

Mitarbeitende-Support

Service-Desk Mitarbeitende - Informationssammlung (Entwurfsfassung Abschnitt in Arbeit)

Beschreibung grundsätzlicher Arbeitsabläufe ohne vertiefte Detailkenntnisse.

Neuaufbau ab 02.05.2025

Hilfsmittel - Sammlung für Neuaufbau dieser Dokumentation

<panel type=„success“ title=„“> </accordion-item>

==== Intern ==== Apple-Gerät Support - Umgang mit Supportanfragen ===

Support für Beschäftigte mit dienstlichen Apple-Gerät

- **Allgemein / Einschränkung**

- Aufgrund bestehender Rahmenverträge ist unser Support auf Windows-basierte Geräte ausgerichtet.
 - Für andere Systeme - kann ggf. eine Einsicht in unsere Dokumentation <https://doku.rz.hs-fulda.de> bei einer Lösung helfen.

- **Hochschulkommunikation - Kein Support / keine Unterstützung**

- Das Rechenzentrum bietet keine Support- und Unterstützungsleistung für Apple-Geräte (alle Gerätetypen) für die Abteilung Hochschulkommunikation (HK) an. Stand: Januar 2024.
- E-Mail von Abteilungsleitung RZ Knut Merz vom 22.01.2024:
 - „Ich habe Frau Köpsell schriftlich darauf hingewiesen, dass das Rechenzentrum der Hochschule Fulda weder bei bereits beschafften Apple-Geräten noch zukünftig bei den in der Beschaffung befindlichen Apple-Geräten unterstützen und Support leisten kann. Aktuelle Anfragen können unter Verweis auf diese Aussage beantwortet werden.“

==== Cobra ==== * Stand: 11.07.2025 * Installation und Zuweisung der Berechtigung zur Installation von Cobra. * Massnahm(e) * Ticket an RZ-Anwendungen → „Cobra“ weiterleiten * Update auf aktuelle Version (derzeit V.24) - hierfür Cobra (mit derzeit V.21) starten - damit die Aktualisierung im Hintergrund automatisch heruntergeladen wird. Hierbei erfolgt erfolgt nach einer Schließung von Cobra. * Hintergrund: * Aufgrund der Mitgliedschaft in Gruppen im eDirectory (Group-Membership) erkennt ZenWorks, dass für eine Person Cobra direkt nach der Anmeldung am Rechner (mit der Benutzerkennung) installiert werden soll. * Benutzerkonto zur Anmeldung an Cobra (separat zur Benutzerkennung) * Massnahm(e): * Ticket an RZ-Anwendungen → „Cobra“ weiterleiten * Bitte um Anlage eines Benutzerkontos für entsprechende Anwender*In.

==== Preisliste Hardware ====

* [Preisliste Hardware 2025 - PDF-Dokument](#) * [Preisliste Hardware 2025 - Excel-Dokument](#) - Link
lahmgelegt ME ==== Rechnerinstallation ===

Rechnerinstallation

- [Rechnerinstallation - Anleitung \(Word\)](#)
- Zusammenfassung
 - Es besteht die Möglichkeit, Rechner die mit mindestens Windows 10/11 kompatibel sind mit der eingesetzten Softwareverteilung zu installieren. Ggf. sogar versuchsweise leistungstärkere Windows 7-Geräte. Hierbei kommen zunächst die Standardtreiber vom Windows Installationsdatenträgers zum Einsatz - die dann im Bedarfsfall im Nachgang durch individuelle Treiber ersetzt werden können.

1. Ablauf:

1. Bestehenden Rechner per ZenWorks neu installieren
 1. ZenWorks Anmeldung: <https://zcm-pri1.rz.hs-fulda.de/>
 2. ZenWorks-Gruppe notieren (um ihn später in eine vergleichbare Gruppe verschieben zu können)
 3. Rechner in Ordner „Windows-Deployment“ verschieben
 4. Gruppenmitgliedschaften akt.: In Ordner „ZCM-Dynamische Arbeitsgruppen“ bei allen Einträge Haken setzen und „Aktionen→Gruppenmitgliedschaften aktualisieren“ wählen.
 5. Image manuell zuweisen: Rechner direkt anklicken. Rechte Fensterhälfte „Imaging Vorgänge“ Rubrik „Erweitert“. DropDown-Auswahlfeld Eintrag „Zugewiesenes Image-Bundle anwenden“. Dann neben „Bundle“ Eintrag „Windows11_Deployment_WinPE-guh-30.2“ wählen. Unten rechts auf „OK“ klicken.
2. Installation einleiten:
 1. Durch mehrmaliges drücken der Enter-Taste das BIOS-Menü erreichen, ggf. danach noch „F1“-Taste drücken
 2. Innerhalb des BIOS folgendes einstellen:
 1. Startup: Boot → an oberste Stelle „**PCE-Boot / LAN**“ setzen/verschieben
 2. Security: Secure Boot → **Secure Boot „Off“** (deaktivieren)
 3. **Änderungen im BIOS speichern** - Taste F10 drücken und Rechner neustarten.
3. Rechnerbenennung:
 1. Organisationseinheit in Großbuchstaben
 1. LT Lebensmitteltechnologie
 2. Erster Buchstabe Vornamen in Großbuchstaben
 3. Nachnamen Erster Buchstabe in Großbuchstaben ggf. gefolgt von Ziffer (insgesamt max. 15 Zeichen)
 2. „-NB“ wird an Rechnernamen nicht mehr angefügt, da inzwischen mehr Notebooks eingesetzt werden
 3. Wenn Anwender*In mehrere Geräte besitzt:
 1. Zwei Geräte - Altgerät und Neugerät: Altgerät erhält Namenszusatz „-Alt“
 4. Aufkleber auf Gerät: Dort soll Name von Anwender*In ausgeschrieben werden.
4. Handelt es sich um ein Neugerät - welches noch nicht in Zenworks bekannt ist
 1. und nach PXE-Boot erscheint Meldung, dass noch kein Image zugewiesen wurde,
 1. und das System startet nach 5 Sekunden automatisch neu und wiederholt den Vorgang. Bitte die verwendete Netzwerkverkabelung verändern: ggf. Netzwerkkabel direkt seitlich an das Gerät anschließen.

2. Nacharbeiten nach Installation

1. Per Netzwerkanmeldung mit eigener „Fd-Nummer“ an Rechner anmelden
 1. Test ob OES-Client ordnungsgemäß installiert ist.
2. ZenWorks: Rechner in ZenWorks-Gruppe verschieben
3. ZenWorks: Gruppenmitgliedschaften aktualisieren

4. Lenovo System Update suchen und kritische und empfohlene installieren
 1. Kürzlich (Stand: 26.02.2025): führte die unmittelbar eingeleitete Installation von Windows Update dazu, dass auf einem T15 das „Intel Management Engine Firmware“ durch die Windows Updates bereits in einer älteren Version installiert wurde und danach durch das Tool „Lenovo System Update“ oder auch durch eine manuelle Installation keine Aktualisierung dieser Komponente mehr gelang.
 2. Sichtweise / Argument: Es ist nicht davon auszugehen, dass die Softwarekomponenten unter Windows Update neuerer wie die des Herstellers selbst sind.
 3. Beispiel:
<https://community.intel.com/t5/Processors/Intel-Management-Engine-Firmware-10-1803-or-Later-11-21H2-or/td-p/1631568>
5. Windows Updates installieren
6. ZenWorks-Application: Folgende Bundle manuell per Doppelklick öffnen:
 1. Groupwise
 2. RocketChat
 3. Webex
 4. iprint
7. Im Bedarfsfall kann man die Prüfung & Installation sämtlicher aktuell verfügbarer Bundles einleiten Zeitbedarf mind. ca. 60 Minuten:
 1. In Eingabeaufforderung (CMD) „**zac pap**“ ausführen.
8. Spezialsoftware ggf. installieren - selten der Fall - nur bei Neuinstallationen
 1. Cobra
 2. SAP -
 3. von Monika Hoghova-Sawyer(RZA) kürzlich übernommen (Stand 31.07.2024)
 1. Chipkarte
 2. ENiQ-ESA
 3. sFirm
 4. SmartNotes
 5. EVER-Scanner
9. Druckerinstallation vornehmen
10. Aufräumarbeiten
 1. Benutzer für eigene fd-Nummer wieder entfernen - um potenziellen Angreifer die Möglichkeit zu nehmen, ggf. das hinterlegte Passwort des Benutzer für die eigenen fd-Nummer zu ermitteln.
 2. **Secure Boot im BIOS reaktivieren.**

=== Virenbefall auf Client-Rechner ===

Potenzieller Virenbefall auf Rechner (Entwurfsfassung in Arbeit)

- Zusammenfassung
 - Wie verhalten wir uns - wenn wir auf einem Rechner einen Verdacht auf Befall mit Schadsoftware vermuten?
- Maßnahmen:
 1. Rechner aus und sofort vom Netz
 2. Rechner mit c't-Stick scannen
 1. Wie macht man dies - Schritt für Schritt
 1. Signaturen aktualisieren
 2. Zunächst Scan mit ESET (NOD32)-Scanner
 3. Ggf. zunächst externe Laufwerke und verschlüsselte Partitionen aussparen.

1. Hat in bisherigen Tests ggf. zum Absturz der Scan-Anwendung geführt.
2. Ggf. bei Malwarefund Scanvorgang mit ClamAV und / oder anderen Scanner wiederholen
 1. Achtung laut c't liefert ClamAV auch Fehlalarme
3. Ggf. gefundene Dateien über c't-Stick per Firefox-Browser bei Virustotal <https://www.virustotal.com/gui/home/upload> zur Prüfung hochladen.
4. Weitere Ideen:
 1. Ggf. Netzlaufwerk per Sophos scannen?
 2. Ggf. Backup des Netzlaufwerks herstellen?
5. Insofern hochgeladene Dateien bei Virustotal Malwarefund bestätigen - Sicherheitsvorfall melden bzw. Knut informieren.

=== Seminarraum - Rechner verweigert Anmeldung ===

Rechner in Seminarraum verweigert Anmeldung (Windows) - fordert endlos zur vergeblichen Kennwortänderung auf

- Zusammenfassung
- Maßnahmen:
 1. Rechner abwürgen, ... siehe beschriebene Vorgehensweise im Rocketchat, ...

==== RZ-Anwendungen ==== === Softwareanleitungen === [Software RZ-Anwendungen](#)

==== Verfahren ==== === SPSS ===

[SPSS](#)

==== MAXQDA ====

[Installation von MAXQDA auf Client-Rechnern](#)


==== Installation =====

Im Folgenden wird gezeigt, wie Sie MAXQDA auf einem Client-Rechner installieren und anschließend einen Lizenzserver hinterlegen.

Für die Einrichtung und Verwendung von MAXQDA muss eine VPN-Verbindung zur Hochschule bestehen.

1. Laden Sie MAXQDA auf den Client-Rechner herunter und führen Sie die Installation durch. Die Installationspakete für [Windows](#) und [macOS](#) befinden sich in unserem [Downloadbereich](#).
2. Stellen Sie eine VPN Verbindung zum Netzwerk der Hochschule Fulda her. Anleitung für die Installation und zum Verbindungsaufbau finden Sie in der Dokumentation des Rechenzentrums.
3. Starten Sie MAXQDA nach der Installation und wählen Sie im Aktivierungsdialog die Option „*Mit einer Netzwerklizenz verbinden*„
4. Geben Sie in dem nachfolgenden Dialog die Serveradresse **192.168.1.16** und den Port für den MAXQDA Netlic Service **21990** an. Danach auf die Schaltfläche „Aktualisieren“, klicken.

MAXQDA mit MAXQDA License Service verbinden

 Mit einer Netzwerklizenz verbinden

Serveradresse

maxqda.hs-fulda.de

Port

21990

Lizenzname

☒ Automatisch nach Lizenzen suchen

Aktualisieren


☐ Lizenzname (Groß- und Kleinschreibung beachten)

Verbinden

Abbrechen

5. Sie können jetzt alle verfügbaren Lizenzen des MAXQDA Netlic Service automatisch anzeigen lassen. Wählen Sie dann die gewünschte Lizenz anhand des Lizenznamens aus. Alternativ können Sie den Lizenznamen auch manuell eingeben.

MAXQDA mit MAXQDA License Service verbinden ✕

 Mit einer Netzwerklizenz verbinden

Serveradresse

Port

Lizenzname

☒ Automatisch nach Lizenzen suchen Aktualisieren

Campus_Lizenz2024

☐ Lizenzname (Groß- und Kleinschreibung beachten)

Verbinden

Abbrechen

6. Klicken Sie anschließend auf „Verbinden“ um die Lizenz zu beziehen.
7. Das Clientgerät ist nun bereit für die Nutzung der Lizenz.
8. Die eingegebenen Daten, also Serveradresse, Port und Lizenzname, werden in einer Konfigurationsdatei vermerkt, sodass die ausgewählte Lizenz beim nächsten Start von MAXQDA wenn möglich automatisch bezogen wird.

Sonstiges

Ecke für Video-Tutorials [[www.hs-fulda.de\[Link1\]](https://www.hs-fulda.de/Link1)] [[www.hs-fulda.de\[Link2\]](https://www.hs-fulda.de/Link2)]

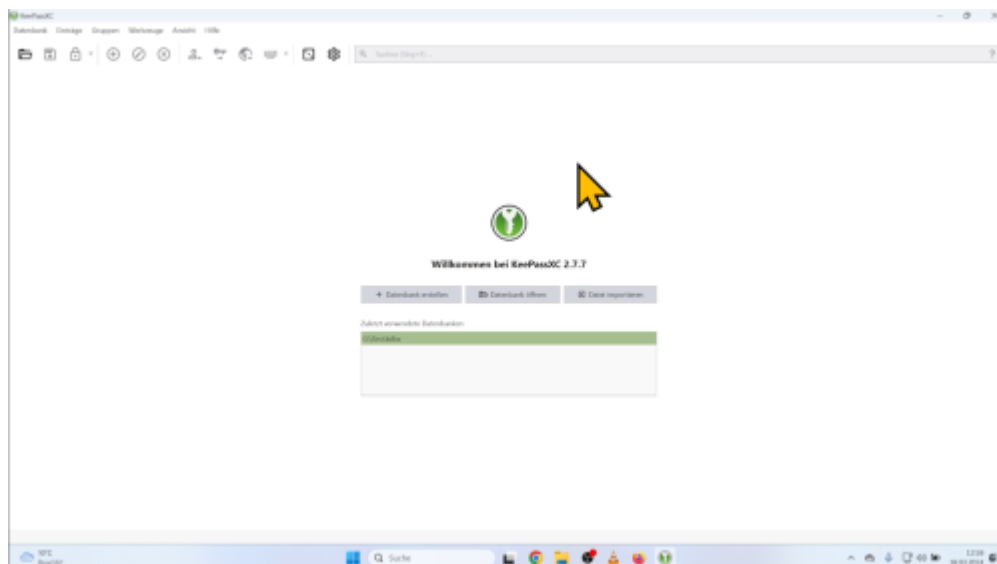
```
<iframe
src=„https://hsfulda.cloud.panopto.eu/Panopto/Pages/Embed.aspx?id=59d2fdc1-fa3b-4ca7-999c-b139
00b0fa3c&autoplay=false&offerviewer=true&showtitle=true&showbrand=true&captions=true&intera
ctivity=all“ height=„405“ width=„720“ style=„border: 1px solid #464646;“ allowfullscreen
allow=„autoplay“ aria-label=„In Panopto integrierter Videoplayer“ aria-description=„KeePassXC“
></iframe>
```

Neu <iframe
src=„<https://hsfulda.cloud.panopto.eu/Panopto/Pages/Embed.aspx?id=59d2fdc1-fa3b-4ca7-999c-b139>

00b0fa3c&autoplay=false&offerviewer=false&showtitle=true&showbrand=true&captions=false&interactivity=all" height=„405“ width=„720“ style=„border: 1px solid #464646;“ allowfullscreen allow=„autoplay“ aria-label=„In Panopto integrierter Videoplayer“ aria-description=„KeePassXC“></iframe>

Neu2

<https://hsfulda.cloud.panopto.eu/Panopto/Pages/Embed.aspx?id=59d2fdc1-fa3b-4ca7-999c-b13900b0fa3c&autoplay=false&offerviewer=false&showtitle=true&showbrand=true&captions=false&interactivity=all>



From:

<https://doku.rz.hs-fulda.de/> - Rechenzentrum

Permanent link:

<https://doku.rz.hs-fulda.de/doku.php/rzs:index:mitarbeitende-support>

Last update: **20.10.2025 09:30**

