



# IT Service Kataloge

Entwicklung von Servicekatalogen und Servicemodellen  
als strukturbildende Elemente für IT Provider

# Agenda

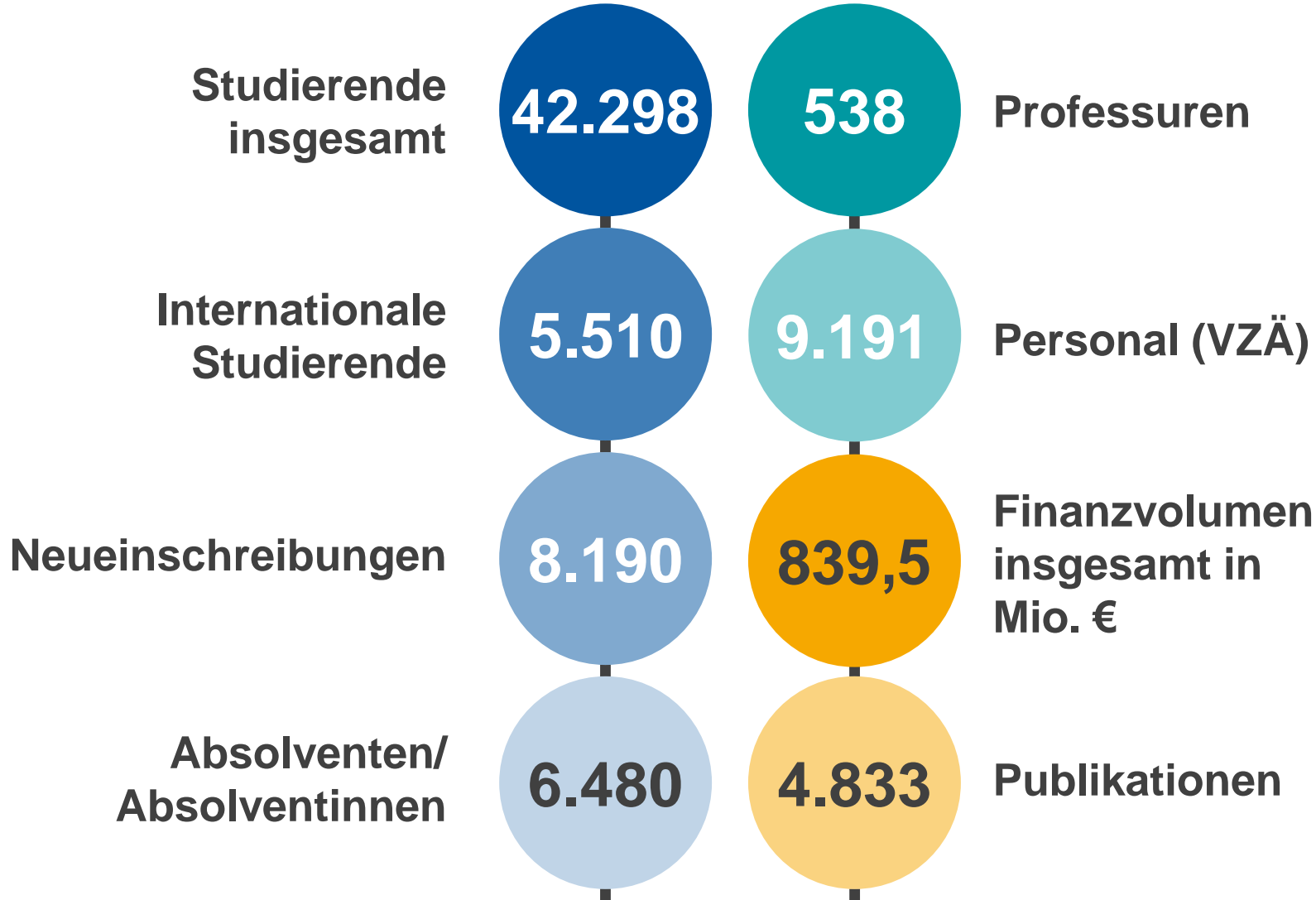
---

- Die RWTH Aachen University und ihr IT Center
- IT Service Management am IT Center
- Der Service Katalog des IT Centers – Motivation und Umsetzung
- Das Service Modell als strukturbildendes Element
- Berichtswesen und Dienstangebot im Lifecycle auf Basis des Service Modells

# RWTH Aachen University 2015

## The Big Picture in Figures

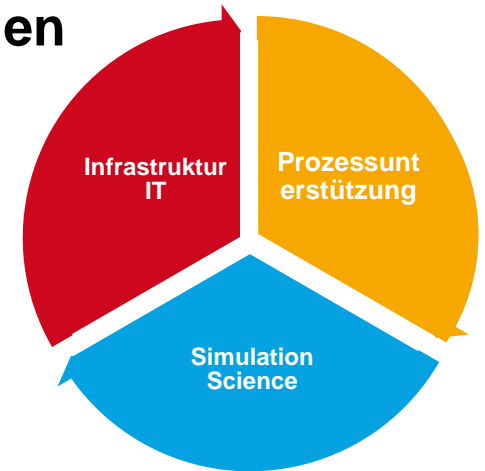
---



# Das IT Center der RWTH Aachen

## ■ „Ein“ zentraler IT-Dienstleister für die RWTH Aachen

- Ca. 120 Mitarbeiter
- Sicherstellung der Netzwerkversorgung
- IT Basisdienste
- IT Prozessunterstützung

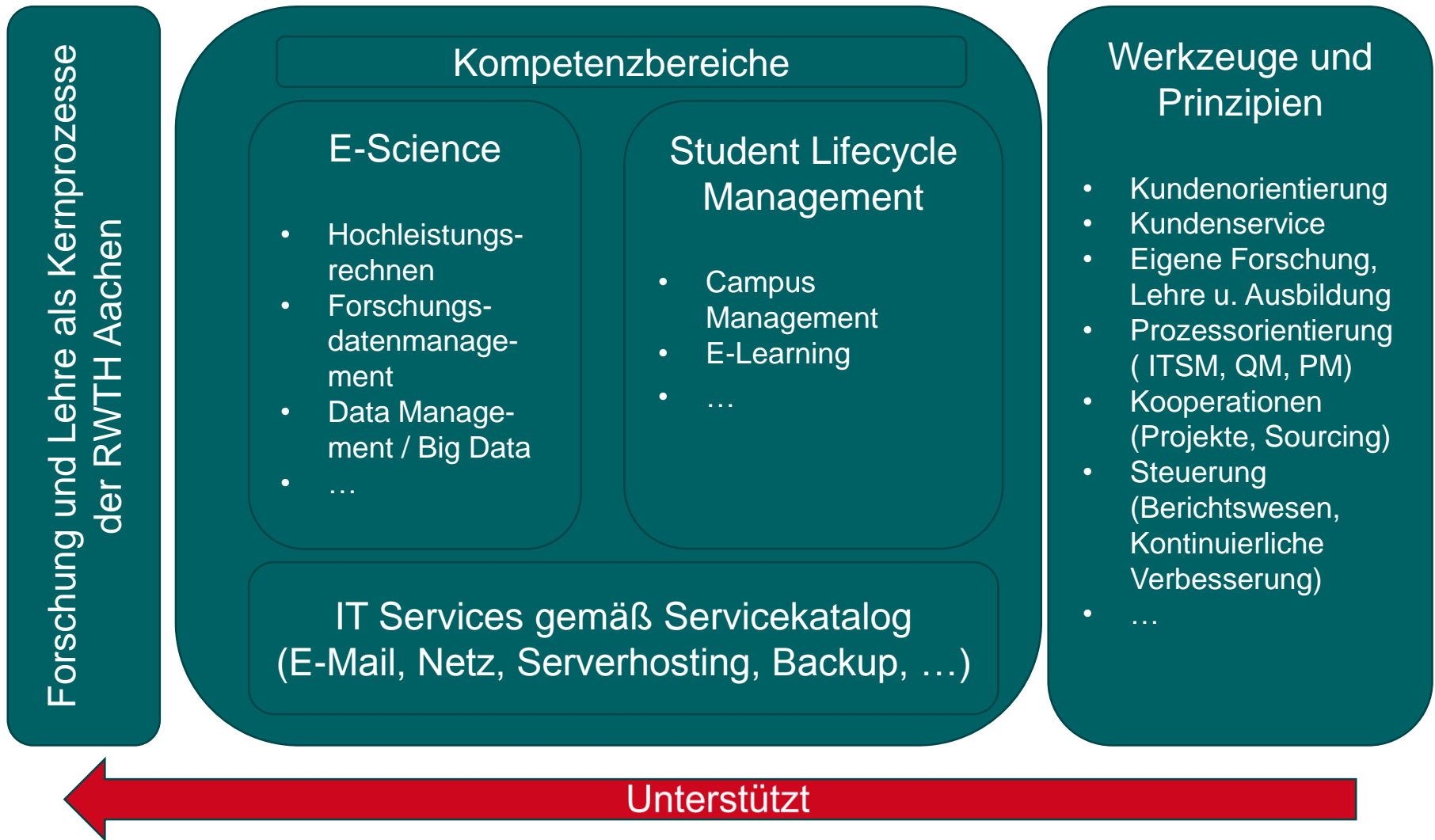


## ■ Unterstützung bei den Simulationswissenschaften

- Hochleistungsrechnen (HPC)
- Bereitstellung moderner Visualisierungsinfrastruktur



# Das IT Center als modernes wissenschaftliches Rechenzentrum



- 2008-2013 Einführung IT Service Management (nach ITIL V2)
  - 2008 – 2010 Einführungsprojekt
  - 2010 Incident Management und 1stLevel Support (Servicedesk)
  - 2010 Einführung einer Softwareunterstützung für IT Servicemanagement
  - 2011 Service Level Management und IT Security Management
  - 2012 Einführung Change- und Configuration Management
  - 2013 Review auf das IT Service Management
  - 2014 Umsetzung in neue Organisationsstruktur
  - 2015 Revalidierung Change- und Configuration Management
- 2011-2015 Dienstorientierung
  - 2012 Entwicklung eines Servicekatalogs
  - 2012 Einführung des Dienste-Lifecycle-Modells (Diensteentstehungsprozesses)
  - 2013 Einführung eines Reporting für die Services
  - 2014 Einführung des dienstebasierten Finanzmanagements
  - 2015 Weiterentwicklung des Servicemodells

# IT Service Management – Prozessmanagement

---

Organisatorische Umsetzung im IT Center:

- IT Manager Operations  
Incident Management, Change Management
- IT Manager Security  
Configuration Management, Security Management
- IT Manager Service  
Service Level Management, Business Development



- Das IT Center ist mit den folgenden Herausforderungen konfrontiert:
  - Die Anforderungen an die Dienste des IT Center werden komplexer.
  - Die Dienste des IT Center sollen in einem definierten Leistungsumfang und einer definierten Qualität angeboten werden.
  - Eine strukturierte Sicht auf die Dienste sind für das IT Center aber auch für die Nutzer der Dienste wichtig.
- Der Servicekatalog hilft, diese Herausforderungen zu adressieren:
  - Der Servicekatalog ist Darstellung der Kundensicht auf alle Dienste des IT Center
  - Der Servicekatalog bietet dem IT Center und dessen Nutzer eine strukturierte Sicht auf alle wichtigen Parameter der Dienste des IT Center (z. B.: Leistungsumfang und Qualität)



# Dienstegruppen im Service Katalog

---

## ■ **Basisdienste** (Beispiele: RWTH Kernnetz, Email):

- Dienst deckt den allgemeinen Grundbedarf der RWTH; ist grundfinanziert
- Umfang und Qualität für alle gleich

## ■ **Basis+ Module (optional)** (Beispiel: zusätzlicher Speicherplatz für das zentrale Email-System):

- Basiert immer auf einen Basisservice
- Enthält definierte Mehrleistungen; verursachergerechte Abrechnung

## ■ **Individualdienste** (Beispiele: Managed Service, Sharepoint Shared Service, Integratives Hosting):

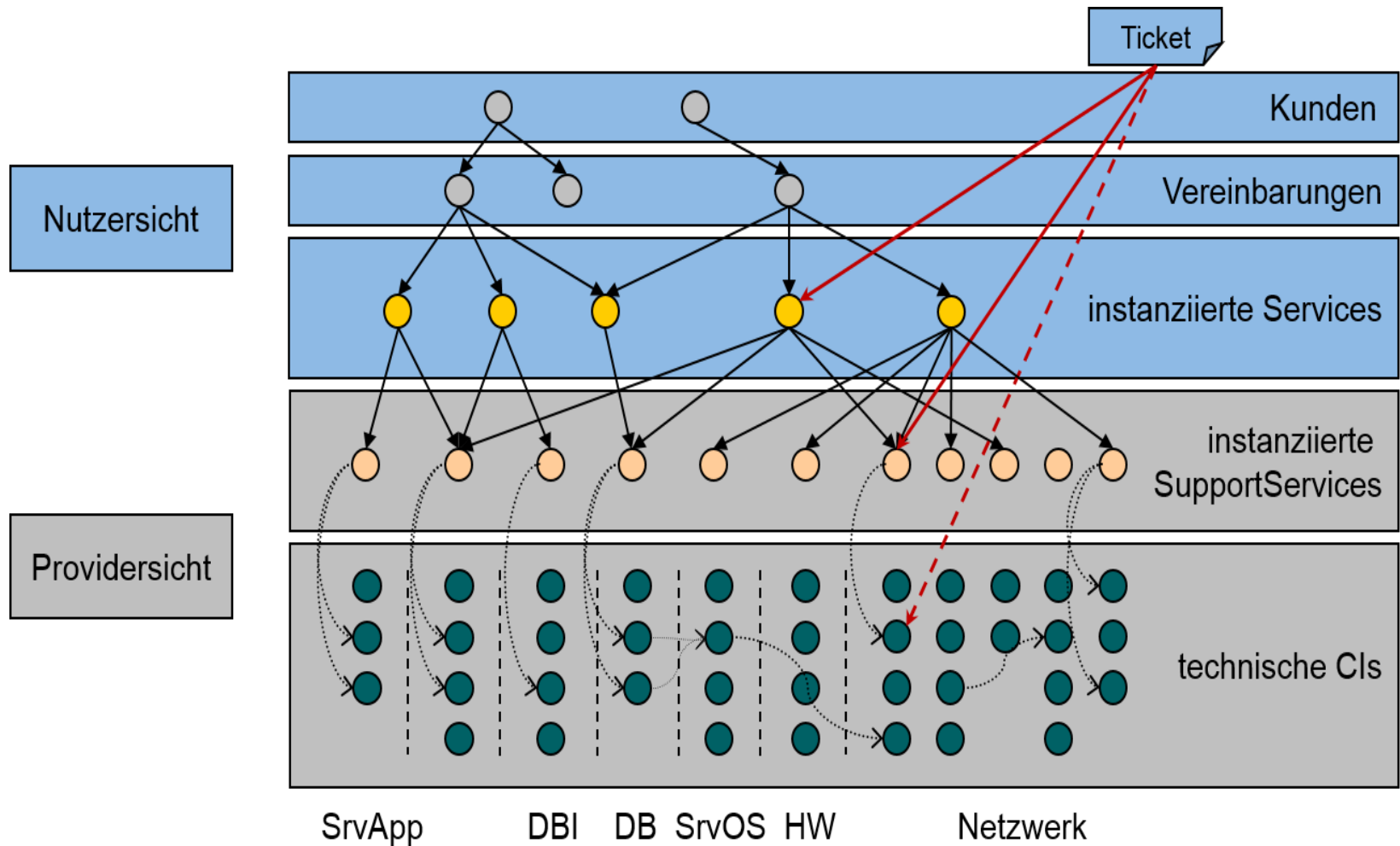
- Dienste sind nur für ausgewählte Zielgruppen interessant und bieten den Kunden direkte Einsparmöglichkeiten durch „Economy of Scale“ im Gegensatz zur eigenständigen Diensterbringung
- Leistung wird direkt mit einem Institut vereinbart und abgerechnet

# Inhalte des Service Katalogs

---

- **Arbeitsplätze und Zusammenarbeit** (Deployed Desktop, E-Mail Dienst, GigaMove, Groupware Services Windows, Sciebo Sync & Share, Sharepoint, Telefon, Webhosting, ...)
- **Kundendienst** (1st Level Support IT-ServiceDesk, Beschaffung von Hardware und Software für die RWTH, Verzeichnis- und Authentifizierungsdienste, Autorisierungsdienste, ...)
- **IT-Prozess-Unterstützung der Lehre und des Identity Lifecycle** (Student Lifecycle (Campusmanagement) E-Learning / E-Science, RWTHApp – mobile Anwendungssoftware, Identity Management, ...)
- **Hochleistungsrechnen** (HPC Methodenunterstützung, HPC Projektunterstützung, Immersive Visualisierung von Simulationsdaten, Integratives Hosting, Nutzung VR-Infrastruktur zu Präsentationszwecken, RWTH Computer Cluster, ...)
- **Netzwerkdienste** (Netz-Basisdienste (DNS, DHCP, NTP, RADIUS), Datennetz (Instituts-LAN), Firewall, Internetzugang, Virtual Private Network, WLAN, ...)
- **Rechner- und Anwendungsinfrastrukturdienste** (Archiv, Datenbanken, Backup / Restore, Directory Services Windows, Fileservices, Lizenzserver, Physical Server Hosting, Virtual Server Hosting, ...)

# Service Modell als strukturbildendes Element



# Orientierung zur Strukturierung - Servicekatalog

---

- Der Servicekatalog in der Provider- und Nutzersicht ist strukturierendes und verbindendes Element
  - im Incidentmanagement für Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungsmeldungen
  - im Nutzerselfservice für die Darstellung der Dokumentationen zur Nutzung aller Dienst des IT Center ([doc.itc.rwth-aachen.de](http://doc.itc.rwth-aachen.de))
  - in der Außendarstellung der Dienste des IT Centers ([www.itc.rwth-aachen.de](http://www.itc.rwth-aachen.de))
  - im Change-, Configuration- und Securitymanagement zum Aufbau und Design einer gemeinsamen Datenbasis (Configuration Management Database)
  - zur Finanzplanung und Finanzcontrolings des IT Centers
  - Berichtswesen und Reporting als Basis für das Lifecycle Management von IT Services

# Reporting und Dienstgüte

---

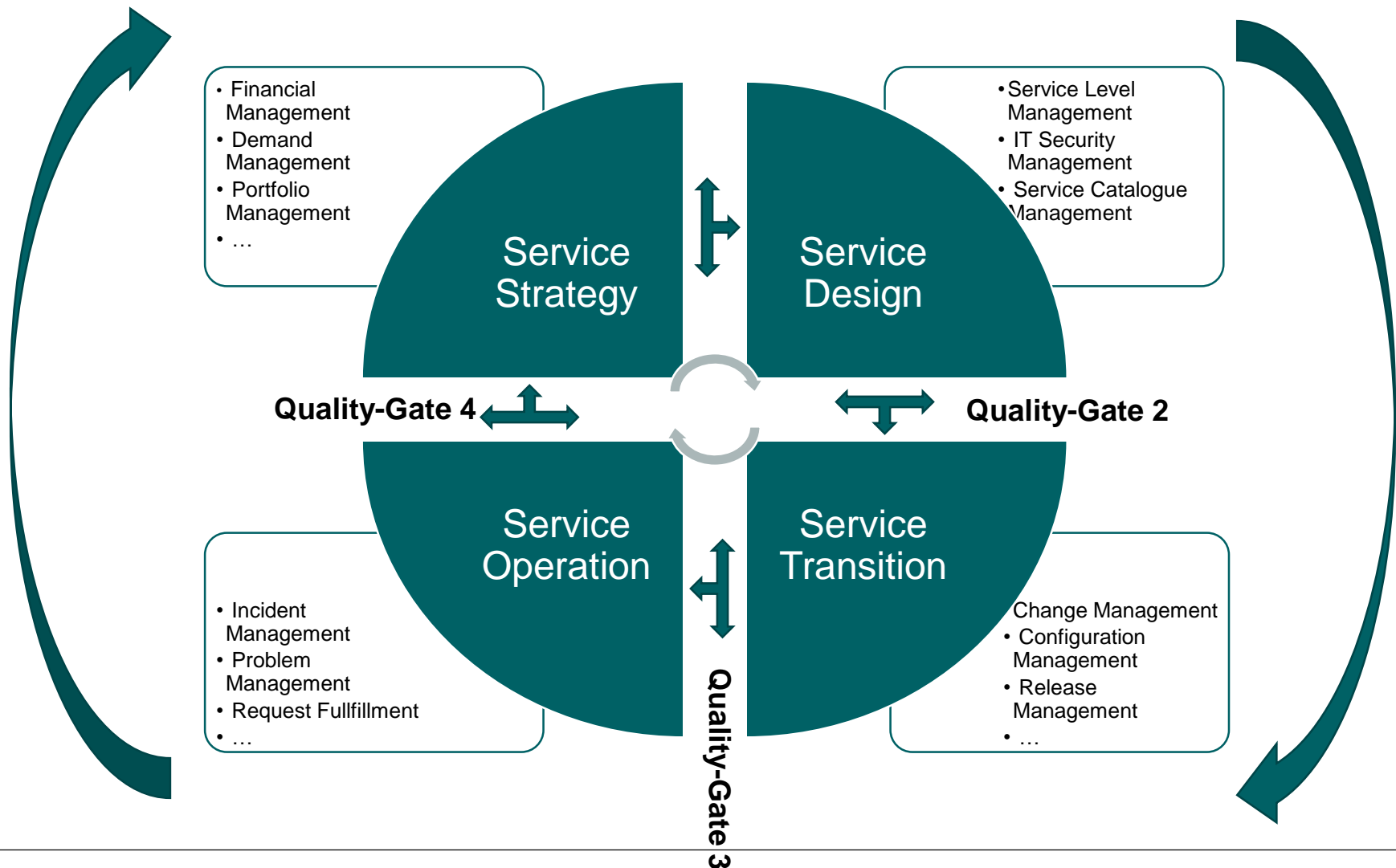
- Anwendungsbereiche des Berichtswesens
  - Die Berichte werden zukünftig als zusätzliches Entscheidungsinstrument innerhalb des IT Centers genutzt
    - Berichte gehen an Produktmanager und die Leitungsgremien und werden monatlich automatisiert erstellt
  - Weiterentwicklung und Steuerung des Dienstangebotes auf Basis objektiver Kenngrößen
  - Als Datenbasis bei der Vorbereitung und Beantragung von Projekten
  - Zum regelmäßigen Bericht gegenüber der RWTH Gremien (Rektorat, CIO Beirat, Steuerungsgruppe des IT Centers, ...)
- Ziel: Datenbasis für eine regelmäßige Weiterentwicklung und Anpassung der Dienstleistungen

# Dienstangebot im Lifecycle

---

- Die im Servicekatalog des IT Centers präsentierten Dienste unterliegen einem Lebenszyklus
  - Die Dienste des IT Center müssen kontinuierlich an geänderte Bedürfnisse angepasst werden.
  - Durch neue Anforderungen, Ideen oder technische Entwicklungen entstehen neue Dienste.
  - Nicht mehr benötigte Dienste müssen eingestellt werden !
- Es ist ein Prozess erforderlich, um qualitätsgesichert neue Dienste im IT Center - unter Berücksichtigung aller Rahmenbedingungen - einzuführen und bestehende Dienste anzupassen oder einzustellen.
- Sourcing / Kooperation ist ein wichtiges Element in diesem Prozess.

# Dienstentwicklungprozess am IT Center





# Fragen ?

---



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dipl.-Math. Daniel Bündgens, MBA  
Geschäftsführer  
IT Center  
Seffenter Weg 23  
52074 Aachen  
[buendgens@itc.rwth-aachen.de](mailto:buendgens@itc.rwth-aachen.de)