

Die neue IT-Support-Struktur an der Universität Basel

Computerprobleme treten bekanntlich immer im ungünstigsten Moment auf. Bisher wurden Sie in diesen Fällen – aber beispielsweise auch bei der Anschaffung und Einrichtung von Hard- und Software – von den Computerverantwortlichen (CV) Ihres Fachbereichs betreut.

Der IT-Support wird nun an der ganzen Universität neu organisiert: An die Stelle der bisherigen CV treten IT-Support-Center (ITSC). In diesen Zentren, die primär nach geographischen Gesichtspunkten organisiert sind, arbeiten Teams, die sich um die IT-Belange der BenutzerInnen kümmern. Über diesen Basis-Support hinaus erbringen sie aber auch noch weitere IT-Dienstleistungen an der Universität Basel.

Diese Umstellung möchten wir gerne zum Anlass nehmen, Ihnen die neue Support-Struktur und uns selbst vorzustellen.

Departement Sprach- und Literaturwissenschaften: ITSC-PG2

Für das Department Sprach- und Literaturwissenschaften ist ab den **01. Januar 2014** das Team „ITSC-PG2“ zuständig („PG2“ steht dabei für „Petersgraben 2“). Dieses Team betreut ausser dem DSLW auch noch weitere Einheiten der Phil.-Hist. Fakultät. Es besteht aus 6-8 mehrheitlich festangestellten professionellen SupporterInnen und arbeitet eng mit anderen ITSC-Teams der Uni sowie mit dem URZ zusammen. Es orientiert sich dabei primär an den Bedürfnissen der BenutzerInnen der betreuten Einheiten.

In den kommenden Monaten werden der Aufbau des Teams und die Etablierung einer reibungslosen und an die Bedürfnisse der User angepassten Supportstruktur im Zentrum stehen.

Unser Auftrag ist es, für eine effizient und stabil arbeitende IT-Umgebung zu sorgen, die Sie als Angestellte/n der Universität Basel bei der Arbeit bestmöglich unterstützt. Durch die Grösse des Teams kann zudem ein enger Kontakt zu den einzelnen Mitarbeitenden gewährleistet werden. Weitere Vorteile der Betreuung durch ein Team sind die erweiterten Ansprechzeiten, die auch bei Krankheit oder Ferien einzelner Teammitglieder gelten. Auch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter kann so effektiver gestaltet werden.

Wie unterstützen wir Sie? Wie können Sie uns erreichen?

Wir helfen Ihnen bei allen Problemen im Zusammenhang mit dem Computer oder der benutzten Software: persönlich, per Mail oder per Telefon. Bei Bedarf vermitteln wir Ihre Anfragen an Spezialisten weiter.

Wir beraten und unterstützen Sie ebenso nach unseren Möglichkeiten bei der Evaluierung, beim Kauf und der Einrichtung der IT-Struktur von Forschungsprojekten. Auch bei der technischen Durchführung von Lehrveranstaltungen, Tagungen u.ä. können wir sie unterstützen.

Sie erreichen uns während der Bürozeiten von 8:30 bis 12:00 und von 13:30 bis 17:00 per Mail itsc-pg2@unibas.ch oder per Telefon **70070 (extern: 061 267 00 70).**



Mitarbeiter ITSC-PG2 (Stand Oktober 2013): Dominik Bär, Jonas Oberle, Andreas Grossenbacher, Elke Müller, André Fatton, Lukas Meili, Thierry Gysin (v.l.n.r.)