



Berner Fachhochschule  
Haute école spécialisée bernoise



## IT-Services

Die IT-Services betreiben die IT-Infrastruktur der Berner Fachhochschule und unterstützen Dozierende, Mitarbeitende und Studierende mit professionellen Dienstleistungen. Gerne helfen wir Ihnen weiter.

Les IT-Services exploitent l'infrastructure IT de la Haute école spécialisée bernoise et fournissent des prestations professionnelles aux enseignants et enseignantes, collaborateurs et collaboratrices ainsi qu'aux étudiants et étudiantes. Leur personnel est là pour vous aider.



Berner Fachhochschule  
Haute école spécialisée bernoise

### IT-Support

Störungsmeldungen, Fragen und Anliegen können mittels Online-Servicedesk oder telefonisch eingereicht werden:

<https://it-support.bfh.ch>  
031 848 48 48 (intern 84848)

Servicezeiten: Montag bis Freitag,  
7.45–12.00 Uhr / 13.00–17.30 Uhr

### Vorort-Support

An folgenden Standorten wird der Support durch permanente Betreuung gewährleistet:

- Bern (Dammweg 3, Fellerstrasse 11)
- Biel (Quellgasse 21, Solothurnstrasse 102)
- Burgdorf (Pestalozzistrasse 20)
- Zollikofen (Länggasse 85)

Alle übrigen Standorte werden nach Plan regelmässig oder nach Bedarf situativ von den jeweils zuständigen Vorort-Support Standorten betreut.

### Wichtige Informationen

Anleitungen, Informationen zu den Dienstleistungen sowie aktuelle Hinweise zu Störungen finden Sie online unter:

<https://intranet.bfh.ch/BFH/de/Dienste/IT>  
(Login mittels persönlichem BFH-Benutzernamen und -Passwort)

### Neue Anforderungen und spezifische Bedürfnisse

- Mitarbeitende, die
- für spezifische Problemstellungen auf die Beratung und/oder die aktive (Projekt-) Mitarbeit der IT-Services angewiesen sind,
  - Bedürfnisse zur Weiterentwicklung bestehender IT-Dienstleistungen und Plattformen oder
  - Anliegen hinsichtlich neuer Anwendungen und Technologien haben,

wenden sich frühzeitig an die/den IT-Anforderungskordinator/in ihres Departements. Die Liste der Ansprechpersonen finden Sie auf der oben erwähnten Sharepoint-Site.

### IT-Servicekatalog und Bestellungen

Der IT-Servicekatalog bietet eine Übersicht über die Leistungen, welche die IT-Services erbringen. Mitarbeitende können ihre Hard- und Softwarebestellungen über die elektronischen Bestellformulare abwickeln.

### Support IT

Les annonces de dérangement peuvent être soumises via le guichet en ligne ou par téléphone :

<https://it-support.bfh.ch>  
031 848 48 48 (interne 84848)

Horaires : lundi au vendredi,  
7h45–12h00 / 13h00–17h30

### Support sur site

Le support est assuré sur les sites suivants par une assistance permanente:

- Berne (Dammweg 3, Fellerstrasse 11)
- Bienne (Rue de la source 21, Route de soleure 102)
- Burgdorf (Pestalozzistrasse 20)
- Zollikofen (Länggasse 85)

Tous les autres sites sont assistés régulièrement ou en fonction des besoins par le service de support sur site compétent. Dépendant de la situation, une présence sur place est garantie par le personnel des centres de support sur place chargés comme prévu ou selon les besoins.

### Informations essentielles

Les instructions, informations sur les prestations IT et annonces de panne sont mises en ligne sous :

<https://intranet.bfh.ch/BFH/fr/Dienste/IT/>  
(accès au moyen du nom d'utilisateur BFH personnel et du mot de passe)

### Nouvelles conditions et besoins spécifiques

- Les collaborateurs qui
- souhaitent solliciter les conseils et/ou le soutien (à un projet) des services IT pour résoudre des problèmes spécifiques,
  - ont besoin d'aide pour développer des prestations IT-Services et des plateformes existantes ou
  - ont des questions liées aux nouvelles applications et technologies,

sont invités à adresser leur demande suffisamment à l'avance au coordinateur ou à la coordinatrice de leur département. La liste des personnes de contact se trouve sur le site indiqué ci-dessus.

### Catalogue de services IT et commandes

Le catalogue de services IT offre un aperçu des prestations que réalisent les services IT. Les collaborateurs peuvent passer leurs commandes de matériel et de logiciels via les formulaires de commande électroniques.

<https://it-support.bfh.ch>