

Uw aanspreekpunt bij het gebruik van ICT-voorzieningen

De Servicedesk

Wat is de Servicedesk?

De Servicedesk maakt deel uit van het Donald Smits Centrum voor IT (CIT) en ondersteunt medewerkers en studenten van de Rijksuniversiteit Groningen bij vragen en problemen op het gebied van ICT. De ondersteuning verloopt grotendeels via telefoon, mail en de website. Daarnaast zijn op verschillende locaties binnen de RUG balies ingericht van waaruit de Servicedesk-medewerkers hun werkzaamheden verrichten.



ICT-voorzieningen van het CIT

Het CIT is verantwoordelijk voor een groot deel van de universitaire ICT-voorzieningen: het netwerk en de diensten die via het netwerk worden aangeboden. Dat zijn met name universiteitsbrede diensten, zoals e-mail, de elektronische agenda en de Universitaire werkplek. De Servicedesk vormt het aanspreekpunt voor deze ICT-voorzieningen.

Meer ICT-aanbieders

Het CIT is niet de enige aanbieder van universitaire ICT-diensten. Voorbeelden van andere universitaire afdelingen die ICT-diensten aanbieden zijn het Facilitair Bedrijf voor de telefonie (VoIP) en het Universitair Onderwijscentrum Groningen (UOCG) voor Nestor en ProgRESS. Hierdoor kan het voorkomen dat de Servicedesk uw ICT-vraag niet kan beantwoorden. In dat geval wordt u doorverwezen naar het juiste adres.

Welke hulp biedt de Servicedesk?

De ondersteuning door Servicedesk is gericht op de diensten die worden aangeboden door het CIT en omvat een breed scala aan activiteiten:

- ondersteuning bij het gebruik van diensten aangeboden door het CIT;
- behandeling van de aanvraag van applicaties;

Heeft u een vraag of probleem op gebied van ICT? Neem dan contact op met de Servicedesk van het CIT.

- hulp bij problemen met applicaties;
- behandeling aanvraag en installatie van een nieuwe pc;
- hulp bij het gebruik van de pc;
- communicatie bij storingen van ICT-voorzieningen;
- beantwoorden van vragen over het aanbod van diensten van het CIT;
- vragen over ICT-diensten van andere aanbieders doorverwijzen naar het juiste adres.

Werkwijze van de Servicedesk

Vragen en problemen met betrekking tot ICT kunt u telefonisch of via mail bij uw lokale Servicedesk melden. Wanneer uw vraag niet meteen kan worden beantwoord, zoekt de Servicedesk verder naar een oplossing, eventueel met behulp van andere CIT-medewerkers. De Servicedesk zorgt daarna voor de terugkoppeling.

Alle meldingen die bij de Servicedesk binnenkomen, worden in een centraal registratiesysteem gezet voor een snelle en efficiënte afhandeling. Het maakt hierdoor in principe ook niet uit welke Servicedesk-locatie u met uw vraag of probleem benadert.

Servicedesk-locaties

De Servicedesk is verdeeld over twee teams: Servicedesk Binnenstad en Servicedesk Zernike. Beide teams werken vanuit een aantal baliepunten die verspreid zijn over de universiteitsgebouwen. Daarnaast kunt u met algemene vragen ook altijd de Servicedesk Centraal bellen of mailen.

Openingstijden zomerperiode (juli/augustus 2008)

In onderstaand overzicht vindt u alle locaties van de Servicedesk en de bijbehorende openingstijden. Voor de zomerperiode (juli en augustus) geldt voor een aantal balies aangepaste openingstijden:

Balie Landleven: ma. t/m vrij. om 17.00 uur gesloten (i.p.v. 19.00 uur)

Balie A. Deusinglaan: ma. t/m vrij. om 12.30 uur gesloten (i.p.v. 17.00 uur).

Servicedesk Centraal: ma. t/m vrij. om 17.30 uur gesloten (i.p.v. 22.00 uur) en zaterdag gesloten.

Verdere wijzigingen worden bekend gemaakt op de website: www.rug.nl/cit/servicedesk

Locatie	Adres	Telefoon	Openingstijden
Servicedesk Binnenstad		5959	
Balie Broerstraat	Broerstraat 5	5418	Ma-vrij: 8.30-17.00
Balie Harmonie	O. Kijk in 't Jatstraat 26	5959	Ma-vrij: 8.30-17.00
Balie Gr. Kruisstr.	Grote Kruisstraat 2/1	3469	Ma-vrij: 8.30-17.00
e-mail servicedesk.binnenstad@rug.nl			
Servicedesk Zernike		7222	
Balie Bernoulliborg	Nijenborgh 9	8100	Ma-vrij: 8.30-17.00
Balie Haren	Kerklaan 30	2374	Ma-vrij: 8.30-17.00
Balie Landleven	Landleven 5	7222	Ma-vrij: 8.30-19.00
Balie Nijenborgh	Nijenborgh 4	4341	Ma-vrij: 8.30-17.00
Balie A. Deusinglaan	A. Deusinglaan 1	7222	Ma-vrij: 8.30-17.00
e-mail servicedesk.zernike@rug.nl			
Servicedesk Centraal		3232	Ma-vrij: 8.30-22.00 Za: 10.00-18.00
e-mail servicedesk.centraal@rug.nl			