

Betreff: Servicezeiten des ZiD

Sehr geehrte Damen und Herren,
Liebe Kollegen*innen,

Auch die Dienstleitung des ZID muss sich den Corona-bedingten Gegebenheiten anpassen.

Da sich der ZID im Homeoffice befindet, gilt bis zur Beendigung (voraussichtliche mit 08.12.2020), dass die Support-Hotline nach wie vor zu den normalen Zeiten besetzt ist!

Sie können in dieser Zeit wie gewöhnt anrufen und sich mit Ihren Problemen, Anforderungen, Informationsanfragen ... bei uns melden.

Sollte ein Problem an ihrem Computer vor Ort existieren, werden Sie via Fernwartung betreut.

In dringenden Fällen, die ein Weiterarbeiten für Sie verhindern und die via Fernwartung nicht lösbar sind, wird ein Mitarbeiter des Supports innerhalb der Helpdesk-Zeiten an die Kunstuniversität kommen, um Sie zu unterstützen! Die Vorortdienstleistungen beziehen sich nur auf die Gebäude der Kunstuniversität Linz.

Für alle anderen Anforderungen (Anforderungen ohne Dringlichkeit, Abholung von Equipment (Toner, Kabel, Adapter, Leihgeräte...) ...) gibt es Termine am Dienstag und Donnerstag jeder Woche.

Hierzu ist es notwendig, dass Sie sich spätestens am Vortag des jeweils folgenden Diensttages oder Donnerstages beim Support des ZID melden!

Dann werden wir uns bei Ihnen melden, um einen genauen Zeitpunkt für den Termin auszumachen. Sollte es keine Anmeldungen geben, gilt auch für diese Tage die normale Homeoffice-Regelung.

Wenn Sie sich anmelden, halten Sie sich bitte unbedingt an den ausgemachten Zeitpunkt. Es kann nach Ihrem Termin Folgetermine geben, die von einem pünktlichen Ablauf abhängig sind.

Kontaktmöglichkeiten des Supports:

- Erstellung eines Tickets:
 - Via Web: <https://helpdesk.ufg.at/>
 - Via Email: zid.ticket@ufg.at
- Telefonisch:
 - Support-Hotline: +43 732 7898 3270

Helpdesk-Zeiten:

- Mo-Do: 08:00 bis 16:30 Uhr
- Fr: 08:00 bis 14:00 Uhr

Weitere Informationen über das Leistungsangebot, Software ... des ZID entnehmen Sie bitte unserer Homepage:

<https://www.ufg.at/zid>

In der Hoffnung, dass Sie dieses Mail in bester Gesundheit erreicht und mit freundlichen Grüßen,

Ihr ZID-Team.