

Nieuwsbrief voor ICT-coördinatoren

Color5 is de nieuwe kleurenprinter op de 5de verdieping van de hoogbouw.

Out-of-office messages kunt u tegenwoordig weer zelf instellen in de web-mail.

Verzoeken voor instellen of opheffen van forwards voor mailbericht moeten nog wel worden doorgegeven aan de helpdesk.

Verzoeken voor installatie van software in de cursuszaal graag 4 weken voor aanvang van de cursus indienen bij de helpdesk

Augustus 2007

Jaargang 1, nummer 8

Topdesk: software voor de helpdesk

In de komende weken gaan we bij de computerdienst Topdesk in gebruik nemen. Topdesk is in Nederland marktleider op het gebied van Helpdesk-software. Met Topdesk kunnen we de werkzaamheden van de helpdesk goed registreren en volgen.

The logo for TOPdesk, with 'TOP' in red and 'Pdesk' in blue.

Voorlopig zult u hier niet veel van merken, behalve dat onze formulieren op de website misschien zullen veranderen van plaats en uiterlijk. Op den duur hopen we de kwaliteit van onze dienstverlening met behulp van Topdesk nog verder te kunnen verbeteren.

Nieuwe extra kleurenprinter: Color5

Op de vijfde verdieping van de hoogbouw van het Gorlaeus is een nieuwe kleurenprinter geplaatst: de Color5. Het is hetzelfde merk en type als de Color2 bij de helpdesk, een HP Color LaserJet 4700.

Het koppelen van de printers staat beschreven op onze website: <http://www.science.leidenuniv.nl/gorlaeushelpdesk/>

Kijk onder Desktop services, print facility voor een handleiding voor het koppelen van printers voor de verschillende besturingssystemen.

De instelling van schutbladen op de algemene printers zijn op verzoek van diverse gebruikers weer ongedaan gemaakt. Op de kleurenprinters zijn ze nog gehandhaafd.

In deze brief:

Mail op vakantie 2

Studentenpc's LCP 3

Afscheid Jos en Wessel 4

Uw e-mail tijdens de vakantie

Als u kortere of langere tijd afwezig bent vanwege vakantie, kunt u uw mailberichten natuurlijk rustig laten wachten tot u weer terug bent.

Er zijn ook diverse andere mogelijkheden:

Webmail

U kunt uw mail blijven volgen vanaf uw vakantiebestemming, als u dit wilt en toegang heeft tot internet. Vanaf elke computer met internet en een browser is uw mail te raadplegen via de webmail. Zie voor de adressen het kader op deze pagina. U kunt uw mail lezen en beantwoorden.

Vacation message

U kunt er ook voor kiezen een out-of-office of vacation message op uw inkomende berichten te zetten. Elk binnengekomen bericht wordt dan beantwoord met een mailtje dat u een bepaalde tijd afwezig bent. U bepaalt zelf de inhoud van dit bericht bij het instellen.

De gebruiker kan zelf vacation messages aan- en uitzetten. Kijk voor een handleiding hiervoor op onze website

www.science.leidenuniv.nl/

gorlaeushelpdesk/ en kies in het menu e-mail.

Voor de exchangeserver kan de vacation message in outlook (tools, out-of-office assistant) of in webmail (options, vacation message) worden ingesteld.

Mail laten doorsturen

Een andere mogelijkheid is al uw mail door te laten sturen naar het mailadres van een collega, die uw mail in uw afwezigheid afhandelt. Alle mail wordt vanaf dat moment doorgestuurd naar het mailadres van uw collega en uw eigen mailbox is bij terugkomst dan ook leeg (behalve de mails die u al had). U vraagt een 'forward' aan met een mailtje naar de helpdesk, liefst zo kort mogelijk (1 dag) voor uw vertrek. Na terugkomst vraagt u de helpdesk per e-mail de forward weer te verwijderen en ontvangt u uw mail weer zelf.



Webmailadressen:

<https://webmail.fwnc.net> (exchange-mailer)

&

<https://webmail.gorlaeus.net> (andere gebruikers)

Hardware

In de studentenzalen is de hardware (pc's, beeldschermen en toebehoren) twee jaar geleden volledig vernieuwd en deze verkeert nog in goede staat van onderhoud. De computers zijn recent allemaal nagelopen op mankementen. Schermen en toetsenborden zijn schoongemaakt en kleine hardware-defecten zijn verholpen.

Herinstallatie

In de maand augustus worden alle studentenpc's opnieuw geïnstalleerd en voorzien van de laatste updates. Een schone installatie bevordert de

security en de snelheid van de computers.

Software

Via de ict-coördinatoren van de werkgroepen zijn de docenten van practica verzocht hun wensen voor installatie en configuratie van de computers door te geven. Waar mogelijk, krijgen zij de gelegenheid de software te testen. In de loop van het cursusjaar willen we nieuwe wijzigingen in de installaties zoveel mogelijk vermijden. Indien noodzakelijk, moet u rekening houden met een verwerkingstijd. Daarom verzoeken wij de docenten hun wensen

uiterlijk 4 weken voor aanvang van het onderwijsonderdeel aan te melden bij de helpdesk. Alleen op die termijn kunnen wij een goede en storingsvrij functioneren van de studentenpc's garanderen.

Een oproep aan alle docenten: ga tijdig na of laat na-gaan of de applicaties in de cursuszaal voor uw onderwijs functioneren volgens uw wensen!

Op 1 september kunnen de studentenpc's er weer tegenaan!



De ICT-dienst verzorgt de IT-faciliteiten voor de medewerkers van het LIC, LACDR en Faculteitsbureau W&N in de Gorlaeus Laboratoria. U kunt ons bereiken op telefoonnummer 4702. Ons e-mailadres is helpdesk@chem.leidenuniv.nl. De balie is geopend op werkdagen van 9 tot 12 uur en van half twee tot half vijf. Daar kunt u bestellingen doen, pc's brengen om gerepareerd of geïnstalleerd te worden, vragen stellen over onze IT-voorzieningen of het gebruik ervan.

ICT-dienst
Gorlaeus

Openingstijden:
werkdagen

9.00 - 12.00 uur

13.30 - 16.30 uur

helpdesk@chem.leidenuniv.nl

tel. 071- 527 4702

Voor het aanvragen van accounts, netwerkaansluitingen, en het melden van storingen kunt u ook gebruik maken van formulieren op onze website:

<http://www.science.leidenuniv.nl/gorlaeushelpdesk>



Op 11 juli namen Jos van der Voort en Wessel Nagel officieel afscheid. Zij kozen ervoor om tegelijk met FPU te gaan. In de nieuw verfraaide hal van het Gorlaeus Laboratorium ontvingen zij met een uitgebreide receptie collega's en oud-collega's van het Gorlaeus Laboratorium en relaties van binnen en buiten de Universiteit. In diverse toespraken passeerden tientallen jaren van computer-faciliteiten en -activiteiten de revue. We zullen ze missen! Hoewel ze afscheid hebben genomen, zullen we ze ongetwijfeld nog regelmatig in het gebouw tegenkomen. Jos en Wessel, het ga jullie goed!