

Willkommen im neuen Kundenportal des IT- und Medienzentrums

Sie erreichen das Kundenportal über den folgenden Link:

<https://service.hs-rm.de/servicedesk/>

Die Anmeldung am Portal erfolgt mit Ihrer HDS-Benutzerkennung und dem Passwort.



The login form contains the following elements:

- Title: **Anmeldung**
- Username input field:
- Password input field:
- Red button: **Anmelden**
- Checkbox: Eingelogg bleiben
- Link: ~~Passwort vergessen?~~
- Link: ~~Für ein Konto registrieren~~

Die Funktionen „**Passwort vergessen?**“ und „**Für ein Konto registrieren**“ stehen im Portal nicht zur Verfügung!

Nach der Anmeldung gliedert sich das Portal in mehrere Bereiche:

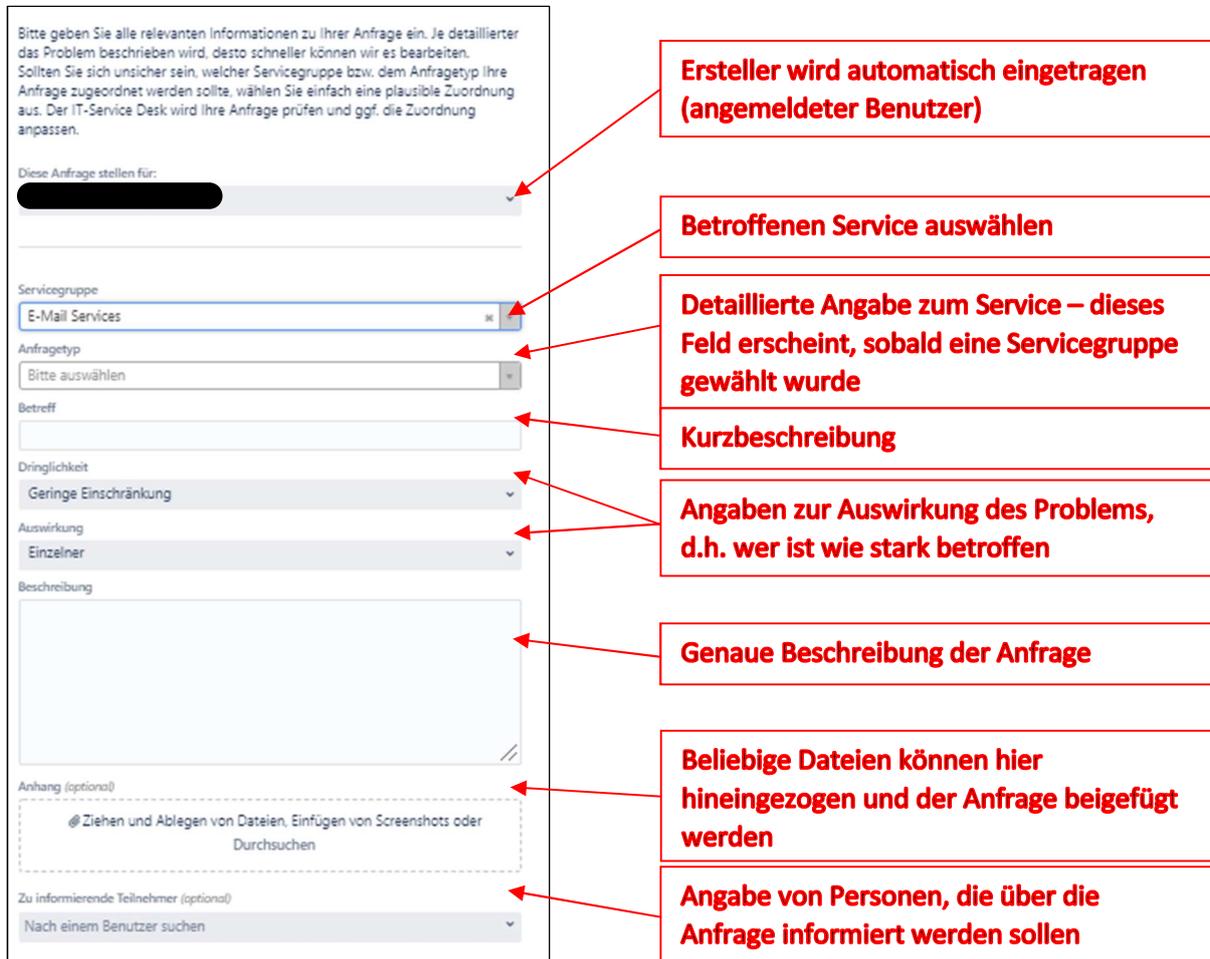


The screenshot shows the main interface of the IT-Service Desk with the following callouts:

- Anzeige aktueller Störungen**: Points to the status message "Aktuell liegen keine Störungen vor."
- Zugriff auf alle Anfragen und Profileinstellungen**: Points to the user profile icon in the top right corner.
- Suche über Service Anfragearten und FAQs**: Points to the search bar.
- Aktuelle Informationen bzw. Termine**: Points to the "Aktuelles & Termine" section, which includes a notice about the HSRM COMPASS system update.
- Anzeige persönlicher offener Anfragen**: Points to the "Meine Anfragen" section, showing "Meine Anfragen" and "Mails werden nicht gesendet".
- Meldung von Fragen, Störungen und jegliche Art von Support**: Points to the "Störung melden" and "IT-Sicherheitsvorfall melden" buttons in the "Überblick" section.
- Erstellung von Service Anfragen (Bestellung von Services)**: Points to the "Störungen" menu item in the "Überblick" section.

Anfragen erstellen

Um **Support** zu erhalten, eine **Frage** zu stellen oder eine **Störung** zu melden, verwenden Sie bitte die erste Option „Störungen“ – „Störung melden“. Sollte es sich um einen Sicherheitsvorfall wie *SPAM* oder *PHISHING* handeln, verwenden Sie die Option „IT-Sicherheitsvorfall melden“. Beide Formulare sind sehr ähnlich beim Ausfüllen:



Bitte geben Sie alle relevanten Informationen zu Ihrer Anfrage ein. Je detaillierter das Problem beschrieben wird, desto schneller können wir es bearbeiten. Sollten Sie sich unsicher sein, welcher Servicegruppe bzw. dem Anfragetyp Ihre Anfrage zugeordnet werden sollte, wählen Sie einfach eine plausible Zuordnung aus. Der IT-Service Desk wird Ihre Anfrage prüfen und ggf. die Zuordnung anpassen.

Diese Anfrage stellen für:

Servicegruppe
E-Mail Services

Anfragetyp
Bitte auswählen

Betreff

Dringlichkeit
Geringe Einschränkung

Auswirkung
Einzelner

Beschreibung

Anhang (optional)
Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

Zu informierende Teilnehmer (optional)
Nach einem Benutzer suchen

Ersteller wird automatisch eingetragen (angemeldeter Benutzer)

Betroffenen Service auswählen

Detaillierte Angabe zum Service – dieses Feld erscheint, sobald eine Servicegruppe gewählt wurde

Kurzbeschreibung

Angaben zur Auswirkung des Problems, d.h. wer ist wie stark betroffen

Genaue Beschreibung der Anfrage

Beliebige Dateien können hier hineingezogen und der Anfrage beigefügt werden

Angabe von Personen, die über die Anfrage informiert werden sollen

Um einen konkreten Service zu beauftragen, verwenden Sie bitte eines der Eingabeformulare unterhalb der Kategorie „Störungen“. Je nach betroffenem Service werden Ihnen unter „Arbeitsplatz“, „Campuslizenzen“, „Identitäten & Berechtigungen“ usw. mögliche Services angeboten, für die Sie dann das entsprechende Formular ausfüllen müssen.

Anfragen und Profileinstellungen

Anfragen

Offene Anfragen ▾ Erstellt von mir ▾ Alle Anfragetypen ▾

REFERENZ	ZUSAMMENFASSUNG	SERVICE DESK	ANFRAGESTELLER	STATUS
ITMZ-617	Mails werden nicht gesendet	IT- und Medienzentrum	[Redacted]	IN BEARBEITUNG

1 - 1 / 1

Nur offene Anfragen

Zustimmungen

Auf meine Genehmigung warten ▾ Alle Anfragetypen ▾

REFERENZ	ZUSAMMENFASSUNG	SERVICE DESK	ANFRAGESTELLER	STATUS
ITMZ-617	Mails werden nicht gesendet	IT- und Medienzentrum	[Redacted]	IN BEARBEITUNG

1 - 1 / 1

Anfragen, die auf Ihre Genehmigung warten

Anfragen

Jeder Status ▾ Beliebiger Ersteller ▾ Alle Anfragetypen ▾

REFERENZ	ZUSAMMENFASSUNG	SERVICE DESK	ANFRAGESTELLER	STATUS
ITMZ-617	Mails werden nicht gesendet	IT- und Medienzentrum	[Redacted]	IN BEARBEITUNG

1 - 1 / 1

Alle Anfragen (offen und geschlossen)

KUNDENDIENST

- Meine Anfragen 2
- Zustimmungen 1
- Alle Anfragen
- Profil
- Sprache ändern
- Abmelden

Hochschule RheinMain

Einloggen mit [Redacted]

Mein Profil

Profilbild

Name [Redacted]

Benachrichtigungen senden an [Redacted]

Einstellungen

Sprache: Deutsch (Deutschland) [Standard]

Zeitzone: (GMT+01:00) Berlin

Optionen [Profil bearbeiten](#)

Sprache ändern Schließen

Deutsch (Deutschland) ▾

Speichern Schließen

Als Sprache steht Deutsch und Englisch zur Verfügung.

Über „Profil bearbeiten“ lässt sich das Profilbild, die Sprache und die Zeitzone ändern. Als Sprache steht nur Deutsch und Englisch zur Verfügung.