

itm_update

die it-service-beilage der unizet



Ein starkes Team: Bibliothek und ITMC
Die Universitätsbibliothek optimiert ihr Beratungsangebot und kooperiert dazu mit anderen Einrichtungen der TU Dortmund. Das ITMC ist ein wichtiger Partner. **S.2**



Fragen zur IT? Der Service Desk hilft
Das Service Desk-Team um Leiterin Maria Pfefferkuch ist speziell für Fragestellungen zur IT an der TU Dortmund geschult. **S.2**

ITMC in neues Gebäude umgezogen

Seit Ende Juni sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die meisten Servicestellen des IT & Medien Centrus (ITMC) auf den Campus Nord in das Gebäude am Erdgeschoss (Raum E.037). Die Zweigstelle des ITMC in der Emil-Figge-Straße 50 ist weiterhin mit den bisher dort angebotenen Diensten in Betrieb.

Die wichtigste Anlaufstelle des ITMC, der Servic Desk, befindet sich direkt am Eingang im Erdgeschoss (Raum E.037). Die Zweigstelle des ITMC in der Emil-Figge-Straße 50 ist weiterhin mit den bisher dort angebotenen Diensten in Betrieb.

Detaillierte Informationen zum neuen Standort, darunter ein Lage- sowie ein Anfahrtsplan und die Mitarbeiterbüros, sind auf den Webseiten des ITMC zu finden: www.itmc.tu-dortmund.de.



foto: Roland Baege

Für einen gelungenen Start ins Studium

Von UniMail bis LSF: Diese Angebote erleichtern das Lernen

Der Start ins Studium ist eine Herausforderung, viele Abläufe sind für Studierende im ersten Semester zunächst fremd und erschließen sich nicht auf den ersten Blick. Zur Orientierung erläutert ITMC-Leiter Martin Kötterheinrich die wichtigsten Aspekte.

Herr Kötterheinrich, die neuen Studierenden sind auf dem Campus eingetroffen. Inwiefern können die Angebote des ITMC den Start ins Studium erleichtern?

Kötterheinrich: Fast alle IT-Dienstleistungen der TU Dortmund können erst nach Anmeldung mit einem persönlichen Zugangscode, dem UniAccount, genutzt werden. Mit dem Brief über die erfolgreiche Immatrikulation haben die Studierenden die Zugangsdaten dafür erhalten. Nachdem der Semesterbeitrag bezahlt ist, stehen viele Dienstleistungen in vollem Umfang zur Verfügung.

Etwa die E-Mail-Adresse, die die TU Dortmund ihren Angehörigen zur Verfügung stellt...

Richtig. Zwar haben die neuen Studierenden bereits mit der TU Dortmund über ihre private Mail-Adresse kommuniziert, aber von Beginn des Studiums an ist auch die UniMail-Adresse wichtig: Alle „dienstlichen“ E-Mails werden an diese Adresse verschickt. Das Postfach kann direkt genutzt werden oder man lässt die Mails zu einem privaten Mail-Account weiterleiten.

Dann gibt es noch die UniCard. Wofür benötigen Studierende diese?

Die UniCard dient auf dem Campus und

außerhalb als Nachweis dafür, dass man Studentin oder Student der TU Dortmund ist. Zugleich ist sie Bibliotheksausweis – nicht nur in der Universitätsbibliothek (UB) in Dortmund, sondern auch an den Hochschulen der Universitätsallianz Ruhr – also der Ruhr Universität Bochum und der Universität Duisburg/Essen. Ein weiterer Vorteil ist, dass man mit der UniCard bargeldlos bezahlen kann – in der Mensa, der UB oder an über 100 Kopierern in der Hochschule. Der GeldkartenChip ermöglicht zudem das Bezahlen an Fahrkartenautomaten in ganz Deutschland.

Und wie bekommt man die UniCard?

Beantragt werden kann die UniCard online im ServicePortal. Dazu wird ein di-

gitales Passfoto benötigt. Zwei bis drei Tage später liegt die UniCard dann in der UB zur Abholung bereit, darüber wird man vorab per E-Mail benachrichtigt. Wichtig ist: Um die UniCard mitnehmen zu können, muss ein Personalausweis oder Reisepass vorgelegt werden.

Gilt die UniCard auch als Fahrkarte?

Nein, Studierende der TU Dortmund erhalten ein Semesterticket für NRW. Dieses wird per Mail verschickt (Ticket2Print) und ist mit einem Ausweis gültig. Ab dem Wintersemester 2014/15 kann eine lesbare PDF-Version auf dem Smartphone zum Zwecke von Fahrausweisprüfungen vorgezeigt werden – dies gilt vorerst zeitlich befristet nur für Studierende der Dortmund Hochschule.

Was kann man tun, wenn man das Ticket verloren oder die Mail gelöscht hat?

Das ist gar kein Problem: Im ServicePortal können Studierende ihr Ticket jederzeit abrufen und erneut ausdrucken.

Auch im Bereich von Lehre und Studium läuft vieles inzwischen digital, oder?

Ja, da gibt es eine wichtige Internet-Adresse: www.lsf.tu-dortmund.de Dort haben Studierende die Option, sich ihren Stundenplan zu erstellen und Veranstaltungen zu belegen. Im Portal für Lehre, Studium und Forschung (LSF) ist abrufbar, wo und wann eine Veranstaltung stattfindet, man kann eine Kurzbeschreibung und oft Literaturangaben einsehen. Viele Lehrkräfte nutzen LSF zudem für Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten.

info

Noch Fragen?

Der Service Desk des ITMC ist erreichbar unter: www.itmc.tu-dortmund.de/servicedesk

Das ServicePortal ist hier zu finden: <https://service.tu-dortmund.de>

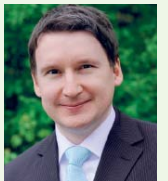
Alle Infos zur UniMail gibt's unter: <http://www.itmc.tu-dortmund.de/de/dienste/netz-und-server-dienste/mail.html>

Und das Portal „Lehre, Studium und Forschung“ (LSF) ist abrufbar unter: www.lsf.tu-dortmund.de

editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

Software bestellen, WLAN konfigurieren, Arbeitsabläufe vereinfachen oder die UniCard freischalten lassen: Zur Bewältigung ihrer Aufgaben steht den Mitgliedern der TU Dortmund ein umfangreiches Angebot an IT-Dienstleistungen zur Verfügung – und dieses Angebot wird von Tag zu Tag vielfältiger. Es ist daher manchmal nicht einfach, alle möglichen Optionen im Detail wahrzunehmen und den Überblick darüber zu behalten, welche Lösung denn die richtige für das jeweilige Anliegen ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn jemand neu an die TU Dortmund kommt oder neue Aufgaben an einen Bereich bzw. den Einzelnen gestellt werden.



Hier kann ein Partner eine große Hilfe sein, der das Angebot strukturiert, bezogen auf den Anwendungsfall individuell berät und bei Störungen die Verantwortung dafür übernimmt, dass die eingesetzte Lösung so schnell wie möglich wieder funktioniert. Dazu muss dieser Partner das Anliegen verstehen und erreichbar sein – beides sind die wesentlichen Ziele des ITMC.

Als eine Orientierungshilfe finden Sie auch in dieser Ausgabe wieder viele Informationen über unsere IT-Dienstleistungen und wie, wo, bei wem Sie ihre Fragen stellen können. Nutzen Sie dieses Angebot, wir sind gerne für Sie da.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Lesen.

Herzlichst, Ihr Martin Kötterheinrich

Studierende erhalten das Office-Paket für 4,99 Euro

Eingeschriebene Studierende der TU Dortmund können das Softwarepaket Microsoft Office 365 Pro Plus für eine Bereitstellungsgebühr von 4,99 Euro pro Jahr nutzen. Die Lizenz berechtigt zur lokalen Installation auf bis zu fünf Geräten und ist über das ServicePortal abrufbar.

Das Lizenzrecht gilt nur persönlich und nicht für kommerzielle Zwecke für genau ein Jahr. Danach kann die Lizenz erneuert werden. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht erlaubt. Nach der Exmatrikulation darf die Software nicht weiter genutzt werden. Enthalten sind folgende Programme in der aktuellsten Version: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Access, Publisher, Outlook, Lync und InfoPath. Cloud-Dienste sind nicht enthalten. Technische Voraussetzung für die Installation ist Windows 7, 8 oder 8.1, ältere Betriebssysteme werden nicht unterstützt.

Im Überblick: Öffnungszeiten der ITMC-Beratungsangebote

Die Beratungs- und Serviceangebote des ITMC können nicht nur über das Netz, sondern auch persönlich wahrgenommen werden. Die Öffnungszeiten der verschiedenen Servicestellen sind bedarfsorientiert:

Service Desk: Montag bis Freitag von 7.30 bis 17.30 Uhr (Otto-Hahn-Straße 12, Foyer).

Office-Sprechstunde: Mittwoch 10 bis 12 Uhr (Servicezentrum der Universitätsbibliothek), eine vorherige Anmeldung über den Service Desk wird erbeten.

Geräte-Ausleihe: Montag bis Freitag von 7.45 bis 16 Uhr (Emil-Figge-Straße 50, Raum 0.222) oder online unter www.itmc.tu-dortmund.de/dienste/mediendienste/ausleihe.html.

Adobe-Lizenz wurde erweitert

Im Rahmen der Adobe Campuslizenz kann neben Adobe Acrobat Professional nun auch Adobe Photoshop Elements für Einrichtungen kostenfrei über das ServicePortal bezogen werden. Adobe Photoshop Elements enthält die wichtigsten Funktionen der Bildbearbeitungssoftware Adobe Photoshop und ist einfach zu bedienen.

Vorsicht bei mobilen Geräten: Sicherheitsprobleme in den Funknetzen aufgetreten

Das ITMC weist auf Probleme beim Zugang zu den Funknetzen ITMC-WPA2 und edu roam hin. Bei nicht korrekt konfigurierten Klienten besteht die Gefahr, dass die Benutzerkennungen und Passwörter, die zur Anmeldung genutzt werden, abgegriffen werden können. Dies betrifft insbesondere mobile Geräte mit Betriebssystemen iOS (Apple) und Android. Vor diesem Hintergrund empfiehlt das ITMC für alle mobilen Geräte, die WLAN-Einstellungen zu überprüfen. Unter dem Link <https://service.tu-dortmund.de/anleitungen-wlan> stehen entsprechende Anleitungen zur Verfügung. Sofern möglich, sollten Nutzerinnen und Nutzer darauf achten, dass die sogenannten CA-Zertifikate konfiguriert und zugewiesen sind. Für die im Einrichtungsvorgang zu findende Phase-2-Authentifizierung sollte nur „MSCHAPv2“ verwendet werden. Bei Dienst-Handys sind die Einstellungen bereits korrekt.

Speziell für Apple-Geräte gilt: die bei der Einrichtung angebotenen Profile verwenden, anstatt die Netze selbst einzustellen. Bei Android-Geräten hingegen sollten die Netze manuell konfiguriert werden, bevor man durch Eingabe von Benutzerkennung und Passwort das Funknetz nutzt (siehe Link zu WLAN-Anleitungen). Nähere Hintergrundinformationen speziell zu Android-Geräten sind unter www.dfn-cert.de/aktuell/Google-Android-Eduroam-Zugangsdaten.html zu finden. Dort wird zudem ein zweites angreifbares Szenario beschrieben.

Falls Probleme bei der Einrichtung oder Nutzung von WLAN/ oder VPN auftreten sollten, kann man sich persönlich beraten lassen: montags bis donnerstags zwischen 13.30 und 15.30 Uhr im ITMC-Gebäude an der Otto-Hahn-Straße 12, Raum 0.15.

Um die Gefahren durch dieses aktuelle Sicherheitsproblem und eventuelle künftige Probleme im WLAN-Umfeld zu minimieren, wird das ITMC ein eigenes Passwort nur für den WLAN-Zugang an der TU Dortmund einführen, das sich von dem normalen Passwort unterscheidet. Weitergehende Informationen dazu wird es demnächst per Rundmail sowie auf den Webseiten des ITMC geben.

Programm EvaExam hilft bei der Klausuren-Auswertung

Mit Hilfe des Programms EvaExam haben alle Lehrenden der TU Dortmund die Möglichkeit, sogenannte Scan-Klausuren (scan-klausuren.itmc.tu-dortmund.de) zu erstellen und auszuwerten. Scan-Klausuren sind Single- und Multiple-Choice-Klausuren, die einen geringen Freitextanteil haben, und damit teilweise automatisiert ausgewertet werden können. Sie verbinden die Rechtssicherheit einer Papierklausur mit den Vorteilen einer elektronischen Auswertung.

Der Klausurbogen mit den Freitexten sowie den Antwortoptionen kann einfach in einem webbasierten Editor erstellt werden. Gleichzeitig können Punktwerte für jede Antwortoption eingegeben werden. Die fertiggestellte Klausurvorgabe steht den Lehrenden dann als PDF-Datei zur Verfügung und kann zentral ausgedruckt werden. Nach der Durchführung der Prüfung werden die ausgefüllten Klausurbögen eingescannt und verifiziert, um Fehler beim Scannen zu verhindern. Die abschließende Bewertung erfolgt dann online in EvaExam.

Das ITMC ist Lehrenden gerne bei der Planung, Durchführung und Nachbearbeitung von entsprechenden Klausuren behilflich. Interessierte sollten ihre Klausuren allerdings bitte möglichst frühzeitig im ServicePortal anmelden, damit entsprechende Kapazitäten vorgehalten werden können.

Online-Umfragen leicht gemacht mit LimeSurvey

Online-Umfragen sind eine einfache Möglichkeit zur effizienten Erhebung empirischer Daten. Das IT & Medien Centrum bietet Lehrenden und Studierenden der TU Dortmund mit LimeSurvey ein einfaches und sicheres Werkzeug an, um in Lehrveranstaltungen, für Bachelor- und Masterarbeiten sowie im Rahmen von Forschungsvorhaben schnell und unkompliziert seriöse Umfragen durchzuführen. Das System ist online auf den Webseiten des ITMC unter www.itmc.tu-dortmund.de/dienste/e-learning/umfragewerkzeuge.html zu finden und verfügt über ein breites Spektrum an Fragetypen und individualisierbaren Fragen. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Auswertung schnell erfolgt. Darüber hinaus können die jeweils erhobenen Daten durch die Anbindung statistischer Analyse-Software bei Bedarf weiterbearbeitet werden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ITMC beraten Interessierte gerne beim Einsatz von LimeSurvey und bieten Unterstützung bei der konkreten Umsetzung konzipierter Umfragen an.

Impressum:

Herausgeber: Technische Universität Dortmund, IT & Medien Centrum (ITMC), 44221 Dortmund
IT und Medien Update erscheint als Beilage zur unizet. Es berichtet über aktuelle Entwicklungen der Informationstechnik mit Bezug zur TU Dortmund.
Verantwortlich: Martin Kötterheinrich (V.i.S.d.P)
Kontakt: Natalina Külow, Telefon: 0231 / 755-2347
Mail: itm-update.itmc@tu-dortmund.de
Internet: www.itmc.tu-dortmund.de/itm_update
ISSN: 1439-1198

Zentrale Anlaufstelle: Der Service Desk

Hier gibt's die Antworten auf alle Fragen rund um die IT an der TU Dortmund

In immer mehr Bereichen der TU Dortmund wird Informationstechnologie (IT) eingesetzt. Doch was ist, wenn die IT streikt, etwas nicht wie vorgesehen funktioniert? Oder wenn eine Fragestellung nach der passenden IT-Lösung auftaucht? An wen kann ich mich wenden, wer ist für mein Problem oder meine Anfrage zuständig? Hier hilft der Service Desk des ITMC.

Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für alle Fragen rund um die Dienstleistungen des ITMC an der TU Dortmund, hier steht ein kompetentes und speziell für IT-Fragestellungen geschultes Team bereit. Im sogenannten 1st Level Support nimmt der Service-Desk Anfragen und Störungsmeldungen direkt auf und bearbeitet diese. Komplexe Störungen oder Fragestellungen werden an den 2nd Level Support innerhalb des ITMC weitergeleitet. Das heißt, sie werden an die richtige Ansprechperson innerhalb der TU Dortmund vermittelt.

Von A wie Account bis W wie WLAN

Das Leistungsspektrum des Service Desk ist im Alltag sehr vielfältig. Es reicht von der persönlichen Beratung zu den IT-Diensten des ITMC bis zum Verkauf von Softwarelizenzen und der zentralen Weitervermittlung von Fernsprechverbindungen, die die TU Dortmund von außerhalb erreichen. Zudem kümmert sich das Service Desk-Team

Info

Kontaktadressen des Service Desk

Der Service Desk ist telefonisch unter der Rufnummer (0231) 755-2444 sowie per E-Mail unter service.itmc@tu-dortmund.de und per Webticket (SelfService Ticket) zu erreichen.

Darüber hinaus ist ein persönlicher Kontakt während der Öffnungszeiten in den Räumlichkeiten des Service Desk am Campus Nord, Otto-Hahn Straße 12, Raum E.036 möglich.

Rufen Sie an, besuchen Sie den Service Desk direkt oder senden Sie eine E-Mail. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite.



Probleme mit dem Rechner? Das Team vom ServiceDesk hilft gerne weiter (oben von links): Thomai Perperi, Heidrun Westermann, Ina Gansloweit, Enrico Lutz und (unten von links) Jessica Lämker, Sascha Ritter, Maria Pfefferkuch (Teamentleitung).
Foto: ITMC

unter der Leitung von Maria Pfefferkuch um Anliegen zu folgenden Themen:

- Hilfe bei der Freischaltung des Uni-Accounts und bei weiteren Fragen zur Nutzung
- Rücksetzung bei vergessenen Passwörtern
- Hilfe bei der Nutzung des Webmail-Interface
- Auswahl und Konfiguration von E-Mail-Programmen (Outlook, Thunderbird)
- Beratung bei der Konfiguration zur WLAN-Nutzung
- Beratung zu verschiedenen Anwendungen (z.B. SAP, MS Office, E-Learning-Plattform EWS, etc.)
- Fragen zur Antragsstellung eines Benutzungskennzeichens für verschiedene Dienste (z.B. Webauftakt, Backup)
- Verkauf von EDV-Broschüren des Regionalen Rechenzentrums für Niedersachsen an der Universität Hannover (RRZN), das für Hochschulen umfassende und gut verständliche Broschüren preisgünstig anbietet
- Ausgabe von Plakaten
- Anmeldung zu Kursen des ITMC

Der Service Desk setzt zur Aufnahme, Nachverfolgung und Koordination von Anfragen und Störungen ein Ticket-System ein. Für Anfragen, die nicht direkt bearbeitet werden können, wird ein Ticket erzeugt, und die Anwenderinnen und Anwender erhalten eine E-Mail mit einer Ticketnummer als Auftragsbestätigung. Üblicherweise erfolgt eine Rückmeldung am selben Arbeitstag. Anhand der Ticketnummer können alle Beteiligten den Status des Auftrags jederzeit verfolgen. Anfragen, die nicht unmittelbar beantwortet werden können, werden an Fachleute weitergeleitet, wobei der Status des Tickets weiterverfolgt wird. Die Verantwortung des Service Desk erlischt erst dann, wenn eine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Erreichbarkeit hat für das ITMC eine sehr hohe Priorität. Während der Öffnungszeiten kann das Service Desk-Team persönlich aufgesucht oder telefonisch kontaktiert werden. Alternativ, insbesondere außerhalb der Öffnungszeiten, können Probleme auch per E-Mail oder Webticket an den Service Desk gemeldet werden.

Kontakt: Maria Pfefferkuch, maria.pfefferkuch@tu-dortmund.de

Zentralbibliothek kooperiert mit ITMC

UB optimiert Beratungsangebot durch Vernetzung mit anderen TU-Einrichtungen

Mit dem Anfang 2014 eingerichteten Servicezentrum bietet die Universitätsbibliothek (UB) einen zentralen Anlaufpunkt für verschiedene Dienstleistungen unter einem Dach. Über die etablierten Angebote des Ausleihzentrums und der Information hinaus, werden dort nun auch Sprechstunden zu verschiedenen Themen angeboten. Zudem gibt es die Angebote anderer Serviceeinrichtungen der TU Dortmund entweder als eigenes Angebot oder in Kooperation mit der UB vor Ort.

Wichtigster Partner ist dabei das ITMC, z.B. bei der gemeinsam betriebenen Produktion und Ausgabe der Uni-Card. Die im Servicezentrum gestellten Fragen zur UniCard werden entweder direkt von den Bibliotheksbeschäftigten beantwortet oder an das Ticketsystem des ITMC weitergeleitet, so dass sich der Service Desk des ITMC direkt an die Hilfesuchenden wenden kann.

Diese Kooperation wird zunehmend auch auf technische Anfragen ange-



Noch mehr Beratung: Das Servicezentrum befindet sich im Eingangsbereich der Universitätsbibliothek.
Foto: J. Buschmann

Themen wird an Expertinnen und Experten verwiesen.

Zweimal wöchentlich unterstützt eine Citavi-Sprechstunde die Nutzerinnen und Nutzer des Literaturverwaltungsprogramms und gibt Tipps rund um das praktische Arbeiten mit Citavi. Das ITMC bietet zudem mittwochs von 10 bis 12 Uhr direkt im Servicezentrum eine Office-Beratung an, in der Fragen zu Word, Excel oder PowerPoint gestellt und beantwortet werden können.

Für die Vorlesungszeit im Wintersemester 2014/15 ist geplant, die Beratungsleistungen des ITMC im Servicezentrum auszubauen. Für die Studierenden ist dies ein weiterer erfreulicher Schritt, da die Zentralbibliothek inmitten des Campus Nord eine günstig gelegene Anlaufstelle für ein Kommunikationszentrum ist, das Antworten auf zahlreiche Fragestellungen bietet.

Kontakt: Jessica Buschmann, jessica.buschmann@tu-dortmund.de

wendet, die an das Servicezentrum der UB gerichtet werden. Hier wird deutlich, dass die Studierenden für ihre Literaturversorgung eine optimale technische Infrastruktur und entsprechende Unterstützung benötigen. Die UB bietet neben der Information im Servicezentrum einen zusätzlichen technischen Service, der montags bis freitags für jeweils drei Stunden für technische Fragen ansprechbar ist. Bei komplexeren