



**Arbeitskreis Campus Management (CM) und
Arbeitskreis Service Management und IT-Sicherheit (SMS)
Nürnberg 17. / 18.09.2013**

17.9.2013

Service Management an der RWTH Aachen, D. Bündgens

- RWTH 40 000 Studierende
- IT Dienstleistungen werden von RZ, UB und Verwaltungs-IT angeboten
- 2008 startet RWTH ein Projekt zum IT Service Management mit initialer Festlegung der Ziele
- Erste Projektziele: Erreichbarkeit des RZ über Single Point of Contact (SPOC), Erstreaktion innerhalb von 24h, IT Portfolio in 2 Instituten etablieren
- Zweiter Schritt Etablierung eines Service Desk für strukturierte Hilfe
- Dritter Schritt: Beschaffung eines IT Service Management Tools mit Ticket-System, Change- und Problem Management. Vertragsverwaltung steht noch aus
- Viertens: Erfassung von servicebezogenen Messgrößen (Verfügbarkeit, Kenngrößen zum Nutzungsumfang etc)
- Es sind im RZ Stabsstellen für die Bereiche des Service Management Systems eingerichtet worden (IT Manager Operations, IT Manager Services, IT Manager Security)
- Wichtig gegen Verzettelung: Etablierung eines RZ-Service-Katalog
- Services unterliegen einem Lebenszyklus weshalb es einen Prozess zur Änderung von Diensten, Sun-Setting und Einführung neuer Dienste geben muss
- Das eingesetzte Tool ist Helpline -> Kontaktaufnahme mit Helpline Spezialist von Hr. Bündgens zugesagt

Service Management an der Hochschule Ansbach, R. Schmidt

- Services sollten in Kategorien aufgeteilt werden: Identität, Kommunikation, Konnektivität, Datenspeicher, Arbeitsplatz, Anwendungen, IT-Shop, Service. Darunter Service Module, Service Element etc
- Bei sauberer Definition wird Reuse von Elementen sichtbar bzw wird auch klar, was eben in einem Service nicht mit enthalten ist.

- Ansbach hat einen Inventory-Agent, der ins Netz eingebrachte Rechner auf Ressourcen und Programme untersucht und in einer Datenbank ablegt
- CMDB = Configuration Management Database enthält alle Informationen, die zur Erbringungstermine eines Service notwendig sind (Mischung aus Verfahrensdatenbank, Inventursystem und GS-Tool) Im Einsatz in Ansbach ist ein Open Source Tool.

Aufbau der "mein Campus" Hotline, Eggers, Grimm, FAU Nürnberg

- 2007 wurde das aktuelle Campus Management auf HIS Basis in FAU eingeführt inkl der zentralen Helpline mit SHK als Mitarbeitern
- Nachfolgesystem wird "Campo" heißen (basiert auf HISinOne)

IT Sicherheit an der Bundeswehrhochschule München, Prof. Schwarz

- 3500 Studenten, 1200 MA
- Campusuniversität mit Campuswohnheim und Campusnetz
- Speziell im Campus Management gibt es hohen Schutzbedarf wg personenbezogener Daten mit Leistungsbezug und mit mobiler Selbstbedienungs-Eingabe und Abfrage
- Zentral ist eine Datenschutzerklärung, die zB den Umgang mit Logdaten regelt, die bei Abuse verwendet werden müssen, dazu zentrales Logmanagement und eine Regelung zum Verfolg von Vorfällen
- Mindestens ein MA des RZ tut nichts anderes als Botnetzen hinterher zu laufen
- Für Telearbeit wird OneTimePasswort (OTP) eingeführt
- FireEye wird verwendet zur Prüfung von Malware Intrusions und Callback Detection
- zulu.zscaler.com kann befragt werden, ob eine Site als maliziös bekannt ist (URL Risk Analyzer)

Prozesse, Impulsreferate moderiert von Jana Leitl, Jena

Trinckauf, TU Dresden, *Lehrplanung*

- TU Dresden macht Lehrplanung inhaltlich in Campusnet
- Stundenplanung nach Export in S-Plus (Campusnet kann keine automatische Stundenplanung)

Thelen, Stuttgart, *Prüfungsorganisation*

- Zentrale Großprüfungen organisiert im zentralen Prüfungsbüro
- Dezentrale Prüfungen zentral unbekannt
- Umstellung auf LSF als zentrales System zur Planung und Information
- Prüfungsanmeldung durch Studierende Mitte des Semesters
- Ca 10% der Prüfungen sind zentral verwaltet (alle über 100 Teilnehmer), größter Prüfungsraum 140 Plätze
- Es gibt "ewigen Prüfungsplan", der Prüfungen wiederkehrend je Semester spezifiziert
- Prüfer werden einem Modul fest vom Modulverantwortlichen zugeordnet

Manshon, Ruhr West, *Matrixorganisation*

- 2500 Studierende in Mülheim und Bottrop (Gründung 2009)
- Organisation ohne Fachbereiche, Studiengangsverantwortliche sind fachnahe Professoren, keine Dekane, Verantwortung letztlich zentral bei VP Lehre
- Hochschulweite Berufungen
- Viel Interdisziplinarität in den Studiengängen, viel Lehrtransfer zwischen Bereichen
- Dekane bieten als Leistungsmakler ihre Professoren an für das von den Studiengangsleitern geplante Lehrangebot
- Sehr aufwändiger Prozess, Planung SoSe 2014 beginnt bereits jetzt, Ende SoSe 2013

Sturm, Scheer Management Consulting, *Prozessharmonisierung*

- Entscheidung zur Prozesslandkarte im Spannungsfeld zwischen Standardisierung und Individualisierung
- Vorschlag: ZKI sammelt Prozesse und stellt sie in einer Prozessbibliothek zu Verfügung

Grimm, FAU Erlangen-Nürnberg, *Bewerbungsmanagement*

- Ca. 30 000 Bewerbungen p. Semester
- Systeme: HIS GX, HISinOne, Qs-Solution(movein), DoSV

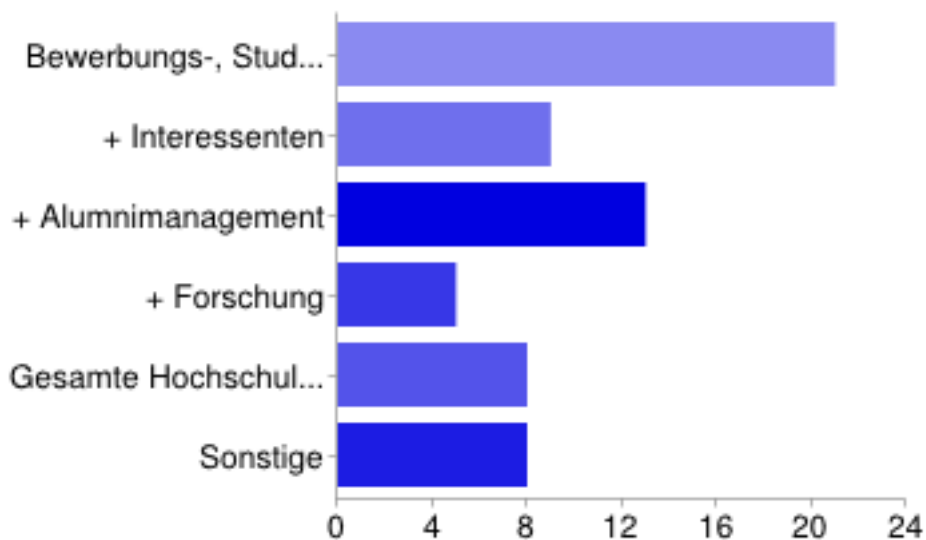
Wetzel, myconsult, *Überführen einer Projektorganisation in die Hochschulorganisation*

- TUCaN ist das Campus Management Projekt der TU Darmstadt
- 44 Projektmitarbeiter und 90 Beteiligte
- Übergang vom Projekt zum Betrieb für MA belastend
- Es wird ein Rollenkonzept festgelegt, was Orientierung schafft
- Es sollen nach Möglichkeit die Projektmitarbeiter in Dauerstellen gebracht werden, speziell die 12 Projekt MA aus dem RZ

Bündgens, RWTH Aachen, *Prozess der Dienste-Erstellung*

- Stage/Gates Ansatz schreitet von Q-Gate zu Q-Gate fort (Produktentwicklung im produzierenden Gewerbe)
- ITlv3 Infrastructure Library am Lebenszyklus eines Service orientiert
- Strategy -> Design -> Transition -> Optimization
- Prämisse: Die Produkte der IT sind IT-Services

Online Umfrage zum Umfang des Campus Management



Nächstes Thema:

Systemintegration

Nächster Ort: vlt. Köln