

KIM-Servicepunkt in der Bibliothek

Anke Stehle
Frank Heibel
Roberto Hirche

Den KIM-Servicepunkt in der Bibliothek B400 gibt es seit April 2007. Zunächst wurde er durch studentische Hilfskräfte besetzt, bis unsere Stellen geschaffen wurden. Seit Oktober 2007 sind wir (Anke Stehle, Frank Heibel und Roberto Hirche) für den Servicepunkt zuständig.

Unser Serviceangebot umfasst:

- Präsenzsupport auf B400
- Telefonischer Support (auch mit Fernwartung)
- Emailsupport

Ein Auszug aus unseren Diensten:

- Email
- Einrichtung des Funknetzwerkes
- Systemsicherheitscheck und Wartung inkl. Desinfektion
- Office-Support
- allgemeine EDV-Probleme

Ein zentraler Dienst des Rechenzentrums ist die Bereitstellung des Uni-Accounts, welcher den Zugang zu verschiedenen anderen Diensten ermöglicht, deren Zahl stetig steigt. Dieses sind Dienste wie Email, der Printservice der Firma Canon, das LSF (Vorlesungsverzeichnis), Studis (Prüfungsanmeldung), ILIAS (E-Learning-Plattform), etc.

Studenten und Mitarbeiter kommen zu uns, wenn sie Ihr Passwort vergessen haben oder ihren Uni-Account aktivieren lassen wollen.

Das Funknetz (WLAN) bietet in erster Linie in den öffentlichen Bereichen der Universität (s. WLAN-Abdeckung: <http://www.rz.uni-konstanz.de/angebote/wireless-lan/netzabdeckung/>) allen Angehörigen der Universität, sowie zugelassenen Gästen, Zugang zum Internet. Um aus dem Funknetz ins Internet zu gelangen, wurde bisher eine Zusatzsoftware (VPN-Client) eingesetzt. Wir bieten Unterstützung bei der Installation dieser Software.

Der VPN-Client wird ebenfalls benötigt, wenn vom heimischen PC eine Verbindung (Remote-Access) zum Campus-LAN hergestellt werden soll. Über diesen Zugang kann von zu Hause auf bestimmte Dienste der Universität (z. B. Intranet, digitale

Zeitschriften und digitale Datenbanken) zugegriffen werden, die sonst nur auf dem Campus zur Verfügung stehen.

Seit dem Sommersemester 2009 steht allen interessierten Mitarbeitern und Studenten der Universität das neue Funknetz („BetaNet“) zur Verfügung. Dieses Netz wird im Rahmen des KIM-Projektes ‚WLAN-Ausbau‘ (<http://www.rz.uni-konstanz.de/angebote/wireless-lan/wlan-ausbau/#c1457>) aufgebaut. Nach Abschluss der Betaphase und Umsetzung der gewonnen Erkenntnisse wird das neue Verfahren den VPN-Client im Funknetz ersetzen. Ziel der Betaphase ist der Test eines neuen Authentifizierungsverfahrens (IEEE-Standard 802.1X)

Vorteile:

- keine Installation zusätzlicher Software
- kurze WLAN-Störungen führen nicht zum Abbruch der Verbindung
- kann mit allen gängigen Betriebssystemen genutzt werden: PDA, Smartphones und auch mit Systemen für die es keinen VPN-Client gibt (Windows 64bit-Systeme, etc.).

Wir helfen die Netzwerkeinstellungen zu konfigurieren, damit das BetaNet genutzt werden kann.

Die Voraussetzungen das Funknetz zu nutzen sind ein vollständig aktualisiertes System, d. h. dass alle aktuellen Updates und Patches des Betriebssystems installiert sind, und dass eine aktuelle Antivirus-Software (<http://www.rz.uni-konstanz.de/angebote/anti-virus/>) vorhanden ist. Die Universität Konstanz hat für ihre Mitglieder und ihre Studenten eine Lizenz für Sophos Anti-Virus abgeschlossen. Auch hier unterstützen wir bei der Installation dieser Software.

Bei Verdacht auf PC-Virenbefall können Sie sich ebenfalls an uns wenden. Zuerst erfolgt ein Scan des Systems, bei dem es gleichzeitig desinfiziert wird. Manchmal bleibt aber nur noch die letzte Alternative übrig, das System neu aufzusetzen. Um dies zu vermeiden, überprüfen wir jedes Notebook, das zu uns in den Support gebracht wird, auf ausreichenden Schutz.

Weiter bieten wir Hilfestellungen bei Office-Problemen. Studenten können zu uns in den Support kommen, wenn es z. B. Probleme beim Formatieren einer Arbeit gibt (Inhaltsverzeichnis, Gliederung, unterschiedliche Seitenzahlen...) oder bei Fragen zur Erstellung von Präsentationen. Einfache technische Problemstellungen wie: „Mein USB Stick wird nicht erkannt“, Formatumwandlungen Office2007 nach Office2003 oder OpenOffice, Hilfestellung bei der PDF-Erstellung oder Zusammenführung seien nur am Rande erwähnt.

Wie man anhand der Statistik auf der folgenden Seite sehen kann, wird dieser Service immer mehr angenommen.

Den Gedanken von KIM, die bestehenden Dienstleistungsangebote von Bibliothek, Rechenzentrum und der Verwaltung zu vernetzen, erleben wir täglich und den Kontakt zu den Mitarbeitern der Verwaltung und der Bibliothek empfinden wir als konstruktiv und sehr gut.

KIM-Statistik

