

IT-Support+



Universität Regensburg

Was ist der IT-Support+ ?

- Ein **freiwilliges** Angebot für die Lehrstühle der UR bzw. ZOE der UR
- Eine Maßnahme des Rechenzentrums auf die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalysen 2010/2012
 - Weniger als die Hälfte der Bediensteten wenden sich an WGM/PC-Betreuer
 - Mehrfacher Wunsch bei Freitext-Antworten
- Eine Alternative zu bzw. eine Unterstützung für Ihren Workgroup-Manager und PC-Betreuer
- Eine Chance, berufliche Ausbildung zu unterstützen (im RZ ausgebildete bzw. in Ausbildung befindliche Techniker)

Was bietet Ihnen der IT-Support+?

Einen **PC-Betreuer und Workgroup-Manager** an zentraler Stelle:

ServiceDesk des Rechenzentrums

Mo-Do 8:00 Uhr – 16:30 Uhr

Fr 8:00 Uhr – 14:15 Uhr

E-Mail: servicedesk@rz.uni-regensburg.de

Telefon: +49 941 943-7789

Welche Probleme löst der IT-Support+ ?

- Support für RZ-beschaffte Geräte
- Lieferservice für alle im RZ beschaffte Hardware mit Stromnetz-Stecker
- Hol- und Bring-Service bei Reparaturen
- Entsorgung von Altgeräten
- Benutzerverwaltung (Accounts, Quota, Passwort, ...)
- Softwareinstallation
- Hilfe bei Netzwerkproblemen (LAN, WLAN und Drucker)

Welche Probleme löst der IT-Support+ nicht?

- Datensicherung
- Support bei Anwendungssoftware
- Support für private Geräte
- Support für Geräte außerhalb der Garantie
- Vor-Ort-Reparaturen
- Lieferservice von Kleinteilen
- Leihgeräte während der Reparatur

Ergebnisse der Evaluation

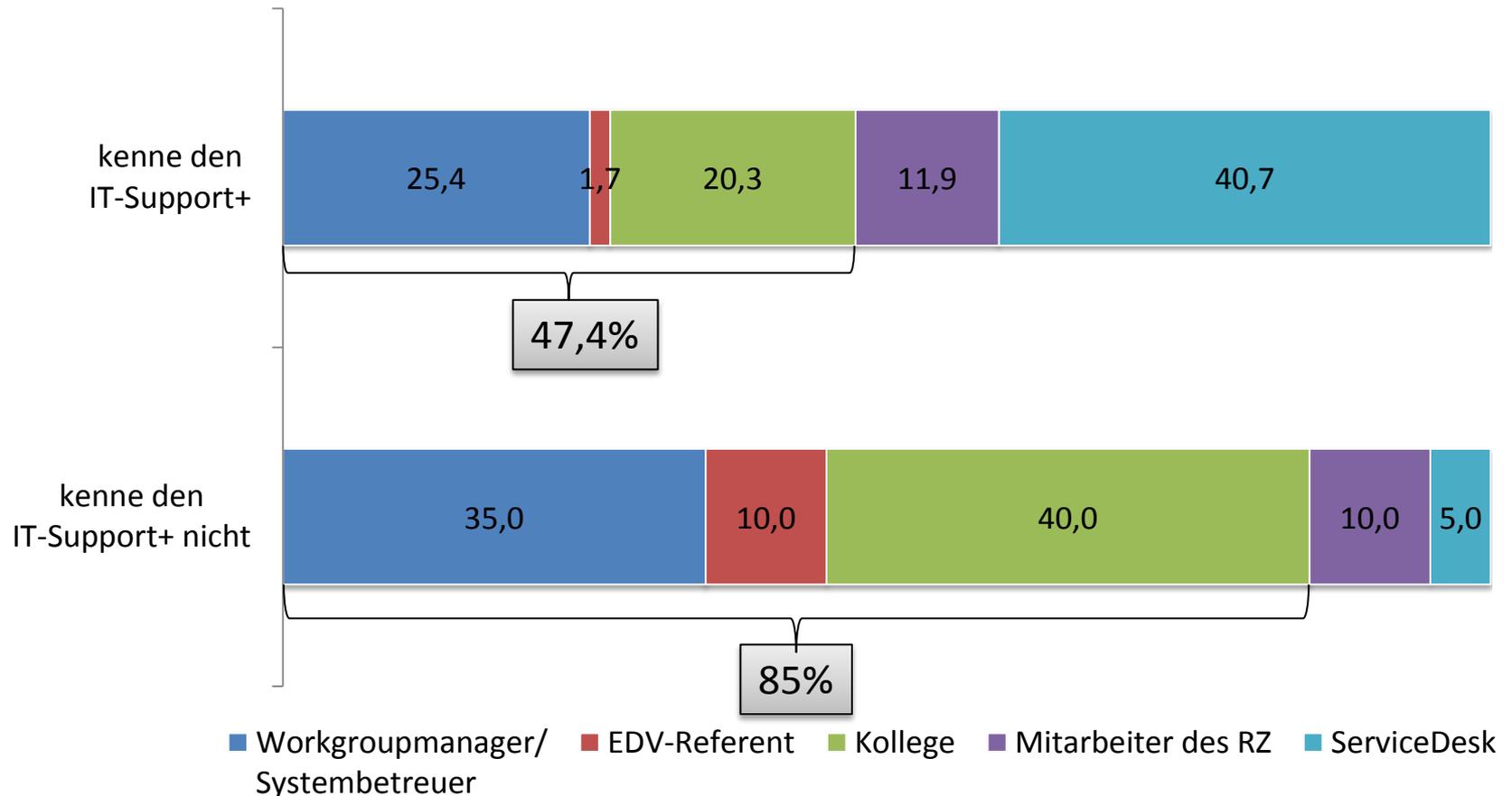
Umfeld und Rahmenbedingungen

- Durchführung bei den Kunden des IT-Support+
- Methodik: Servqual (vgl. KZA 2010, 2012)
- Onlineumfrage (TAN-basiert) vom 01.12. – 14.12.14
- Rücklauf: 81 von 260 Berechtigten (31,15%), davon
 - Grundschulpädagogik: 7,4%
 - Universitätsbibliothek: 81,5%
 - Sportzentrum: 8,6%
 - ZHW: 2,5%

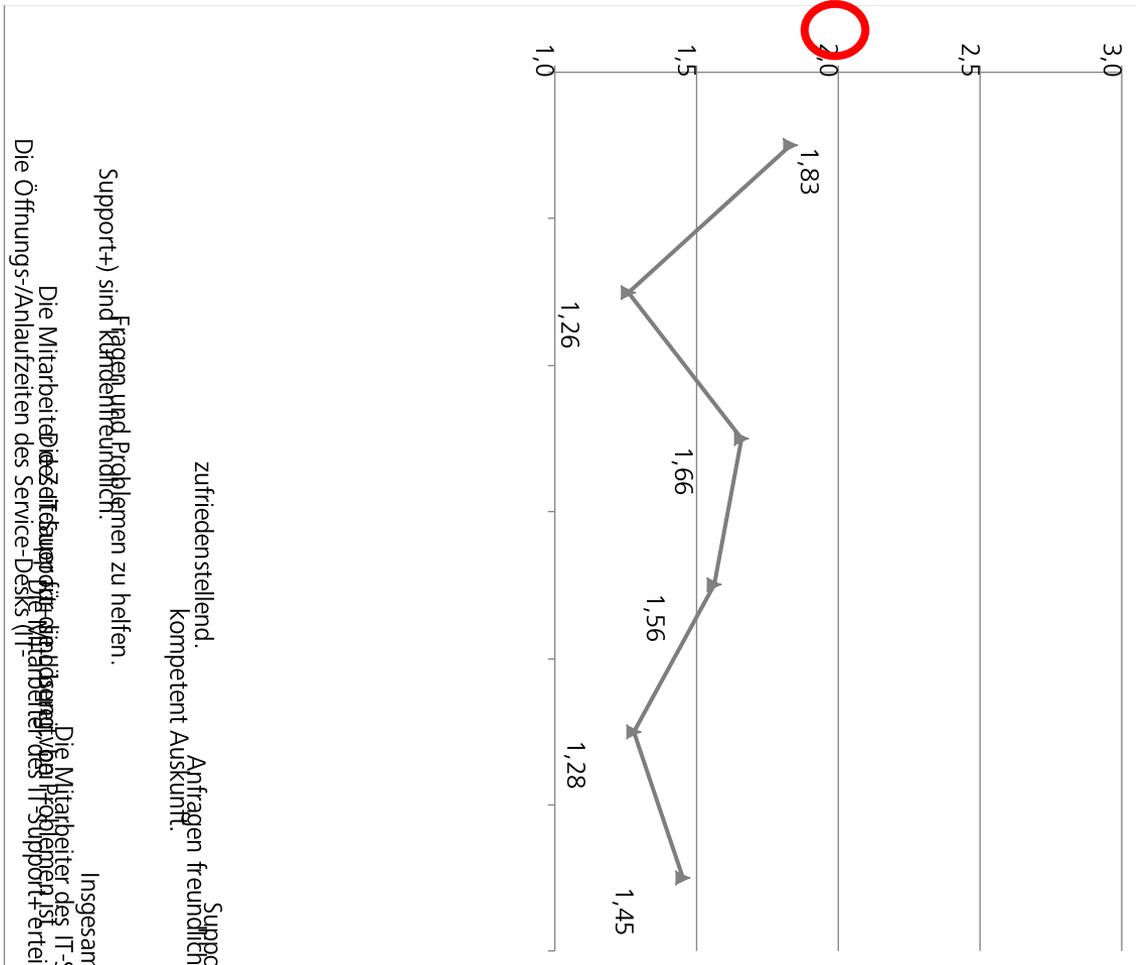
Ergebnisse I: Bekanntheit und Nutzung

	Ja [%]	Nein [%]
Ich kenne das Angebot und die Leistungen des IT-Support+ des Rechenzentrums (N=81)	75,3	24,7
Ich habe das Angebot des IT-Support+ bereits wahrgenommen (N=60)	70,0	30,0
Bei der Einführung des IT-Support+ hätte ich mir eine Vorstellung durch das RZ gewünscht (N=57)	29,8	70,2

Ergebnisse II: Anlaufstelle bei IT-Problemen



Ergebnisse III: Serviceleistungen



Skala:

1 = trifft voll zu
...
5 = trifft gar nicht zu

Ergebnisse IV: Anregungen

- Persönliche Vorstellung des Supportteams
- Konkrete Information, welche Leistungen IT-Support+ (nicht) beinhaltet
- Schnelle Reaktionszeit bei Druckerproblemen in der ZB
- Erreichbarkeit ab 8 Uhr morgens

Ihr IT-Support+ Team



Robert
Giebel



Philipp
Giesa



Philip
Jacobs



Sonny-Maurice
Wolf

Ihr Ansprechpartner

Dr. Christoph Bauer
Leiter Abteilung Dienste

Telefon : +49 941 943-1524

E-Mail : christoph.bauer@rz.uni-regensburg.de