

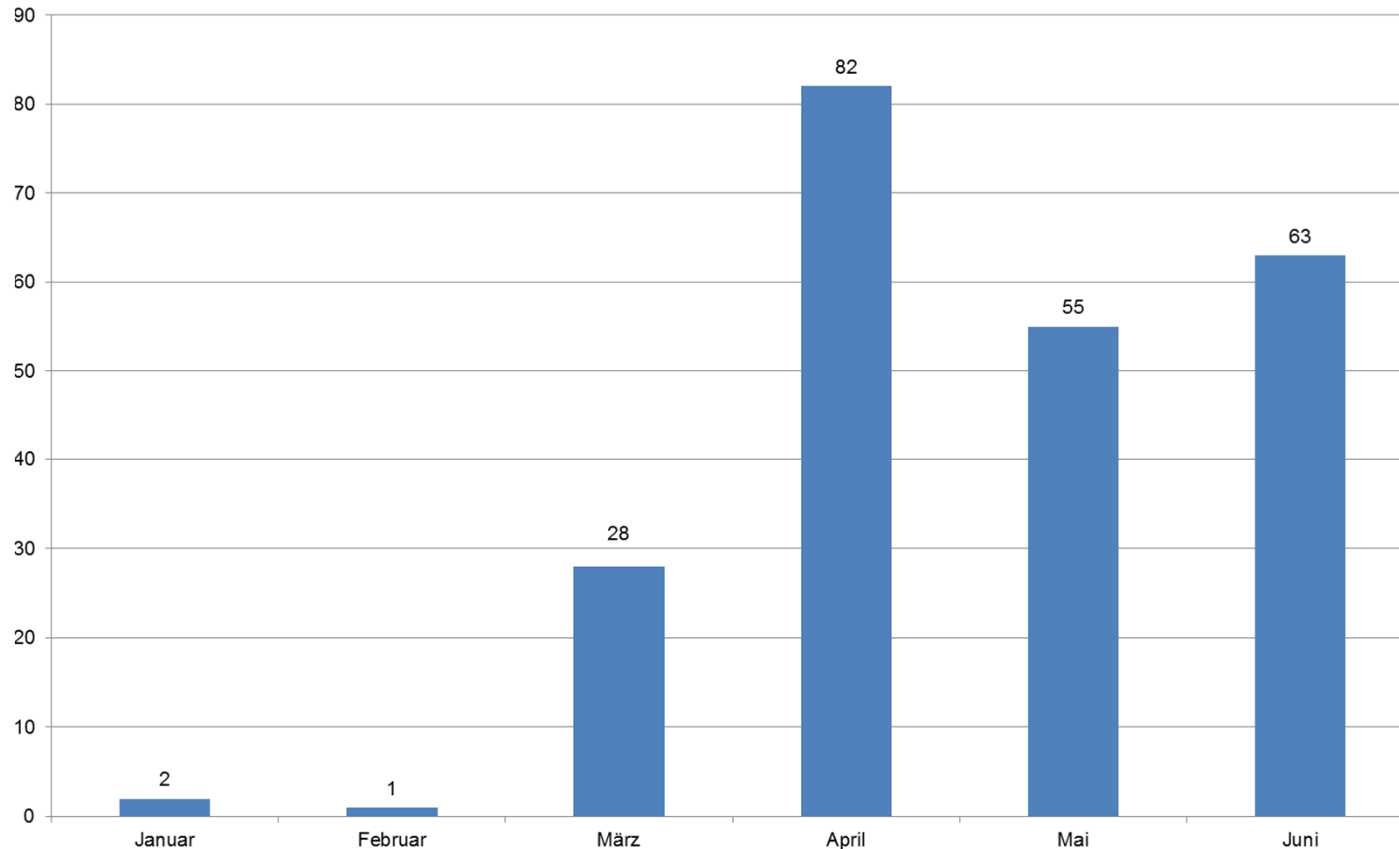
Erfahrungen mit der neuen Struktur des RZ-SD

...und mehr

Sarah Grzemski

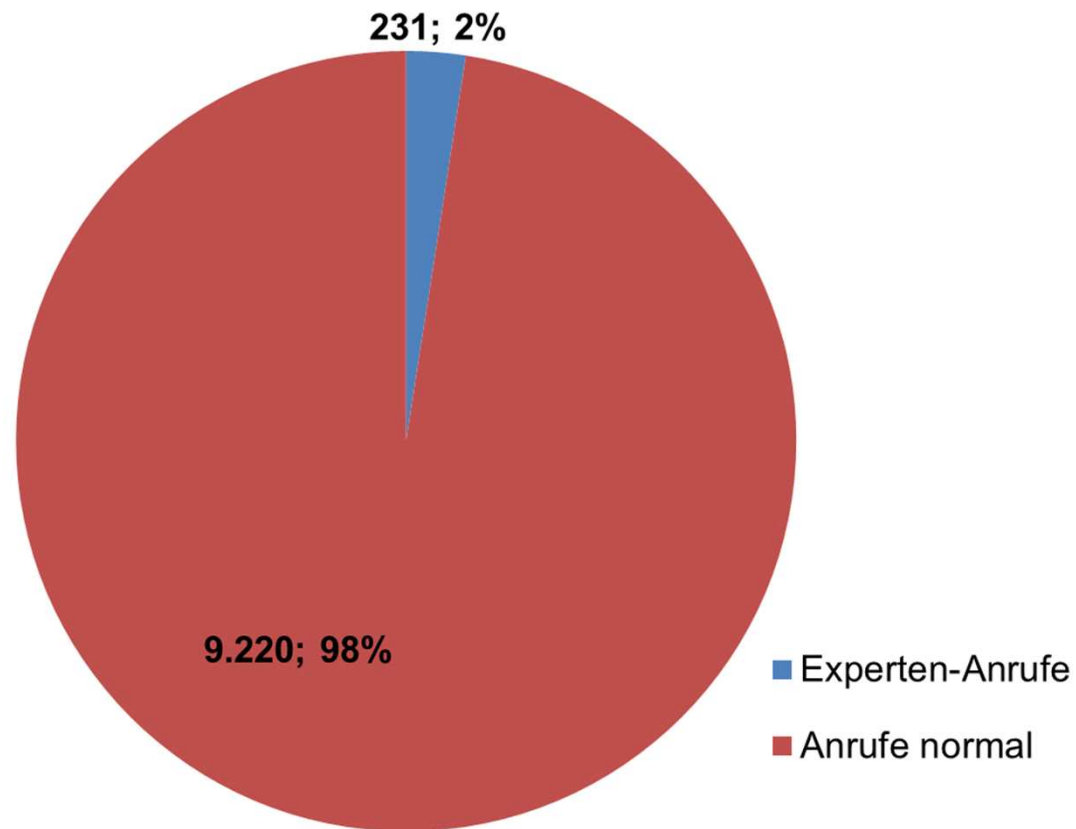
Neue Strukturen: ACD-Anlage

Anzahl der Experten-Anrufe

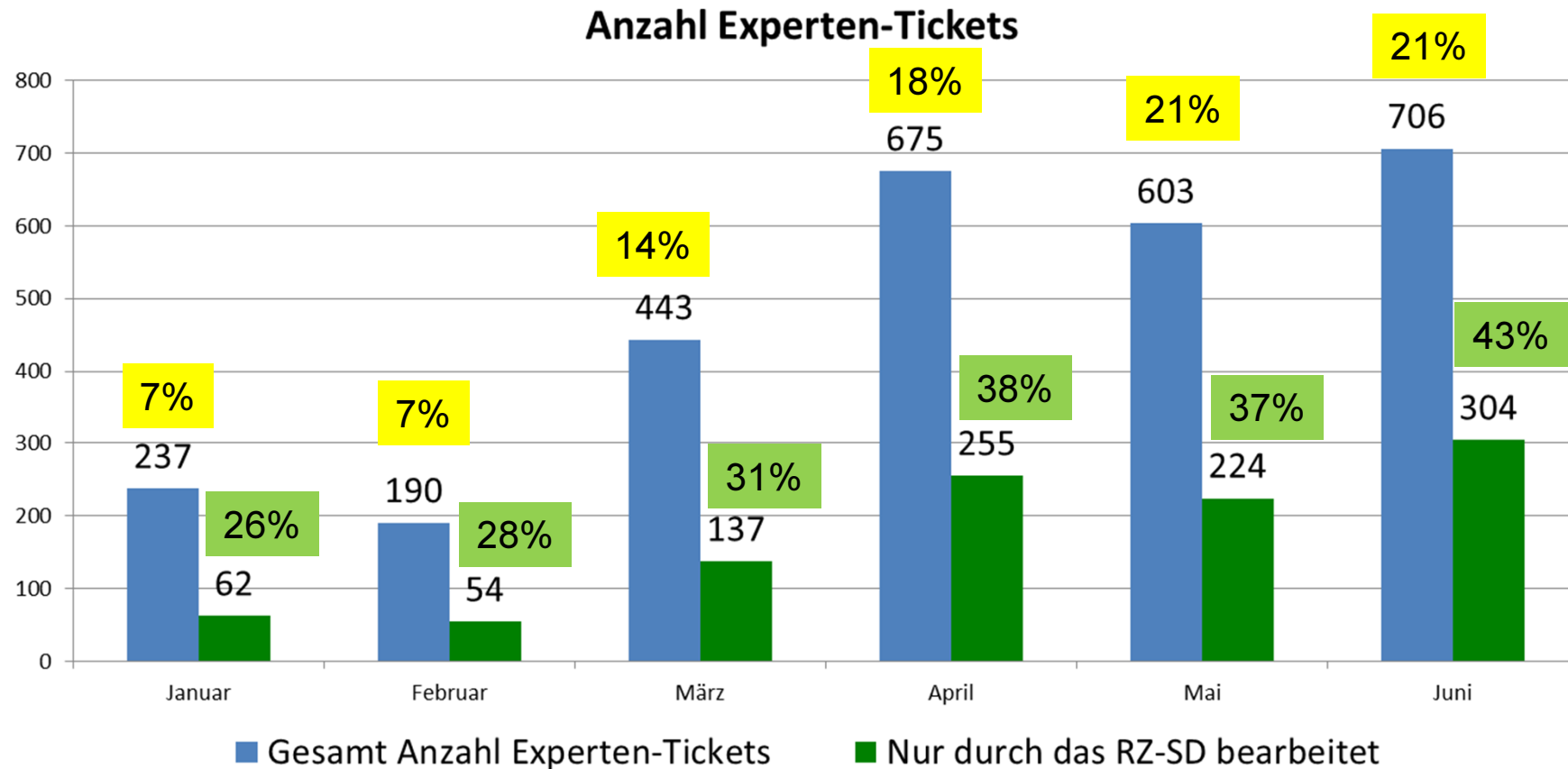


- Bekanntgabe der Tel. Nr. in der Admin-Runde am 06.03.2013
- Versendung des Informationsschreibens an Einrichtungsleiter am 15.03.2013

Anteil der Anrufe auf der Experten Nummer Januar bis Juni 2013 in %

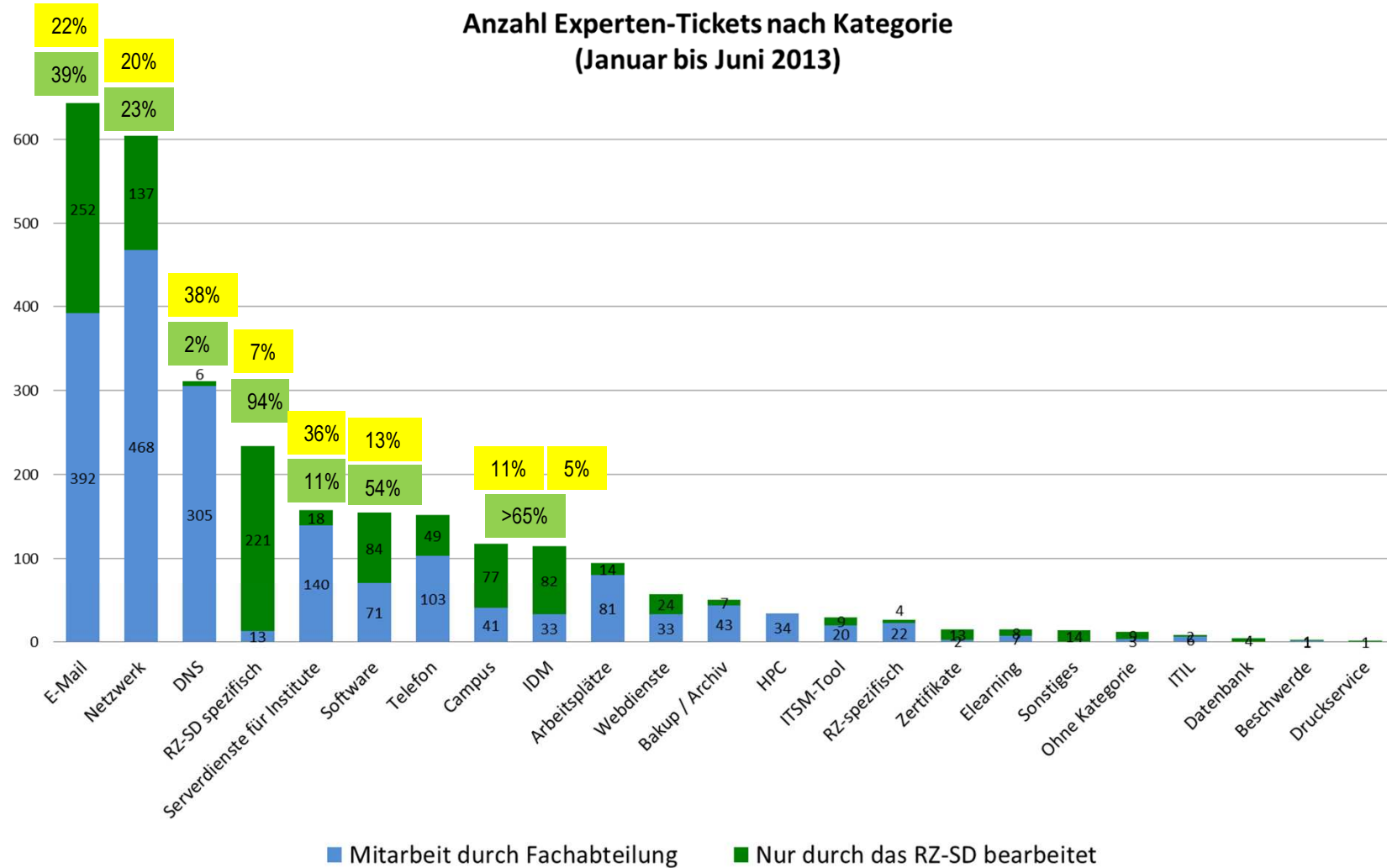


Neue Strukturen: Ticketbearbeitung



- Anteil der Experten-Tickets gemessen an der Gesamtanzahl Tickets/Monat
- Erstlösung bei Experten-Tickets des RZ-SD/Monat

Neue Strukturen: Ticketbearbeitung



Nutzerzufriedenheitsumfrage

- Stichprobengröße $n = 256$, Rücklauf ca. 8,1%
- Eingangskanal jeweils ca. 1/3 Telefon, E-Mail/Webformular, persönlich
- Nutzergruppe: ca. 33% mit IT-Verantwortung
- **Kernergebnisse:**
 - „IT-ler“ kritischer als „nicht IT-ler“, dennoch im guten Bereich
 - Kommunikation über das RZ-SD: sehr positiv bewertet (auch von ca. 60% der IT-ler)
 - Kommunikation via E-Mail schwieriger
 - Rückfragen des RZ-SD müssen besser werden
 - Wenige aussagekräftige Anmerkungen
- **Kurz-Zusammenfassung der Ergebnisse: RZ → RZ-ServiceDesk → Aktuelle Meldungen → Nutzerzufriedenheitsbefragung**
<http://www.rz.rwth-aachen.de/go/id/tsh>

- **Preiswerte Handbücher zu vielen IT Themen**
- www.rz.rwth-aachen.de/go/id/rtf bzw. <http://www.rz.rwth-aachen.de/handbuch>
- **Nicht alle Handbücher, die auf der Seite aufgelistet sind, können wir ständig vorrätig halten.**
- **Wir bemühen uns, unser Angebot an die Nachfrage anzupassen!**
 - Dazu benötigen wir Feedback von Ihnen als Admins und Ihren Nutzern
 - Bedarf einfach per Mail an servicedesk@rz.rwth-aachen.de melden, insbesondere wenn die Handbücher für eine geplante Veranstaltung benötigt werden
 - Mailingliste mit aktuellen Infos: rrzn-handbuecher@lists.rwth-aachen.de
 - Ansprechpartner: Florian Krämer, servicedesk@rz.rwth-aachen.de