

## 2.4 Goethe-Card Service Center

...Anlaufpunkt für Anfragen zur Goethe-Card und HRZ-Account

### Servicebeschreibung

Der Goethe-Card Service Center ist die zentrale Anlaufstelle des HRZ bei Fragen zur Goethe-Card und zum HRZ-Account, somit Ihrer elektronischen Identität an der Goethe Universität. Außerdem betreut es die Nutzenden von Sonderkarten, erstellt Workshop-/Gast-Accounts und übernimmt die Identitätsprüfungen für die DFN-Nutzerzertifikate.

Diese Anlaufstelle steht allen Mitgliedern und Angehörigen der Goethe-Universität am Standort Campus Westend, per E-Mail und Telefon zu den Servicezeiten zur Verfügung. Insofern bietet der Goethe-Card Service Center seinen Kund\*innen die Möglichkeit, sich Unterstützung und Antworten bezüglich der Goethe-Card und des HRZ-Accounts über verschiedene Kommunikationswege zu holen.

Die Dokumentationen und die Bearbeitung von Kundenanfragen erfolgen über das universitätsweite Ticketing-System (per E-Mail). Alle Mitglieder und Angehörige der Universität können darüber, genauso wie telefonisch oder vor-Ort ihre Fragen stellen. Die Mitarbeiter\*innen des Goethe-Card Service nehmen Probleme und Fehlfunktionen mit der Karte und dem HRZ-Account auf und versuchen sie direkt zu beheben. Sie beantworten auch Fragen der Nutzer\*innen zu Problemen mit den dazugehörigen Services und Funktionen. Zudem erstellt das Goethe-Card Team neue Passwörter und iTAN-Listen.

**Goethe-Card Service Center**



Max-Horkheimer-Str.  
HRZ/Goethe-Card Container  
(gegenüber dem neuen Hörsaalgebäude)

Öffnungszeiten:  
Mo., Di. und Do.: 09:00 -12:00 und 13:00 -16:00 Uhr  
Mi.: 13:00 -16:00 Uhr

Tel.: (069) 789 -77710

[www.rz.uni-frankfurt.de/service-center](http://www.rz.uni-frankfurt.de/service-center)

Serviceteam	Artikelnummer	Zielgruppen
Goethe-Card Service	Art. Nr. 02-05-00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universitätsangehörige</li> <li>• Beschäftigte</li> </ul>
Buchen des Service	Serviceregelungen	Kündigungsbedingungen
Vor-Ort, per Telefon, per E-Mail	Keine speziellen Serviceregelungen	Dies ist ein Basisdienst, der nicht gekündigt werden kann
Bereitstellungszeit	Leistungsübergabepunkt	Monitoring/Reporting
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bediente Servicezeit: Mo. - Fr.: 09:00 - 17:00 Uhr</li> <li>• Öffnungszeiten siehe "Goethe-Card Service Center"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein erstelltes Ticket wird als "gelöst" deklariert und geschlossen</li> <li>• Übergabe am Service Desk</li> <li>• Versand per Post</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Serviceteam überwacht den Service auf Qualität, Leistung oder Effizienz des Dienstes</li> </ul>
Servicelevel	Servicelevelwerte	Kostenmodell
Verfügbarkeit	99%/Monat in der bedienten Servicezeit	Grundversorgung
Dienstleister zum Service	Drittdienstleisterverträge/-beziehungen	
Goethe-Card Service <a href="mailto:goethecard@rz.uni-frankfurt.de">goethecard@rz.uni-frankfurt.de</a>	Keine Drittdienstleister involviert	

## Zuständigkeitsmatrix

Aufgaben	Nutzer*in	HRZ
Betreuung aller Angehörigen der Goethe-Universität bei Problemen mit der Goethe-Card und des HRZ-Accounts		X
Kontaktaufnahme bei Problemen mit der Goethe-Card und des HRZ-Accounts (per Telefon, per E-Mail, im Service Center)	X	
Bearbeitung der Anfragen des Ticketsystems, Zuordnung und Eskalation von Tickets		X
Erstellen von Passwörtern		X
Ausstellung von iTAN-Listen		X
Erstellen von Workshop- /Gast-Accounts per E-Mail		
Erstellen von Sonderkarten (Kopier-/Zutritts-/Gastkarten) für die Dekanate und Institutsleiter*innen		X
Abholung der Goethe-Card /HRZ-Account/ iTAN-Liste vor Ort oder Zustellung per Versand	X	X
Reparatur bzw. Erstellung der Karten bei Defekt		X
Bereitstellung des Fotos für die Goethe-Card	X	X
Adressaktualisierung im Studierendensekretariat oder in der Personalabteilung	X	
Vollmachten zur Abholung von Karten und HRZ-Accounts in Vertretung	X	
Personenbezogener Identitätsnachweis für Ausstellung der Zertifikate	X	