenverarbeitung ermöglicht. Auch ein automatisches Routing der Tickets zwischen den Supportgruppen soll ebenfalls für eine schnellere Fallbearbeitung sorgen.

#### **Zentrale IT Support HotLine am Fachbereich**

Telefon: 838 – 56112

Telefax: 838 – 456112

E-Mail: [support@ewi-psy.fu-berlin.de](mailto:support@ewi-psy.fu-berlin.de)

#### **Serviceportal**

Im Serviceportal können Sie künftig eigene Supportanfragen erstellen, sich über deren Bearbeitungsstatus informieren und Ergänzungen vornehmen. Auch hier werden Eingabemasken existieren, so dass Sie direkt erkennen können, welche Informationen wir zur Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen.