

**Helpdesk**

Die ISG D-ARCH betreibt einen eigenen Helpdesk für alle Anliegen und Fragen bezüglich Hard- und Software. Sie können uns jederzeit während den Büro-Öffnungszeiten kontaktieren oder persönlich vorbeikommen.

**Ausleihe**

Wir haben eine grosse Auswahl von verschiedenen Ausleihobjekten wie z.B. Adapter für Beamer oder Netzwerk, Netzteile, Mäuse, Tastaturen, Kabel, externe Laufwerke, etc.

**Reparaturen**

Gerne übernehmen wir kleinere Reparaturen wie z.B. Austausch von Festplatten oder RAM, erste Diagnosen oder Garantieabwicklungen.

**Datenrettung**

Dank spezieller Software ist es uns oft noch möglich gelöschte Daten wiederherzustellen oder von defekten Festplatten einen grossen Teil der Dateien zu retten. Zögern Sie nicht, uns nach möglichen Backup-Lösungen zu fragen.

**Password Service**

Probleme mit Passwörtern, Serverzugriff oder Ihrem ETH-Benutzerkonto? Gerne helfen wir Ihnen weiter.

**Infrastruktur**

Bei Störungen der IT-Infrastruktur innerhalb der Professur (Drucker, Projektoren, etc.) versuchen wir vor Ort das Problem zu lösen oder bieten je nachdem einen externen Spezialisten auf.

**Recycling**

Sie können uns gerne Ihre alten Geräte, Peripherie, Drucker, etc. vorbeibringen. Wir entsorgen dieses Material dann fachgerecht.

**Entfernte Unterstützung**

Wir unterstützen Sie auch ausserhalb der ETH per Fernwartung (Bildschirmsteuerung). Dabei behalten Sie jederzeit die Kontrolle. Die Funktion kann nur von Ihnen initiiert werden.

[darch.ch/t](http://darch.ch/t) →

**Softwareaktualisierung**

Gerne planen wir Software-Erneuerungen mit der Assistenz als Gesamtes. Bitte nehmen Sie für ein koordiniertes Vorgehen mit uns Kontakt auf.

**Projektpartner**

Planen Sie ein IT-lastiges Projekt (Lehre oder Forschung), so stehen wir Ihnen mit unserem Fachwissen gerne beratend zur Seite.

**Computerraum**

Unterrichten Sie bis zu 16 Studierende auf leistungsfähigen Rechnern in einem unserer Computerräume. Software-Wünsche setzen wir jeweils einen Monat vor Semester/Kursbeginn gerne um.



Bitte beachten Sie, dass einige der erwähnten Dienstleistungen nur in Rücksprache und durch den IT-Verantwortlichen Ihrer Einheit direkt bezogen/veranlasst werden können.

[it.arch.ethz.ch/Personen](http://it.arch.ethz.ch/Personen) →

ETH Zürich  
Departement Architektur  
Informatik Support Gruppe  
HIL C 40.2  
Stefano-Francini-Platz 5  
CH-8093 Zürich



Telefon +41 44 633 37 22  
isg@arch.ethz.ch  
[www.it.arch.ethz.ch](http://www.it.arch.ethz.ch) →

**isgdarch**  
IT-Services & Helpdesk

© ISG D-ARCH ETH Zürich • Version 1.1 - 08/2015

HELLO IT  
DID YOU TRY TURNING  
IT OFF AND ON AGAIN?

Unsere  
Dienstleistungen

**isgdarch**  
IT-Services & Helpdesk

# Dienstleistungen ISG D-ARCH

## Übersicht

Als Dienstleister des Departements sind wir Ihr Ansprechpartner für alle Anliegen rund um den Bereich IT am Departement Architektur der ETH Zürich. Wir bieten Ihnen massgeschneiderte und unkomplizierte Lösungen bei all Ihren IT-Anliegen an und gehen auf Ihre speziellen Wünsche ein.

Nachfolgend eine Übersicht unserer Dienstleistungen und Tätigkeiten.

Ihre IT-Support Gruppe ISG D-ARCH

### Inhalt

Beratung	.....
Einkauf	.....
Inventar	.....
Installation	.....
Netzwerk	.....
Übergabe	.....
Server	.....
Cloud-Speicher	.....
Webpräsenz	.....
Bild-Datenbank	.....
Telefonie	.....
Helpdesk	.....
Ausleihe	.....
Reparaturen	.....
Datenrettung	.....
Passwort Service	.....
Infrastruktur	.....
Recycling	.....
Entfernte Unterstützung	.....
Softwareaktualisierung	.....
Projektpartner	.....
Computerraum	.....
Kontakt	.....

### Beratung

Wir beraten Sie gerne bei allen Entscheidungen rund um den Einkauf und den Einsatz von Computern, Software, Druckern, Smartphones, Projektoren, Displays, Zubehör oder Backup-Lösungen an der ETH Zürich.

Unsere Mitarbeiter verfügen alle über ein langjähriges Fachwissen in diesen Bereichen.

### Einkauf

Wir übernehmen für Sie gerne den Einkauf sämtlicher Hard- und Software-Produkte, die Sie oder Ihre Professur benötigen. Sie profitieren dabei von unseren Spezialkonditionen und unserem langjährigen Know-How in diesem Bereich.

Kleinere Produkte wie Netzteile, Adapter, Mäuse, Tastaturen, Stromsteckleisten, etc. führen wir in der Regel an Lager und können diese jeweils sofort abgeben.

[order@arch.ethz.ch](mailto:order@arch.ethz.ch) →

### Inventar

Als administrative Dienstleistung übernehmen wir gerne die Inventarisierung und Rechnungserfassung Ihrer Einkäufe.

### Installation

Sämtliche Computer werden von uns standardmässig mit allen handelsüblichen Software-Paketen (Office, Adobe Collection, etc.) installiert und ETH-spezifisch vorkonfiguriert (Netzwerk, Drucker, Server, etc.)

Zusätzlich installieren wir nach Ihren Wünschen auch spezielle Software wie z.B. Windows auf dem Mac (Parallels oder BootCamp), Rhino, AutoCAD, etc.

### Netzwerk

Da nur registrierte Geräte direkt ans ETH-Netzwerk angeschlossen werden dürfen, werden alle neuen Computer oder Drucker von uns registriert. Falls Sie auf der Professur zusätzliche Anschlüsse brauchen, können wir diese aufschalten lassen.

Per VPN (Virtual Private Network) können Sie von zu Hause, bzw. von überall her mit Ihrem Gerät auf das ETH-Netzwerk und die Server zugreifen.

### Übergabe/Einführung

Bei der Übergabe Ihres neuen persönlichen Arbeitsgerätes helfen wir Ihnen gerne beim Einrichten ihres E-Mail-Accounts, beim Ändern von Passwörtern oder erklären Ihnen gerne VPN und Server-Zugriff.

### Server

Unsere Administratoren unterhalten die diversen Server des D-ARCH und stellen den Professuren, deren Mitarbeitenden sowie den Studierenden den Speicherplatz zur Verfügung. Berechtigungen erfolgen in Ihrem Auftrag.

[hostmaster@arch.ethz.ch](mailto:hostmaster@arch.ethz.ch) →

### Cloud-Speicher

Zusätzlich zum Server-Speicherplatz stellen wir Ihnen ihren persönliche Cloud Speicherplatz mit 100 GB Volumen zur Verfügung.

Damit können Sie z.B. persönliche Daten sichern oder grosse Dateien mit externen Partnern oder Mitarbeitern teilen (analog DropBox).

[shared.ethz.ch](https://shared.ethz.ch) →

### Webpräsenz

Da jede Professur über eine eigene Webseite verfügt, stellen wir dafür einen eigenen Webserver zur Verfügung der von uns auch administriert und unterhalten wird. Bei der Gestaltung der Webseite stehen wir Ihnen beratend zur Seite.

### Bild-Datenbank

Verwalten, dokumentieren und teilen Sie Ihre Bilder, die in der Professur erarbeitet wurden oder nutzen Sie die Stärken des Bilderverbunds für Ihre Suche.

[bilddb.ethz.ch](https://bilddb.ethz.ch) →

### Telefonie

Im Bereich Telefonie sind wir verantwortlich für neue Rufnummern, Rufnummern-Umzüge, Mitarbeiterwechsel oder das Löschen von Rufnummern.

[telefonie@arch.ethz.ch](mailto:telefonie@arch.ethz.ch) →