

inside|out

Newsletter der Informatikdienste der ETH Zürich

English

Liebe Leserin, lieber Leser



IT-Sicherheit betrifft mich nicht - oder doch? Immer wieder- und immer öfter - tauchen raffinierte IT-Angriffe an der ETH Zürich auf. Häufig wird dabei versucht, über ein gehacktes internes Mailkonto weitere Angriffe zu tätigen. Sobald unsere zentralen Sicherheits-Stellen dies entdecken, wird der gehackte Account gesperrt. Ob Sie von einer Sperre betroffen sind und allenfalls das Passwort neu setzen müssen, erfahren Sie in diesem Newsletter. Denn es könnte auch Sie betreffen - egal, wo Sie sich gerade befinden.

In diesem inside|out informieren wir auch über zwei neue integrierte Ansätze, Ihnen die Arbeit und Lehre an der ETH Zürich zu vereinfachen. SmartDesk wird Sie neu bei technischen Fragen unterstützen, sowie die Antwort und die Bearbeitung Ihres Tickets beschleunigen. IT-Dienstleistungen gibt es viele an der ETH Zürich. Der neue IT-Service-Katalog der Informatikdienste bietet Ihnen bald eine kompakte Übersicht und Bezugsmöglichkeit.

Viel Spass beim Lesen wünscht Ihnen

Reto Gutmann
Direktor der Informatikdienste

Inhalt

SmartDesk - Das smarte Portal

→ Dynamische Formulare -
Hilfe zur Selbsthilfe

Passwort-Wechsel fern der ETH?

→ Gewusst wie: Etwas umständlich,
aber möglich

Der ID Service-Katalog

→ We make IT easy

→ SmartDesk - Ihre erste Anlaufstelle für IT-Anliegen

Wissen Sie immer, an wen Sie sich wenden müssen? Die ETH Zürich bietet ein breites Spektrum an IT-Services. Je nach Kundenkreis erbringen die Departemente, Institute oder zentralen Informatikdienste diese IT-Dienstleistungen. Der Service Desk ist ein guter Ansprechpartner, an den Sie Ihre E-Mail-Anfrage senden können. Ist diese Anfrage aber unvollständig, bedeutet jede Abklärung und Rückfrage eine Verzögerung für Sie. Ein Mehraufwand, den weder Sie noch wir wollen. Denn Sie wollen eine schnelle Lösung und wir wollen Ihnen rasch helfen.



Mirel Kistic, Mark Buschor und Joel Greuter (von links), ID Service Desk, sind ein Teil des kreativen Teams hinter SmartDesk.

SmartDesk wird in Zukunft Ihre Lösung und für jeden ETH-Angehörigen in Sachen IT-Support die erste Anlaufstelle sein. Wie der Name schon verrät: smart, innovativ und intelligent. Jede Anfrage der Kunden soll automatisiert, verkürzt und trotzdem der komplexen IT-Umgebung der ETH gerecht werden.

Der Fokus von SmartDesk liegt deshalb auf folgenden drei Punkten.

- 1. User Experience:** SmartDesk bietet ein einheitliches, modernes und übersichtliches Portal mit attraktiver Hilfe zur Selbsthilfe. Das «Help2Help-Modul» wertet den eingegebenen Text des Kunden aus und präsentiert direkt Lösungsvorschläge und Tipps.
- 2. Dispatching und Routing:** Das Dispatching («Verteilen») der Tickets wird anhand verschiedener Daten des Kunden und der Formularinteraktion gesteuert. Die Anfrage wird somit direkt an den richtigen Ort geschickt, egal ob die Bearbeitung intern bei den Informatikdiensten oder bei den Departementen liegt.
- 3. Reporting:** Mit SmartDesk lässt sich bestimmen, welche Kundengruppen zu welchen Themen die meisten Tickets eröffnen. Die Services der Informatikdienste lassen sich damit für Sie und für uns kontinuierlich verbessern.

Wann, wie, wo? Demnächst mehr auf der [Service Desk-Seite](#) und im [ID-Blog](#).

Mark Buschor, Teamleiter Service Desk, ID Service Delivery

→ Passwort-Wechsel ausserhalb vom ETH-Netzwerk

Grundsätzlich sollten Sie Ihr Passwort an der ETH Zürich und innerhalb des ETH-Netzwerkes ändern. Trotzdem kann es passieren, dass Sie weit weg sind und Ihr Passwort wechseln müssen. Sei es, dass Ihr Account gehackt und gesperrt wurde oder Sie Ihr Passwort vergessen haben. Ihr Account wird gesperrt, wenn Ihre Mailbox massenhafte Spam-E-Mails mit Ihrem ETH-Namen sendet oder sich Ihr VPN-Client permanent geografisch wechselt, welcher realistisch nicht möglich wäre.

In diesem Fall heisst es: Wechsel des Passwortes. Passwort-Änderungen von ausserhalb des ETH-Netzwerkes können aber wiederum zur Sperrung des Accounts führen. Warum? Alle offenen Programme wie z.B. Outlook, polybox, WLAN, Lync, VPN versuchen sich, auch nach einem Wechsel automatisch mit dem alten Passwort zu verbinden.

Dies bedeutet, dass man vor einer Passwort-Änderung unbedingt alle Programme schliessen muss, welche eine Verbindung zur ETH machen könnten. Dabei muss man auch an alle mobilen Geräte denken, sei es der Laptop, das Smartphone oder das iPad. Wenn Sie einen Windows-Laptop benutzen, welcher in der Domäne der ETH integriert ist (Normalfall bei ZO, D-GESS, D-BIOL, D-MTEC), muss dazu unbedingt auf die Reihenfolge der Änderungen des VPN- und Domäne-Passwortes geachtet werden. Wie Sie genau vorgehen und wie Sie feststellen können, ob Sie ein Lockout haben, hat der Service Desk im [ID-Blog](#) dokumentiert.

Danuta Rogalski, Service Desk, ID Service Delivery



Juraj Novak (Support Zentrale Organe), Danuta Rogalski (Service Desk) und Davor Kupresak (Identity/Access Management), von links, wünschen allen ETH-Angehörigen einen unproblematischen Passwort-Wechsel - egal von wo aus ...

→ IT-Services in EINEM Katalog

So vielfältig wie die ETH sind auch die Dienstleistungen ihrer Informatikdienste. Vielfalt bedeutet aber meistens auch Komplexität und Unübersichtlichkeit. Als zentraler IT-Dienstleister und erste Anlaufstelle für sämtliche IT-Themen an der ETH, werden die Informatikdienste die Auffindbarkeit und den Bezug der Services deutlich vereinfachen. Dafür werden sie die in den letzten Jahren organisch gewachsenen Dienstleistungen zentral verfügbar machen und deren Leistungsumfang einheitlich und transparent darstellen.

Die immer tiefere Durchdringung aller Lebensbereiche mit IT hat auch Auswirkungen auf die Erwartungshaltung im Arbeitsumfeld. Noch vor wenigen Jahren führte der Wunsch nach einer technischen Vereinfachung von Geschäftsprozessen zu einer schier endlosen Anzahl von Sitzungen und Projekten. Diese endeten oft in massgeschneiderten aber nur punktuell einsetzbaren Lösungen. Heute wird erwartet, dass die entsprechende IT-Unterstützung einfach zu finden, schnell zu implementieren und funktional universell ist. App-Stores sind heute in der Consumer-IT eine Selbstverständlichkeit. Gleiches wird inzwischen auch von der Business-IT erwartet. Sowohl für die Informatikdienste als Serviceerbringer, wie auch für die Departemente als Servicebezügler, ist eine Vereinfachung der Zusammenarbeit ein Schlüssel zum Erfolg.

Getreu den fünf «C's» des Portfoliomanagement-Teams «Customer, Communication, Commitment, Change and Culture», stellen die Informatikdienste mit dem neuen Service-Katalog eine zentrale, transparente und verbindliche Übersicht des Dienstleistungsportfolios zur Verfügung. Dieser Service-Katalog ist nur der erste Schritt zu einem «One-Stop-Shop», in dem die verschiedenen Dienstleistungen nicht nur an einem Ort transparent beschrieben sind, sondern dort zukünftig auch auf einfache Art und Weise bezogen werden können. Seien Sie dabei und besuchen Sie die Geburtsstätte des neuen [Service-Katalogs](#).

Fabio Consani, Gruppenleiter Portfoliomanagement, ID Procurement & Portfolio (PPF)



Fabio Consani und Peter Kessler, ID PPF, (von rechts) ebnen den Weg für einen einfachen und übersichtlichen Bezug von IT.

Impressum

Redaktion:
Informatikdienste, Marketing & Kommunikation, Sabine Hoffmann
Adresse:
Stampfenbachstrasse 69
8092 Zürich
E-Mail: insideout@id.ethz.ch
www.id.ethz.ch

Der Newsletter «inside|out» erscheint in Deutsch oder Englisch. Sie können mit folgenden Links den Newsletter abonnieren oder abbestellen.