

# Welcher Service Desk ist der richtige für mich?

**Article ID:** KB0039430

**Created:** 2025-03-20 06:30:20

**Updated:** 2025-03-20 11:03:13

**Author:** {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/sys\_user/acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3',

'value': 'acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3'}

**Category:** {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/kb\_category/4fc5804cc3421a100acd3300150131d6',

'value': '4fc5804cc3421a100acd3300150131d6'}

Global IT Service Desk (GSD)

Der Global IT Service Desk

Der Global DTI Service Desk ist Ihr erster Kontaktpunkt im Supportfall und bei Fragen zu den folgenden Themen:

Weltweit O365, Sharepoint, MS Teams, ServiceNow, Business Intelligence (BI), Fresenius Mobile Applications, Globales Netzwerk, DocuSign, Enterprise Content Services, Virtual Workplace, Benutzer Administration

Deutschland (Rhein-Main) IT Workplace (Notebook, Peripherie), Windows, VPN Client

Die Service Desk Agenten sind für oben genannte Themen 24/7 für Sie erreichbar und unterstützen Sie durch die Aufnahme Ihres Anliegens und den Versuch Ihnen im ersten Schritt zu helfen.

Major Incident

Im Falle eines Major Incidents (Auswirkungen auf die Produktion, weltweiter Ausfall eines kritischen Systems) wenden Sie sich bitte telefonisch an den Global IT Service Desk (GSD).

Das GSD-Team wird den zuständigen Incident Manager (24/7) aktivieren, um die erforderlichen Schritte zur Lösung einzuleiten.

Major Incidents können nur telefonisch gemeldet werden. Tickets, die per E-Mail oder Portal eingehen, können nicht ordnungsgemäß bearbeitet werden.

- Welche Informationen werden benötigt:

Ihr Name und Ihre Kontaktdaten (inkl. Stellvertreter) Welches System ist betroffen? (z.B. SAP P11) Welche Region ist betroffen? Fehlerbeschreibung (z.B. keine Anmeldung möglich) Welche Auswirkungen hat das auf das Geschäft (z.B. Lastwagen verlassen das Lager nicht)

Nachdem Sie einen Major Incident gemeldet haben, stellen Sie bitte sicher, dass Sie für Folgefragen der technischen Experten zur Verfügung stehen und/oder einen Stellvertreter benennen, der stattdessen kontaktiert werden kann.

Ticket via FreDi eröffnen

Ticket via Service Portal

Rufen Sie uns an

Deutschland +49 89262079472 Österreich +43 13950657487 Dominikanische Republik +45 88 74 32 32 Dänemark +45 88 74 15 50 Frankreich +33 159035455 Indien\* +49 89262079472 Kanada\* +1

6469759032 Mexiko\*+52 5569520370 Niederlande+31 208093569 Polen+48221616775  
Schweden+46 850536078 Finnland+49 89262079472 Vereinigtes Königreich (UK)+44  
2045700535United States of America (USA)+1 6469759032Spanien+34 919268641Portugal+35  
1211226889Local Service DesksFurther contacts

\*\*Wenn Sie aus einem Land anrufen, das nicht in oben stehender Liste aufgeführt ist, wählen Sie bitte die deutsche Rufnummer.

Sie erreichen uns zu den folgenden Zeiten:

EingangskanalZeitDeutschMo.-Fr., 06-19 Uhr (CET)Englisch24/7

Alternativ erreichen Sie uns bei Supportanfragen auch per E-Mail.Bitte beachten Sie, dass alle Tickets standardmäßig mit der Priorität 4 aufgemacht werden.Eine Übersicht über die Prioritäten finden Sie hier: [LINK](#)

E-Mail

Anwendungsspezifische Supportkontakte

SAP-Support

Lokale Service Desks

E-MailStandortRufnummerSchweinfurt-St. Wendel+49 (0)6851 807555

Hinweise zu einzelnen Themen

Änderung des Nachnamens

Bitte kontaktieren Sie Ihre lokale Personalabteilung

Fresenius Medical Care

Accountlöschung/-änderung

Für Accountlöschungen oder -änderungen, einschließlich Firmenwechsel oder dem Wechsel von Extern nach Intern, senden Sie bitte eine E-Mail an:

[GlobalDTIServiceDesk@freseniusmedicalcare.com](mailto:GlobalDTIServiceDesk@freseniusmedicalcare.com)

Verzeichniszugriffe

Um den Zugriff auf ein Verzeichnis zu beantragen, füllen Sie bitte den entsprechenden Antrag im Service Katalog aus:

Klicken Sie hier

PIN-/PUK-Reset (Deutschland)

Bitte kontaktieren Sie den Global DTI Service Desk. Idealerweise halten Sie Ihre Vertragsunterlagen bereit.

Nach einem Reset Ihrer PIN/PUK erhalten Sie die neue PIN/PUK auf Ihre Fresenius-E-Mail-Adresse, die mit dem Namen des Vertragsinhabers übereinstimmen muss.

PIN-/PUK-Reset (Andere Länder)

Für einen PIN/PUK-Reset wenden Sie sich bitte an Ihre lokale IT-Abteilung. Eine Liste der Ansprechpartner finden Sie hier:

Lokale Service Desks

Abbildung: StartupStockPhotos @ [pixabay.com](https://pixabay.com)

Nach oben