

1. Login-Informationen

Zum Login für HELIOS Campus Online und den HAW-Mailer nutzen Sie bitte denselben Benutzernamen und dasselbe Passwort.

Benutzername und Passwort wurde Ihnen per Infobrief mitgeteilt. Wenn Ihnen dieser nicht vorliegt, finden Sie die Informationen nochmals auf den Semesterunterlagen (unter dem HVV Ticket) des aktuellen Semesters.

Einige Unterlagen wurden leider mit dem Vermerk „keine E-Mailadresse vergeben“ bzw. „kein Account vergeben“ versandt. Hierbei handelt es sich um technische Anfangsprobleme, die bald behoben sein werden.

*In diesen Fällen wenden Sie sich bitte **persönlich** (Datenschutz!!! – Personalausweis oder Führerschein nicht vergessen) an die Infothek des Studierendenzentrums (Stiftstrasse 69) oder an den Servicedesk des Rechenzentrums Bergedorf (Raum N 2.10). Dort erhalten Sie Ihren Benutzernamen bzw. Ihre E-Mailadresse.*

2. Zusammensetzung des ersten Passworts (Initialpasswort)

Das Initialpasswort setzt sich folgendermaßen zusammen:

Dollarzeichen, 3. Buchstabe des Benutzernamens, Geburtsjahr (vierstellig) und Geburtsmonat (zweistellig)

Beispiel: Benutzername abq334, geboren am 12.03.1986

Initialpasswort = \$q198603

3. Passwort ändern im HAW-Mailer

Ihr Passwort können Sie jederzeit unter www.haw-hamburg.de/haw-mailer in „Outlook Web Access“ ändern. Sie werden bei der ersten Anmeldung und wenn Ihr Passwort kurz vor dem Gültigkeitsablauf ist zur Änderung aufgefordert.

Leider hat es immer wieder technische Probleme bei der Passwortänderung gegeben. Daher behalten ab sofort alle von Benutzern eingegebenen Passwörter ihre Gültigkeit, bis eine technisch stabile Lösung zur Passwortänderung zur Verfügung steht.

4. Passwort vergessen

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es beim User Help Desk (sofern Sie Ihren Benutzernamen kennen) oder an der Infothek des Studierendenzentrums (Stiftstrasse 69) zurücksetzen lassen. Bitte denken Sie an Ihren Personalausweis zur Identifikation aus Datenschutzgründen. Sie können natürlich auch einen Dritten schriftlich bevollmächtigen.

5. TAN-Listen

Für viele Aktionen benötigen Sie bei HELIOS Campus Online TAN Listen (TAN=TransAktionsNummer, jede kann nur einmal für eine Transaktion verwendet werden). Ihre erste TAN Liste erhalten Sie an der Infothek des Studierendenzentrums und am Servicedesk des Rechenzentrums Bergedorf.

Mit zwei unverbrauchten TANs können Sie sich in HELIOS Campus Online eine neue TAN Liste erzeugen.

Diese TANs dienen zusätzlich Ihrer Sicherheit. Falls eine unbefugte Person an Ihre Logindaten gelangt, kann sie in Ihrem Namen keine Transaktionen bzw. Änderungen Ihrer Daten vornehmen, da immer noch eine dritte Komponente fehlt.

Wir haben hier ebenfalls Ihrer Kritik Rechnung getragen, so dass fast alle Dokumente ohne TAN downloadbar sind - für prüfungsrelevante Vorgänge benötigen Sie sie selbstverständlich zu Ihrem eigenen Schutz!

6. Probleme mit Mailprogrammen

Für derartige Probleme finden Sie auf der Startseite des HAW-Mailers (www.haw-hamburg.de/haw-mailer) mehrere FAQs zur Konfiguration. Eventuell können Sie damit einen Teil Ihrer Probleme beheben. Bei der Vielzahl der möglichen Probleme können wir

sicher damit nicht alles beantworten. Schwerwiegende Probleme nimmt der User Help Desk entgegen und leitet es an unser Mailbetriebsteam weiter.

7. Weiterleitung an private E-Mailadressen

Ab sofort können Sie eine automatische Weiterleitungsregel zu einem beliebigen Postfach mittels Outlook Web Access einrichten (die Einrichtung funktioniert leider nur mittels MS Internet Explorer). Eine Anleitung finden Sie auf der HAW-Mailer-Webseite unter FAQ. Sicherheitstechnisch ist dies nun aufgrund einer massiven Reduzierung des Spam-Mail-Aufkommens durch den Einsatz eines neuen zentralen Spamfilters ("IronPort") vertretbar.

8. WLAN und VPN-Client

Hilfen, Hinweise und Anleitungen sowie benötigte Software für den Zugang per WLAN und VPN-Client in das HAW-Netz erhalten Sie im Internet unter den Adressen:

www.haw-hamburg.de/notebook.html

www.haw-hamburg.de/vpn.html

Ihre Supportanfragen zu diesem Thema richten Sie bitte telefonisch oder per Mail an den User Help Desk (UHD).

Hilfe bei Problemen erhalten Sie hier:

Zentrale Servicestellen

- **User Help Desk (UHD)**
Sie erreichen den UHD montags bis freitags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr unter der Telefonnummer **040/80907-1733** oder per Mail: haw-uhd@teleperformance.de
- **Infothek des Studierendenzentrums** in der Stiftstraße 69
Die Öffnungszeiten der Infothek sind montags bis donnerstags von 10.00 bis 16.00 Uhr und freitags von 10.00 bis 13. Uhr
- **Service Desk des Rechenzentrums Bergedorf** im Raum N2.10 am Campus Bergedorf
Die Öffnungszeiten sind montags bis donnerstags 8.00 bis 9.30 Uhr und 10.05 bis 13.00 Uhr und freitags von 11.30 bis 12.30 Uhr. Aktuelle Änderungen der Öffnungszeiten finden Sie unter der Internetadresse www.haw-hamburg.de/3428.html.

Fragen zu HELIOS Campus Online

- **Kontakt bei inhaltlichen Fragen**
Wenn Sie Fragen zum Inhalt von HELIOS Campus Online haben, wie zum Beispiel „*Warum sind Leistungen nicht vorhanden?*“ oder „*Angaben zu meinem Studium stimmen nicht.*“, dann können Sie eine E-Mail mit Ihrem Anliegen an studentensekretariat@haw-hamburg.de schreiben. Zur einfachen Zuordnung vergessen Sie bitte nicht Ihre Matrikelnummer und Ihren vollständigen Namen anzugeben.
- **Kontakt bei technischen Fragen / Problemen**
Probleme wie „*Ich kann mich nicht einloggen, trotz korrektem Benutzernamen und Passwort.*“ oder „*Wenn ich mich für eine Prüfung anmelden möchte, bekomme ich immer die Fehlermeldung XY.*“ schreiben Sie bitte an dv-service@hv.haw-hamburg.de. Bitte schildern Sie möglichst genau Ihre Fehlermeldung und schicken ggf. einen Screenshot mit. Vergessen Sie bitte nicht Ihre Matrikelnummer mit anzugeben.