

Zentrale Services Informationstechnologie

IT-Reorganisation-Umsetzungsprojekt

Sicherheitstage,
Vortrag am 21.11.2011

Prof. Dr.-Ing. Gabriele von Voigt



Inhalt

1. IT-Reorg-Umsetzungsprojekt – Präsidiumsbeschluss
2. Überblick des IT-Reorg-Umsetzungsprojekts
3. Erste Ergebnisse im Projekt
4. Fragen

1. IT-Reorg-Umsetzungsprojekt - Präsidiumsbeschluss -

1.1. Projektvorgaben

- **Ausrichtung der IT-Serviceangebote** auf gegebene und zukünftige Anforderungen der IT-Kunden an der LUH
- **Zentralisierung** von IT-Services (sofern zentralisierungsfähig)
- Einführung **neuer zentraler IT-Dienstleistungen** (Services)
- Einführung von **ITIL[®]-Prozessen**

1.2. Organisation des IT-Reorg-Umsetzungsprojekts

- Dauer des Umsetzungsprojekts: 01.01.2011 - 31.12.2014
- Umsetzung erfolgt in der Linie, d.h. Projektleitung: G. von Voigt
- Neue Aufbauorganisation mit 6 Abteilungen und Zuordnung der ITIL-Prozess-Verantwortlichen
- Lenkung durch Beirat für Informationstechnologie (BIT)
- Dezernat 1: Qualitätssicherung, Beratung und Coaching

2. Überblick des IT-Reorg-Umsetzungsprojekts

2.1. Projektstrukturplan (Arbeitspakete)

**IT-Reorg-Umsetzungsprojekt
Strukturplan V11 20.09.2011**

- Projektteam**
- von Voigt (PL)
 - Müller
 - Spoida (BPR)
 - Consultant
 - Je nach Thema wechselnde AP-Verantwortliche
 - Ahrens (QS)

**1. AP-Bereich
Organisationsstruktur**

1.1. Kostenstellenstruktur Verrechnungen	1.2. Personalgespräche	1.3. Fachteam-bildung	1.4. Formale Umsetzung Org-Struktur	1.5. Recruiting	1.6. Weiterqualifikation ITIL
--	------------------------	-----------------------	-------------------------------------	-----------------	-------------------------------

Müller	v.Voigt Klinger Harnisch Jabben	v.Voigt Klinger Harnisch Jabben	v.Voigt	Jabben v.Voigt Klinger Harnisch Heesmann BPR	Müller
--------	--	--	---------	---	--------

**2. AP-Bereich
Prozesse**

2.1. Incident Management	2.2. Problemmanagement	2.3. SACM / Change-management	2.4. Kunden Management / SLM	2.5. Release management
--------------------------	------------------------	-------------------------------	------------------------------	-------------------------

Heesmann	Klinger	Harnisch	Heymann Müller	Rupp
----------	---------	----------	----------------	------

Prozess-Verantwortliche

**4. AP-Bereich
Infrastruktur**

4.1. Raumplanung	4.2. Lokalisierung UHD	4.3. Ausstattung
------------------	------------------------	------------------

Spoida Dez. 3	Heesmann	Jabben
------------------	----------	--------

**5. AP-Bereich
Projekt-Querschnittsthemen**

5.1. Information u. Kommunikation intern (LUH)	5.2. Veränderungsmanagement	5.3. Risiko-management	5.4. RRZN Umbenennung	5.5. Material-sichtung IT-Reorg-Projekt	5.6. Qualitäts-sicherung im Projekt	5.7. IT-SM Tool-Auswahl	5.8. Auftrag Consulting	5.9. Continual Service Improvement (CSI)
--	-----------------------------	------------------------	-----------------------	---	-------------------------------------	-------------------------	-------------------------	--

v.Voigt	Müller	Heymann	Aue	Müller	Ahrens	Heesmann	Jabben	Heymann
---------	--------	---------	-----	--------	--------	----------	--------	---------

**3. AP-Bereich
Services**

3.1. Netz	3.2. E-Mail	3.3. Web Service	(neu) 3.4. Kalender	(neu) 3.5. Betrieb Infrastruktur Forschung u. Lehre	(neu) 3.6. APC	(neu) 3.7. Server Housing	(neu) 3.8. Server-Hosting	3.9. Druck-service	(Design neu) 3.10. Lizenz-management	(Tech. neu) 3.11. Daten-sicherung	(Tech. neu) 3.12. Archi-vierung	(neu) 3.13. FC-Hou-sing	(neu) 3.14. Datei-service	3.15. Video-Kon-ferenz	3.16. CSWR	(teilw. neu) 3.17. IdM	(neu) 3.18. Nicht-zentrale Dienste
-----------	-------------	------------------	---------------------	---	----------------	---------------------------	---------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------	---------------------------	------------------------	------------	------------------------	------------------------------------

Klinger	Heister-kamp	Kröckerts-kothen	Heister-kamp	Heister-kamp	Heister-kamp	Heesmann	Coch-rane	Heesmann	Millies	Gerdas	Gerdas	Coch-rane	Euhus	Oltmann	Coch-rane	Harnisch	Ahrens
---------	--------------	------------------	--------------	--------------	--------------	----------	-----------	----------	---------	--------	--------	-----------	-------	---------	-----------	----------	--------

Service-Verantwortliche

**6. AP-Bereich
Anfragen neue Services**

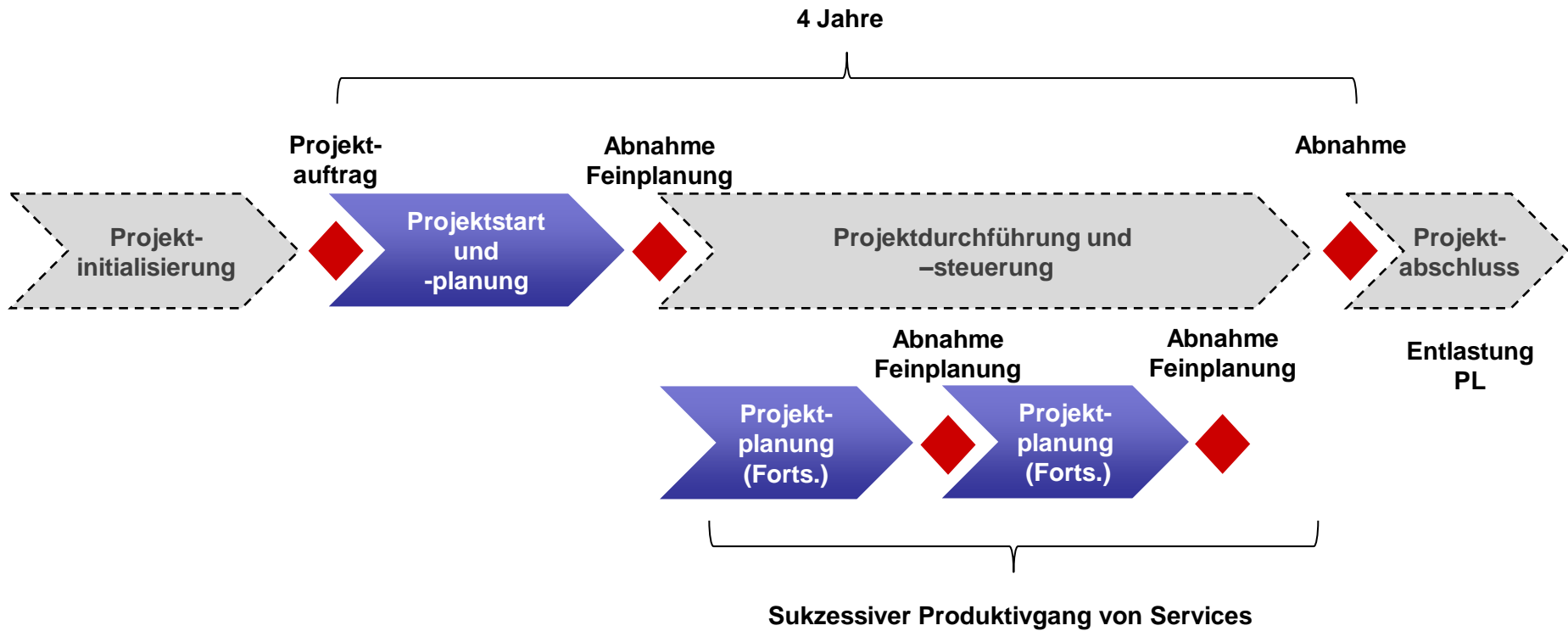
(neu) 6.1. WCM-Tool	(neu) 6.2. For-schungs-plattform NTH	(neu) 6.3. Plagiat-suche-Software	(neu) 6.4. Moodle-Hosting
---------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

Heymann	v.Voigt	Aue	NN
---------	---------	-----	----

2.2. Nutzen für die LUH-Kunden

- **Ausrichtung der IT-Serviceangebote** auf gegebene und zukünftige Anforderungen der IT-Kunden an der LUH
- Steigerung der **Qualität** angebotener IT-Services
- **Entlastung** der Fakultäten/Einrichtungen bei der IT-Betreuung
- Bessere Zuführung der Wünsche an das Rechenzentrum über die **FIOs**
 - Institutsadministratoren/Kunden sollten ihre Wünsche direkt dem zugehörigen FIO melden
- **Basis-Support** verbleibt vor Ort
- Einführung **neuer Services** (wie APC, Fileservice, Kalender) am Rechenzentrum

2.3. Projektzeitplan



2.4. Reihenfolge der AP Services und AP Prozesse

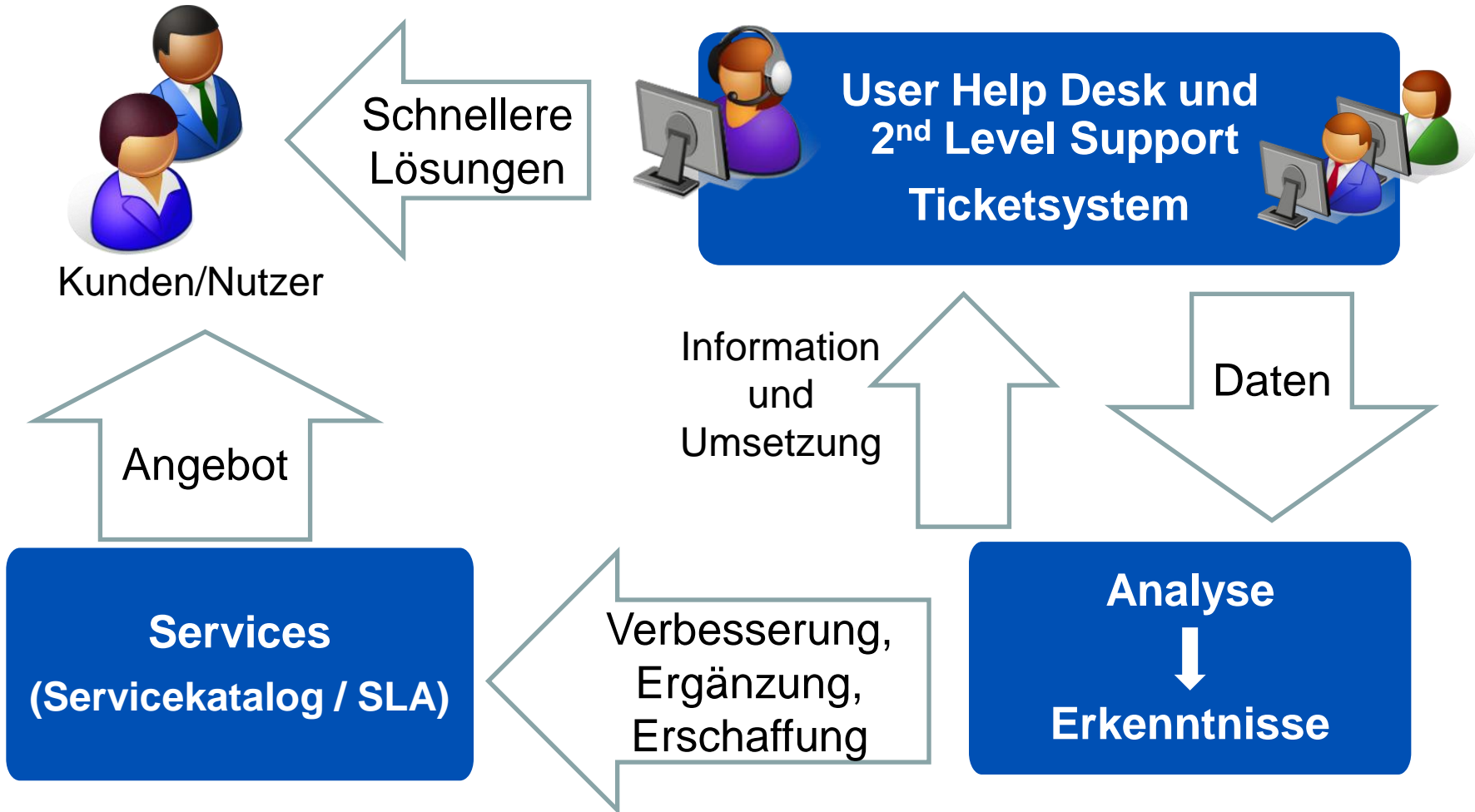
	Phase 1 (2011)	Phase 2 (2011 - 2012)	Phase 3 (2013)	Phase 4 (2014)
IT-Services	Vorarbeiten: Personal, Recruting	<ul style="list-style-type: none"> - Netz - E-Mail - Lizenzmgmt. - Web-Services - IdM Konzepte: <ul style="list-style-type: none"> - APC - Compute Service wiss. Rechnen (CSWR) - Housing/Hosting Kalender	<ul style="list-style-type: none"> - Backup und Restore - Archivierung Umsetzung: <ul style="list-style-type: none"> - APC - CSWR - Housing/Hosting 	<ul style="list-style-type: none"> - Betrieb Infrastruktur - Forschung u. Lehre - Druckservice - FC-Housing - Dateiservice - Videokonferenz - Nicht-zentrale Dienste
ITIL Prozesse	Vorarbeiten: Schulungen	<ul style="list-style-type: none"> - Incident Management & Service Desk - Service Level Management (Kundenmanagement) - IT-Service Management Tool 	<ul style="list-style-type: none"> - Change Management - Release Management - Problem Management - Configuration & Assetmanagement 	

3. Erste Ergebnisse im IT-Reorg- Umsetzungsprojekt

3.1. Incident Management und IT-Service-Desk

- Einführung in näherer Zukunft:
 - IT-Service-Desk für die Zentrale Services Informationstechnologie
 - IT-Service-Management Tool (Favorit: OTRS)
- Diverse Kontaktmöglichkeiten beabsichtigt (Telefon, E-Mail, Web-Schnittstelle, persönlich vor Ort)
- Persönlicher Kontakt zu Spezialfragen weiterhin möglich
- Nach wie vor dezentrale Admins und Support-Strukturen (z.B. TiB/UB, TSB, IuK, elsa)

3.1. Nutzen für Fakultäten und Universität: Verbesserung durch zentral gewonnene Erkenntnisse



3.2. Service-Level-Management

- Template für Service-Güte-Vereinbarungen wurde erstellt („**Service-Level-Agreements**, kurz: **SLA**)
- Präsidium wird Unterzeichner der SLA
- Inhalte sind im Wesentlichen:
 - Kriterien und Kennzahlen für die Service-Güte
 - Support-Informationen
- Nächste Schritte:
 - Neue Servicebeschreibungen – kurz und knackig im Aufbau
 - Definition von Schlüssel-Kennzahlen für Qualitätsmessungen (Key Performance Indicator – KPI)

3.3. Plagiatsuche-Software

- Arbeitspaket abgeschlossen

Empfehlung an das Präsidium

- Campuslizenz „**Docoloc**“ als webbasiertes Prüfinstrument
- Campuslizenz „**Ephorus**“ für den Einsatz in der Lehre
- TurnItIn ausgeschieden aufgrund Urheberrechtsproblematik

4. Fragen



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Fragen?

Prof. Dr.-Ing. Gabriele von Voigt
vonvoigt@rrzn.uni-hannover.de

Kontakt:
Andreas Heymann
heymann@rrzn.uni-hannover.de

<http://www.rrzn.uni-hannover.de/it-reorg.html>