

Dokumentation: Information bereitstellen



Dokumentation: Information bereitstellen

Ein Blick in das Dokumentations-Portal (doc.itc.rwth-aachen.de)

- Dokumentation: Dienste des IT Centers
- Anleitungen: Wie wird's gemacht?
- FAQ: Worüber kann ich stolpern?
- Nachvollziehbar: Anwender orientiert
- Verlässlich: erste Anlaufstelle bei auftretenden Fragen
- Dynamisch und stets in Bewegung



Orientierung

Dienste des IT Centers

Bereiche ▾

Übersicht

Inhalte

- > IT Support
- > Arbeitsplatzunterstützung
- > Beschaffungsportale
- > CAMPUS-Informationssystem
- Druckservice
- > E-Mail
- > Identity Management
- > IT-Sicherheit
- > Hochleistungsrechnen
- MATSE-Ausbildung
- > Netzwerkdienste
- > Servicedienste
- > Telefonie

- ▾ CAMPUS-Informationssystem
 - Auszubildendenverwaltung
 - CAMPUS-Informationssystem
 - CAMPUS-Office
 - CAMPUS-Organisationsverzeichnis
 - E-Learning
 - Lehrerhebungsbogen (LEB)
 - Lehr- und Forschungsfragebogen (LuFF)
 - Rollenverwaltung
 - Studierendcockpit

3 von 8 Dokumentation: Information bereitstellen | IT Center Infotag 21.01.2015 | Martin Pieters

Orientierung

Was ist für mich wichtig?

für Studierende

für Mitarbeitende

für IT-Verantwortliche

Identity Management (idM) / Home / Nutzung
Extras ▾

Anleitungen

für Studierende

- Freischaltung für Studierende

für Mitarbeitende

- Freischaltung für Mitarbeitende
- Neuen RWTH-Partner anlegen
- Nutzung des Coupon-Verfahrens

für Externe

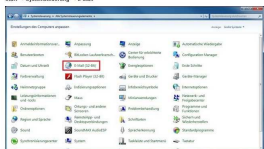
- RWTH-Partnerschaft bestätigen
- Nutzung des Coupon-Verfahrens

4 von 8 Dokumentation: Information bereitstellen | IT Center Infotag 21.01.2015 | Martin Pieters

Orientierung

Wie wird's gemacht?

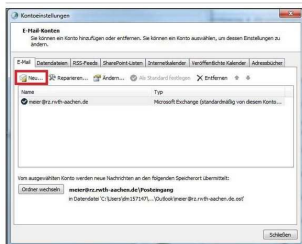
1. Öffnen Sie die E-Mail-Optionen in der Systemsteuerung.



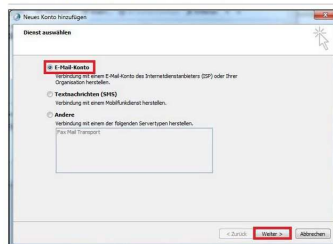
2. Richten Sie ein neues E-Mail-Konto über den Button „E-Mail-Konten“ ein.



3. Legen Sie mit „Neu“ ein neues E-Mail-Konto an.



4. Wählen Sie „E-Mail-Konto“ und drücken Sie „Weiter“.



Orientierung

Worüber kann ich stolpern? Die FAQ als Hilfestellung!

Quota / Speicherplatz

- > 1. Wieviel Speicherplatz steht Inhabern einer @rwth-aachen.de-E-Mailadresse zur Verfügung?
- > 2. Wieviel Speicherplatz steht Inhabern einer @maildomäne.rwth-aachen.de-E-Mailadresse zur Verfügung?
- > 3. Wie viel Quota erhalte ich als Student, wenn ich in Gremien oder der Fachschaft tätig bin?

Fehlerbehebung

- > 1. Es kommen E-Mails nicht im Postfach an. Woran liegt das?
- > 2. Wieso kann ich mit meinem iOS-Gerät (Version 6.1.1) nicht auf meinen Exchange-Account zugreifen?
- > 3. Wenn ich mit Thunderbird über SMTP E-Mails verschicken möchte, funktioniert der Versand nicht. Es kommt immer folgende Fehlermeldung:
- > 4. Ich habe auf meinem Android-Handy erfolgreich mit dem Exchange-Konto verbunden. Allerdings dauert die Synchronisierung sehr lange und es werden keine E-Mails angezeigt.
- > 5. Wieso funktioniert die konfigurierte Autobenachrichtigung nicht?
- > 6. Beim Senden einer E-Mail mit dem OWA bekomme ich häufig die Fehlermeldung: "Die Aktion konnte nicht abgeschlossen werden. Möglicherweise wurde das Element auf einem anderen Computer oder Mobiltelefon aktualisiert."
- > 7. Warum funktionieren meine Posteingangsregeln, die ich in der Outlook Web App konfiguriert habe, nicht?
- > 8. Was bedeutet die Fehlermeldung "554 Your access to this mail system has been rejected due to the sending MTA's poor reputation"?

Qualität sichern

Was ist dazu nötig?

- Turnusmäßige Aktualitätsprüfungen
- Schnelle Reaktionszeit
- Häufige Fragen erkennen
- Unterstützung durch den Anwender → Feedback auswerten
- Informationen serviceorientiert bereitstellen

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**

Haben Sie Fragen?