



Service-Kurzbeschreibung: Nutzerberatung



Unser Angebot

Die Nutzerberatung des HRZ bietet regelmäßige Sprechstunden zur Vor-Ort-Hilfe für Angehörige der TU Darmstadt bei PC- und IT-Problemen.

Unser Team aus studentischen Hilfskräften berät Sie bei IT-Problemen und gibt Hilfe zur Selbsthilfe zu einer Vielzahl an IT-Themenbereichen.

Zielgruppe

Die Nutzerberatung richtet sich an alle Mitglieder der TU Darmstadt.

Servicemerkmale

Die Beratungsthemen sind sehr vielseitig und betreffen fast alle Arten von mobilen Endgeräten (Laptops, Tablets, Smartphones) mit verschiedenen Betriebssystemen (Windows, Linux, Mac, Android):

- Verbindungsprobleme mit eduroam
- Virenbefall des eigenen Rechners
- Hilfe beim Aufsetzen und Updaten verschiedener Betriebssysteme
- Installation von Antivirus-Software
- Installation des VPN-Clients AnyConnect
- Hilfe beim Einrichten von E-Mail Clients

Funktionalitätsabgrenzungen

Folgende Themen werden u.a. NICHT in der Nutzerberatung behandelt:

- Hardwareprobleme / -beratung
- Hilfe bei Download und Installation illegal erworbener Software
- Probleme mit der Athene-Karte (An Servicetheke wenden)
- Beratung zu den PC-Pools
- Studienberatung

Bei Problemen mit nicht-mobilen Arbeitsplatz-PCs kann der kostenpflichtige Service Rent-a-Hiwi beantragt werden.

Rahmenbedingungen

Es gibt keine besonderen Rahmenbedingungen, um den Service nutzen zu können.

Kosten

Die Nutzerberatung wird seit 2016 durch QSL Mittel gefördert und vom HRZ kostenfrei angeboten.

Beratungsort und Öffnungszeiten

Die Beratung findet auf dem Campus Stadtmitte in **Gebäude S1|02 Raum 049** in der Vorlesungszeit werktäglich und in der vorlesungsfreien Zeit dreimal die Woche statt.

Die jeweils **aktuell gültigen Sprechzeiten** werden auf der Webseite www.hrz.tu-darmstadt.de/beratung veröffentlicht.

Während der Öffnungszeiten ist die Nutzerberatung auch telefonisch erreichbar. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass persönlich anwesenden Kunden Vorrang gewährt wird, so dass es manchmal zu längeren Wartezeiten am Telefon kommen kann.

Kontakt

Technische Universität Darmstadt
Hochschulrechenzentrum

Nutzerberatung

S1|02 049
Hochschulstraße 3
64289 Darmstadt

Tel: +49 6151 16-71137

E-Mail: service@hrz.tu-darmstadt.de

www.hrz.tu-darmstadt.de/beratung