

{tip4u://029}

Version 6

Zentraleinrichtung für Datenverarbeitung (ZEDAT)

www.zedat.fu-berlin.de

Generische E-Mail-Adressen

Fragen, Wünsche oder Probleme im Zusammenhang mit den zentralen IT-Diensten der Freien Universität können per E-Mail an die jeweiligen Ansprechpartner gerichtet werden. Damit auch bei Abwesenheit einzelner Personen eine erfolgreiche Kontaktaufnahme gewährleistet ist, gibt es für sowohl für Endanwender als auch für IT-Verantwortliche der FU generische E-Mail-Adressen, über die alle zuständigen Ansprechpartner erreicht werden können. Die wesentlichen sind hier aufgeführt.

Generische E-Mail-Adressen

Der nachfolgende Text richtet sich nicht an Endanwender (Studierende, Lehrkräfte etc.), sondern an Personen, die in den einzelnen Bereichen der FU Berlin mit der Nutzung und Betreuung von EDV-Einrichtungen betraut sind. Endanwender richten Anfragen per E-Mail bitte immer und ausschließlich an die Adresse `service@FU-Berlin.DE`.

Was sind generische E-Mail-Adressen?

Unter generischen E-Mail-Adressen versteht man Adressen, die nicht als „private“ oder persönliche Adressen an eine bestimmte Person gekoppelt sind, sondern als Kontakt- und Arbeitsadressen für Dienste und Funktionen genutzt werden. Solche Adressen werden auch als *Role Accounts* bezeichnet.

Sinn solcher generischer Adressen ist es, Ansprechprozeduren zu standardisieren, um Eindeutigkeit und Kontinuität für die Kontaktaufnahme bei Problemen bzw. Fragen zu gewährleisten.

Den Diensten und Funktionen sind hierfür spezielle, immer gleiche Adressen zugeteilt. Hinter diesen Adressen können sich auch mehrere Personen verbergen, dies ist jedoch für den Absender einer E-Mail weder ersichtlich noch relevant. Dadurch kann gewährleistet werden, dass auch bei Urlaub, Krankheit, Arbeitsplatzwechsel o.ä. die immer gleiche Kontaktadresse gültig bleibt, da ihre Empfänger intern und für den Absender unsichtbar umbesetzt werden können.

Durch das standardisierte System der *Role Accounts* schafft man also definierte Schnitt- bzw. Kontaktstellen und damit Betriebssicherheit sowie Komfort bei der Kontaktaufnahme. Man muss als Außenstehender keine internen Strukturen, Namen und Adressen kennen, um Anfragen gezielt zu einem Thema stellen zu können und einen entsprechenden Ansprechpartner zu finden.

Soll bei einem Problem oder einer Frage Kontakt per E-Mail aufgenommen werden, ist diese an die dem Thema entsprechende generische Adresse zu richten. Bitte schreiben Sie niemals persönlich an einzelne Beschäftigte, auch wenn Ihnen deren (vermeintliche) Zuständigkeit und E-Mail-Adresse bekannt sind. Sollte die betreffende Person z.B. krank oder im Urlaub sein, kann sich niemand um Ihre Anfrage kümmern!

Bitte lesen Sie sich die nachfolgende Tabelle der gebräuchlichsten generischen E-Mail-Adressen komplett durch, bevor Sie eine Adresse auswählen, - manchmal sind vordergründig gleich oder ähnlich wirkende Bereiche in verschiedene Ansprechstationen unterteilt.

Die gebräuchlichsten generischen E-Mail-Adressen

service@FU-Berlin.DE Zentrale Anlaufstelle für allgemeine Anfragen und Rechnerprobleme sowie alle Belange ohne hier explizit aufgeführten Ansprechpartner, insbesondere die Themenbereiche E-Mail, VPN, Wireless (WLAN), Userpages und Login-Server.

abuse@FU-Berlin.DE Meldung von Missbrauch (ausschließlich Fälle, die von Nutzern oder Maschinen der FU Berlin ausgehen)

ftp-adm@FU-Berlin.DE FTP-Server

irc@FU-Berlin.DE IRC-Server, Internet Relay Chat

news@FU-Berlin.DE Newsserver und Usenet

fab-service@FU-Berlin.DE Backup und Archivierung

firewall@FU-Berlin.DE Freigabe und Sperrung von Hosts und Ports

hostmaster@FU-Berlin.DE DNS (Domain Name Service), Domain- und Subnetzverwaltung

print@FU-Berlin.DE Drucken, Diabelichtung und Poster

webteam@FU-Berlin.DE Offizieller FU-Webserver (WWW.FU-Berlin.DE)