



## Leitfaden für Hilfe bei Störungen im Bereich IT

Infos und Anleitung hier:

<https://www.gsi.de/it-service>

<https://it-tts.gsi.de>

Selbsthilfe ist oft möglich mit Informationen von <https://www.gsi.de/it-service>

### Persönlich / Anruf im User Help Desk

Mitteilung an User Help Desk während der Öffnungszeiten (tägl. 9-17 Uhr, mittwochs u. freitags bis 15 Uhr)

😊 persönlicher und direkter Weg

### Ticket eröffnen per Login

GSI Web-Login als Kunde auf <https://it-tts.gsi.de/otrs/customer.pl>

😊 Notizen und alle eigenen Tickets auf 1 Blick

### Ticket eröffnen per Mail

Adressen:  
(s.a. Kasten "E-Mailadressen des TTS")  
<http://www.gsi.de/TTS-Adressen>

😊 Direkte Information der zuständigen Bearbeiter über die Anfrage

- \* NUR im "An / To" -Feld die TTS-Adresse angeben! (Nie in CCI!)
- \* nur eine ! TTS-Adresse angeben
- \* ggf. Kontaktpersonen in "CC", "An" oder im Inhalt der Mail nennen.

### Aussagekräftiger Betreff !

- \* aussagekräftige Stichworte wie Fehlfunktion und Gerätename, zB: "Papierstau Drucker p123", "Netzlaufwerk nicht erreichbar", etc
- \* realistische Einschätzung - "Notfall" oder "Eilt" sehr sparsam einsetzen.

### Inhalt

- \* Nur 1 Problem pro Ticket / Mail !
- \* "Notwendige Informationen" (s. Kasten) mitliefern

## Notwendige Informationen

- \* Um was genau geht es? (Bedarf, Funktion, Verbindung, etc)
- \* Anwendung + Version (Office, Mail, etc)
- \* Betriebssystem + Version (Windows7, Linux Wheezy)
- \* IP-Name des Geräts (P123, DEPC123)
- \* Name/Loginname des Benutzers
- \* ggf. Netzwerkdose, Gebäude
- \* ggf. Verantwortliche zur Genehmigung
- \* ggf. zeitliche Befristung für zB. Berechtigungen
- \* ggf. Ansprechperson für die Abwicklung nennen.

### Bei einer Störung zusätzlich

- \* Fehlermeldung / Screenshot
- \* Folgen durch diese Störung
- \* Umfang (Mitarbeiter, räuml. Bereich)
- \* Dauer / Regelmäßigkeit der Störung
- \* ggf. aktuelle Situation, Dringlichkeit (Strahlzeit, laufende Konferenz, etc)

## E-Mailadressen des TTS

printer-service@gsi.de  
windows-service@gsi.de  
linux-service@gsi.de  
wlan-service@gsi.de  
ms-office-service@gsi.de  
mail-service@gsi.de  
it-sec-service@gsi.de  
network-service@gsi.de  
phone-service@gsi.de  
accounts-service@gsi.de  
storage-service@gsi.de  
web-service@gsi.de  
pc-hardware-service@gsi.de  
ebiss-service@gsi.de  
sap-service@gsi.de  
indico-service@gsi.de  
invenio-service@gsi.de  
proz-service@gsi.de  
listserv-service@gsi.de  
subversion-service@gsi.de  
laptops-service@gsi.de  
localadmin-service@gsi.de  
typo3-service@gsi.de  
wiki-service@gsi.de  
scientific-computing-service@gsi.de  
medientechnik-service@gsi.de

Nicht zuzuordnende Anfragen:  
it-service@gsi.de

Adressen zu weiteren Themen  
finden Sie unter  
[https://www.gsi.de/TTS\\_Adressen](https://www.gsi.de/TTS_Adressen)

## Kommunikation bei bestehenden Tickets

Jeder Kunde bekommt:

- \*eine automatische Eingangsbestätigung, wenn ein Ticket erzeugt worden ist.
- \*Informationen oder Nachrichten vom zuständigen Bearbeiter, sowie eine Mail über Ergebnis bzw. Schließung des Tickets.

Jede Mail an das Ticketsystem erzeugt ein Ticket mit einer eindeutigen Ticket-Nr.

### Nachfragen / Antworten auf Tickets

- \*Unter Beibehaltung des Betreffs direkt auf die E-Mails zu diesem Ticket antworten, so kann Zuordnung zu diesem Ticket erfolgen.
- \*Ein bereits geschlossenes Ticket wird dann automatisch wieder geöffnet und der zuständige Bearbeiter informiert.
- \*Aber: Neuer Fall - neues Ticket!

### Weitere Fragen?

Per Telefon -2515 an User Help Desk oder  
per Mail an [it-service@gsi.de](mailto:it-service@gsi.de)

Öffnungszeiten:  
Mo - Fr : 9-15 Uhr