

Three stylized human figures in white, each inside an orange circle. The largest circle is at the top left, and two smaller circles are positioned below it to the right and bottom left.

Good To Know: Die Supportanfrage

Liebe Anwenderinnen und Anwender,

damit wir Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten können, bitten wir Sie die folgenden Punkte zu beachten:

- Einige Antworten zu Ihren Anfragen können Sie schon in unserem Dokumentationsportal finden. Bitte schauen Sie hier als erstes nach: <https://doc.itc.rwth-aachen>
- Sollten Sie mehrere Anliegen haben, ist es für die weitere Bearbeitung wichtig, dass Sie uns pro Anliegen eine Anfrage per E-Mail senden.
- Bitte geben Sie uns so viele Informationen bezüglich Ihres Anliegens wie möglich. So vermeiden Sie Rückfragen von unserer Seite und können Ihrerseits zu einer schnellen Bearbeitung beitragen. Screenshots (z.B. von Fehlermeldungen oder von den angegebenen Daten) helfen uns dabei, um Probleme analysieren zu können.
- Auch Informationen zu Ihrer Person helfen uns, Ihre Anfrage schneller zu bearbeiten, wie z.B. Ihr vollständiger Name, Ihre TH-Personalnummer oder Ihre Matrikelnummer.

Bitte beachten Sie folgende Übersicht

RWTHonline / RWTHmoodle:

- E-Mail-Adresse
- Geburtsdatum
- ggf. Lehrveranstaltungsnummer (Format 12.12345)
- ggf. Prüfungsnummer (Format 12.PV12345)
- ggf. Prüfungstermin
- ggf. Name des betroffenen Lernraums
- ggf. Semester der Veranstaltung
- ggf. RWTHonline-Funktion

E-Mail:

- Betroffene E-Mail-Adresse(n)
- Bei Zustellungsproblemen:
 - E-Mail-Adresse des Absenders
 - E-Mail-Adresse des Empfängers
 - Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit)
 - Betreff der E-Mail

Telefonstörungen:

- Anschrift (des betroffenen Anschlusses)
- Betroffene Telefonnummer
- Rückrufnummer
- Genaue Fehlerbeschreibung
- Modell des Telefons

Datennetz:

(Störungen nur vom Netzwerk-Admin!):

- ggf. IP-Adresse
- ggf. MAC-Adresse
- ggf. Dosennummer

HPC:

- ggf. Job-ID
- ggf. Job-Script (als Anhang)
- ggf. Output Dateien

Identity Management:

- Email-Adresse
- Geburtsdatum
- ggf. Coupon-Code (z.B. Rollen-coupon)

Backup und Archiv

(Anfragen nur vom Backup-Admin!):

- Betriebssystem
- Knotenname
- TSM Server
- TSM Client Version

WLAN / eduroam:

- Zugehörigkeit zur RWTH (z.B. Mitarbeitende, Studierende, u.Ä.)
- Betriebssystem
- Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit)
- ggf. Standort
- MAC-Adresse u.Ä., zu finden unter: <https://noc-portal.rz.rwth-aachen.de/findme>

Kontakt & Öffnungszeiten

E-Mail:

servicedesk@itc.rwth-aachen.de

Chat Support:

Den Chat Support Button, der Sie direkt zu uns führt, finden Sie im Dokuportal.

Montag bis Freitag 10.00 bis 16.00 Uhr

Telefon & Fax

0241/80-24680 - 0241 / 80-22981

Montag bis Freitag, 07.30 bis 18.00 Uhr

Persönlich

- IT-ServiceDesk IT Center SW23
Seffenter Weg 23, oberer Eingang
Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr
- IT-ServiceDesk SuperC
Templergraben 57, Foyer Infostelle
Montag bis Donnerstag, 08:00 bis 18:00 Uhr,
Freitag, 08:00 bis 16:00 Uhr
(kein TreMoGe-Standort)
- IT-ServiceDesk WW10
Wendingweg 10, Haupteingang (EG)
Montag bis Freitag, 08:00 bis 16:00 Uhr

Am vierten Freitag jeden Monats sind alle Standorte von 08:00 bis 10:30 Uhr geschlossen! Sie erreichen uns jedoch per E-Mail und Telefon.