

# Einführung IT-Service-Management

am Rechen- und Kommunikationszentrum (RZ)  
der RWTH Aachen

Benedikt Magrean, stellv. RZ-Leiter

Kolloquium am ZIH

28.4.2011 / Dresden

Stand: 25.04.2011

Version 1.0

- 
- ▶ **Die Spezifika des Aachener Universitätsumfeldes**
  
  - ▶ **Wozu das ITSM Projekt?**
    - ▶ Anlass
    - ▶ Zielsetzung
    - ▶ Erwartung
  
  - ▶ **Das Vorgehen, der Status Quo und die geplanten Schritte**
  
  - ▶ **Ergebnisse, Schlüsselfaktoren und -erkenntnisse**

▶ **Die RWTH Aachen, das sind**

- ▶ 114 Studiengänge
- ▶ 454 Professuren in 9 Fakultäten
- ▶ 4.000 Mitarbeiter
- ▶ 33.000 Studierende

▶ **3 zentrale IT-Dienstleister  
(RZ, Hochschulbibliothek, Dez 7.0/ZHV)**

▶ **Vom RZ hierzu gelieferte Services (Business Services):**

- ▶ Leistungen für RWTH-Angehörige und Studierende
- ▶ Prozessunterstützung für Forschung und Lehre
- ▶ IT für Einrichtungen der RWTH
- ▶ Unterstützung der Simulation Sciences



Hauptgebäude und SuperC

**RWTHAACHEN**

### Ziel:

## Verbesserung der Serviceprozesse für alle

### Warum:

- ▶ die Dienste/Services, die das RZ für die RWTH bringt, werden immer hochwertiger und komplexer  
(z.B. Service- und Serverhosting, CAMPUS, TIM ... )
- ▶ Die Zahl der Studierenden und Institute, die unsere Dienste nutzt und nachfragt, wird immer größer.
- ▶ externe Unternehmen fragen Dienste ab.

**=> Die Zahl der Kunden für komplexer werdende IT- Dienste wächst deutlich**

## Ziel ist die Verbesserung der Serviceprozesse für alle

### ▶ Ziele des Projektes:

- ▶ RZ als verlässlicher Partner für IT in der RWTH
- ▶ Kundenorientierung
- ▶ Organisationsübergreifende Prozessoptimierung
- ▶ Erhöhung von Transparenz und Verbindlichkeit

### ▶ Projektstart im September 2008

- ▶ Ist-Erfassung
- ▶ Schulung, Awareness-Maßnahmen

**=> Kein IT-Projekt, sondern ein Organisationsentwicklungsprojekt**

## Definiertes, messbares Projektziel

- ▶ **Ziel des Projektes zur Verbesserung des Servicemanagementes am RZ der RWTH Aachen ist es, bis Mitte 2010 zu erreichen,**
  - ▶ dass alle Anwender das RZ über einen Single Point of Contact erreichen können und
  - ▶ dass Anwender/Kunden, die das RZ über definierte Service-Kanäle telefonisch oder per Email kontaktieren, innerhalb eines Werktages zurückgerufen werden bzw. eine Antwort per E-Mail erhalten.
  - ▶ dass das RZ ein aus seiner IT-Strategie abgeleitetes, abgestimmtes Portfolio für die IT-Versorgung von Instituten und Einrichtungen der RWTH in einer vereinbarten Servicegüte anbietet und in mindestens 2 Instituten etabliert hat.

**Ab dem zweiten Quartal 2009 dann Teilprojekte**

- 1. IT für Institute**
- 2. Einrichtung eines Service Desk**
- 3. Beschaffung eines ITSM-Tools**
- 4. Messgrößen**

# Definition von Teilprojekten

## 1. IT für Institute

---

### ▶ Ziele:

1. Definition von Services für ein Institut
2. Erstellung eines Service-Level-Agreement (SLA)

### ▶ Erreicht:

- Vollversorgung der internen Kunden „MATSE-Abteilung“ und VR-Gruppe
- Versorgung von Einrichtungen mit SLA-basierten Services:  
MS-Exchange, File-Server, MS-Sharepoint

# Definition von Teilprojekten

## 2. Einrichtung eines Service Desks (SD)

---

### ▶ Ziele:

1. Das SD als Single Point of Contact (SPOC)
2. Weg von Hilfe hin zu definierten Serviceleistungen
3. Höhere Verbindlichkeit
4. Entlastung des 2nd-Level

### ▶ Stand heute:

- ▶ 56.000 Calls (persönliche/Emails/Telefon) in 2010,
- ▶ Durchschnittliche Erreichbarkeit größer als 90%
- ▶ Zwei Standorte etabliert, dritter Standort wird im Sommer 2011 realisiert
- ▶ Entwicklung vom Starterkit hin zur Desktopbetreuung

# Definition von Teilprojekten

## 3. Beschaffung eines ITSM-Tools

---

### ▶ Ziele:

1. Ablösung der schon vorhandenen nicht integrierten (Teil-)Lösungen
2. optimale Unterstützung der Serviceprozesse
3. Einbindung von bereits bestehenden Systemen
4. Einführung im zweiten Quartal 2011

Finanzierung nach §143c GG, derzeit in Beschaffung.

**Aber: Das Werkzeug ist nicht der Schlüssel,  
sondern nur Mittel zum Zweck**

### ▶ Übergang Projekt in Betrieb

1. Projektende 31.12.2010
2. Stabsstellungen eingerichtet:
  - ▶ SD als Abteilung (1/2010), Incident-Manager (9/2009),
  - ▶ Change-Manager (7/2010), ServiceLevel-Manager (4/2010),
  - ▶ Config-Manager (9/2010),
3. Starke Verankerung in RZ-Leitung  
Prozess-Owner sind die beiden stellv. RZ-Leiter
4. Einrichtung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)
5. Nach Einführung der Softwarelösung: Einbeziehung der RWTH-Institute und der anderen zentralen IT-Dienstleister in ein abgestuftes Servicekonzept

- ▶ **Einführung von IT-Servicemanagement ist kein IT-, sondern ein Organisationsentwicklungs-Projekt**
- ▶ **Das ITSM-Tool ist nur Mittel zum Zweck, nicht der Schlüssel**
- ▶ **Schulung in den Grundlagen von ITIL vom Professor bis zum Techniker**
  - ▶ ca. 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ein ITIL-Foundation Zertifikat
  - ▶ inzwischen RZ-interne Lehrkompetenz vorhanden
- ▶ **Starke Unterstützung der obersten Leitungsebene nötig**
- ▶ **Externe Hilfe vermeidet interne Fehler/Rückschläge**
- ▶ **Awareness, Awareness, Awareness .....**