



IT Service Kataloge

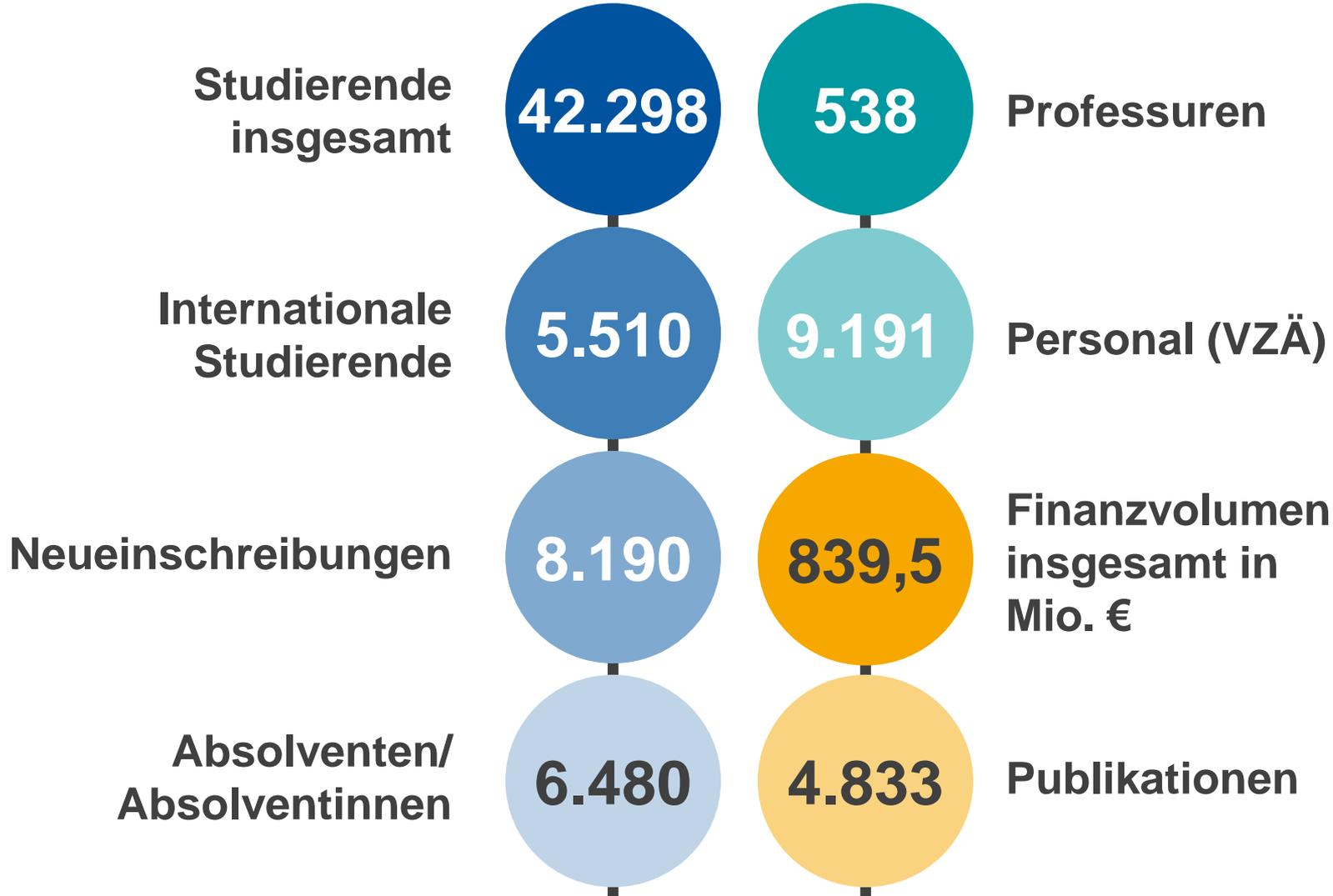
Entwicklung von Servicekatalogen und Servicemodellen
als strukturbildende Elemente für IT Provider

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

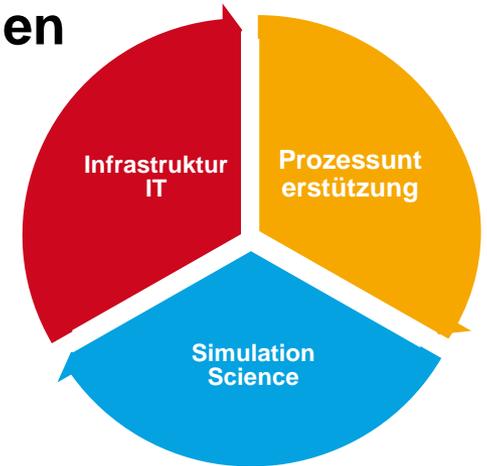
The Big Picture in Figures



Das IT Center der RWTH Aachen

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

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

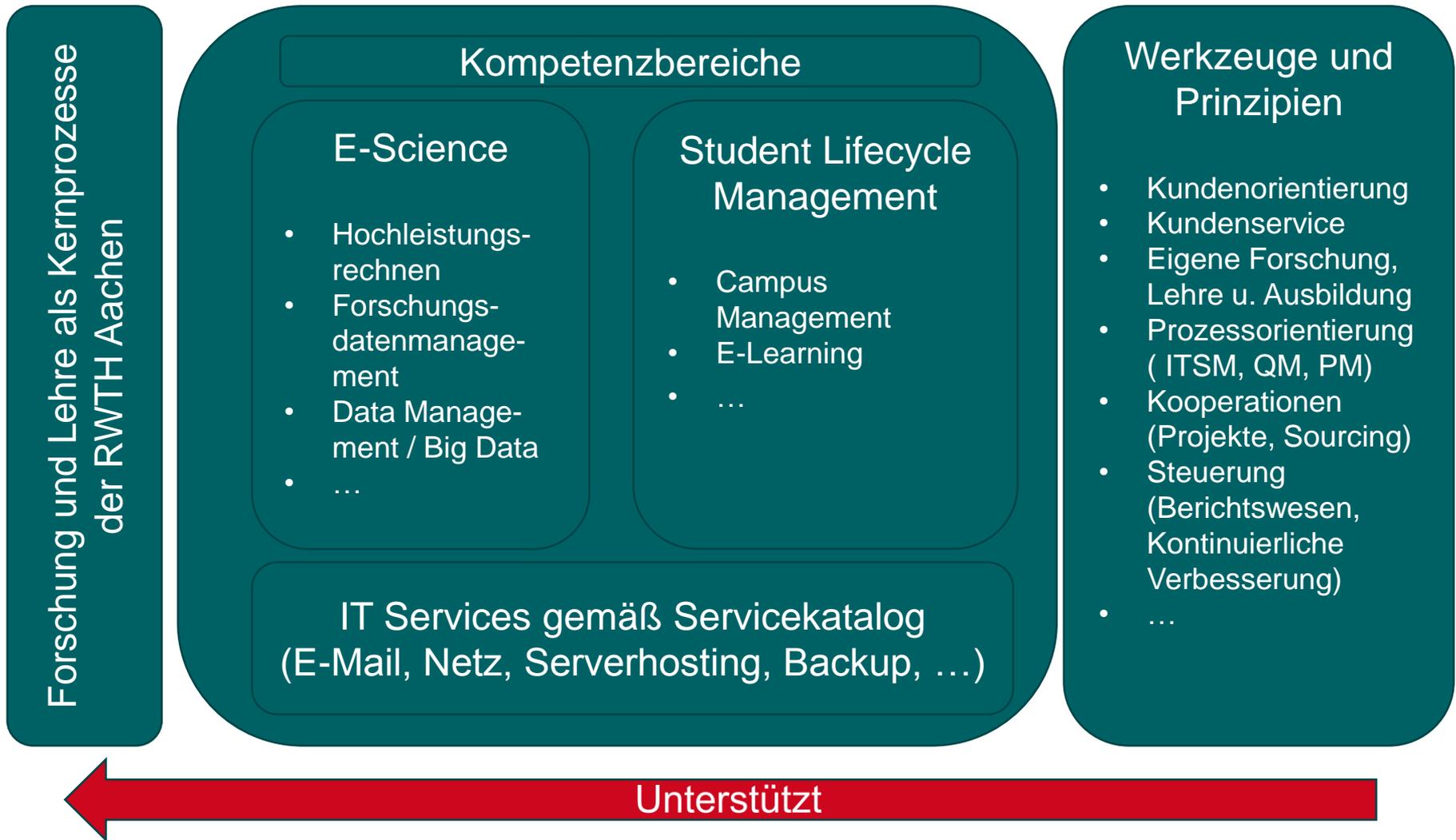


■ Unterstützung bei den Simulationswissenschaften

- 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 (Dienstentstehungsprozesses)
 - 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

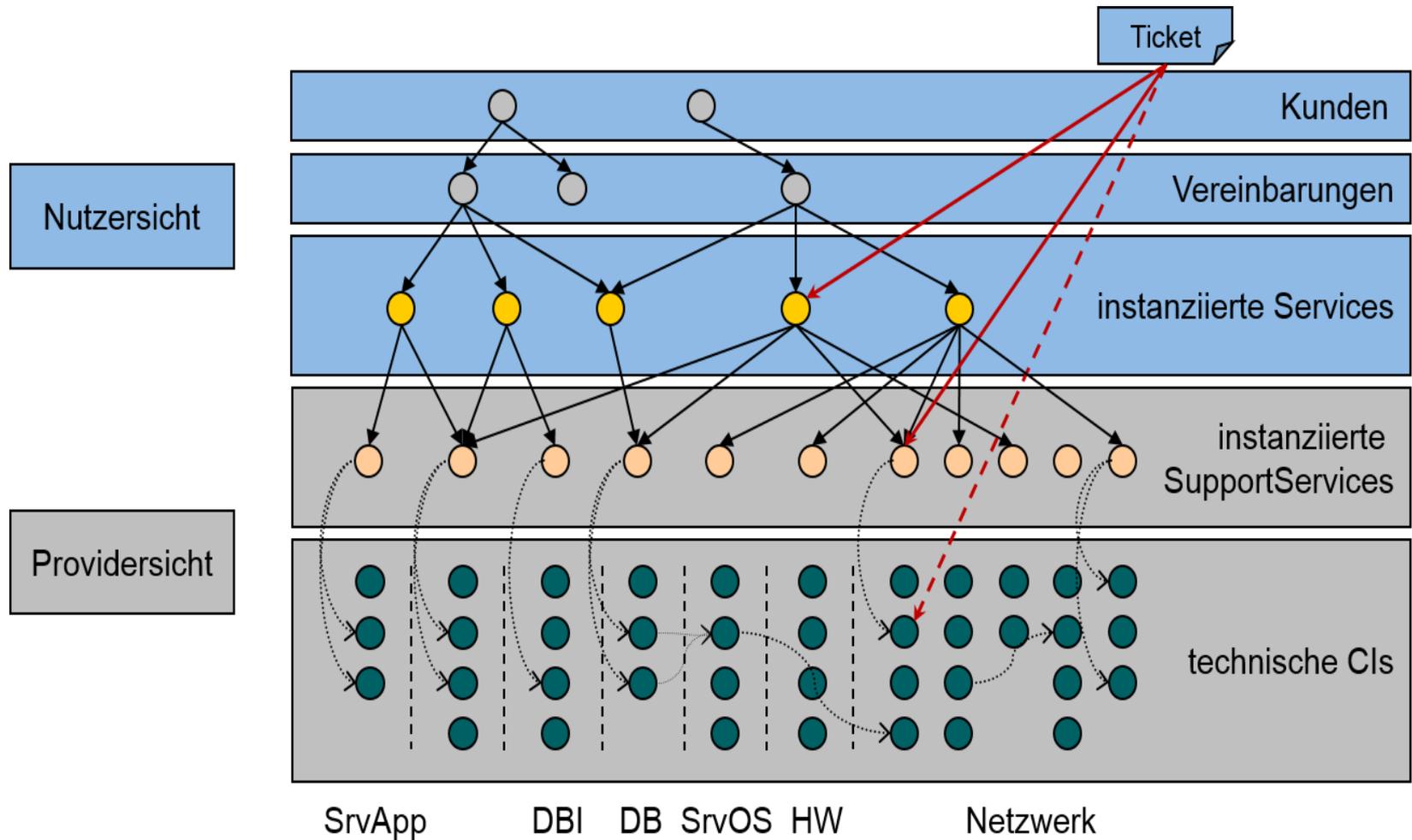
■ **Individualdienste** (Beispiele: Managed Service, Sharepoint Shared Service, Integratives Hosting):

- 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)
 - in der Außendarstellung der Dienste des IT Centers (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

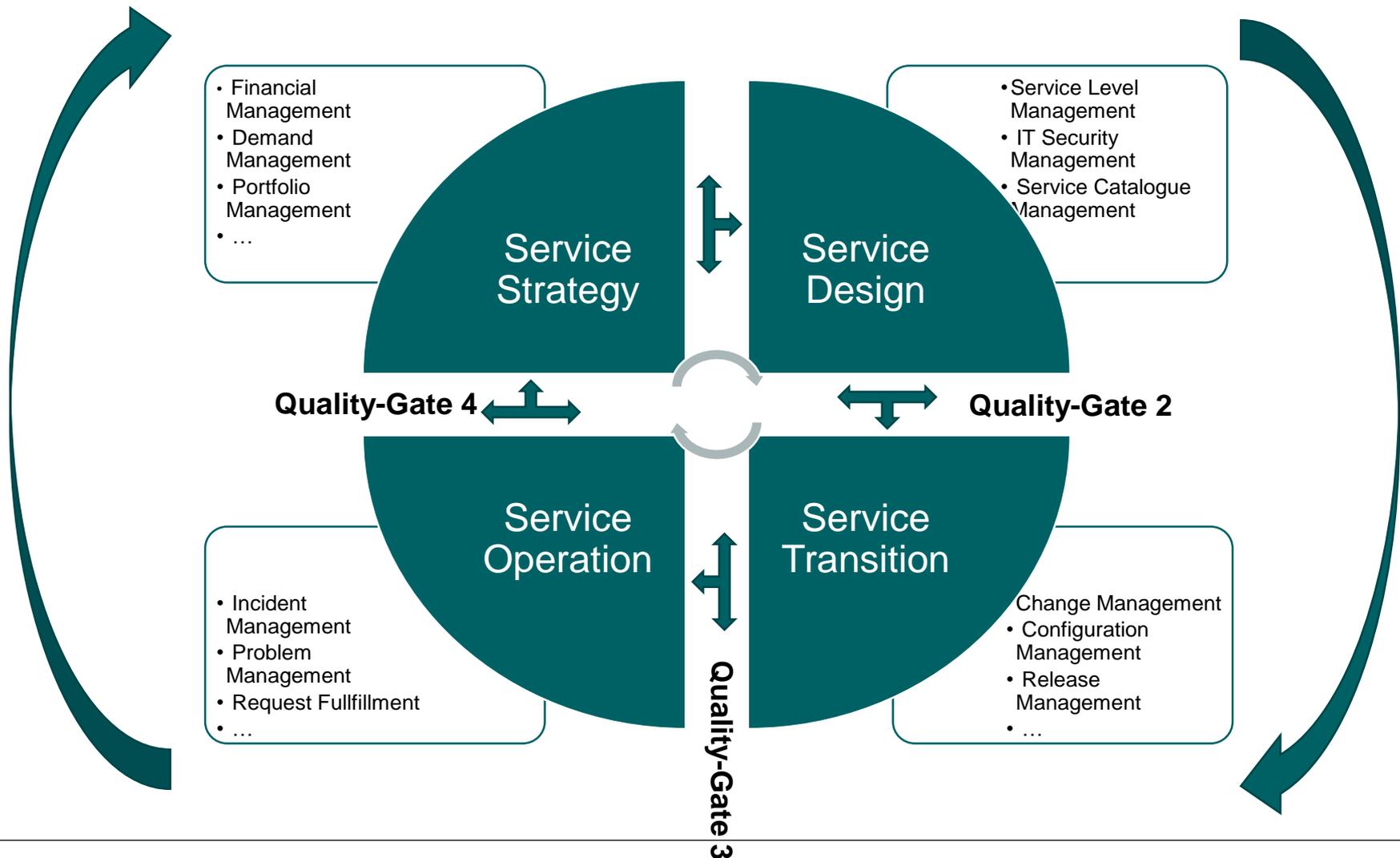
Reporting und Dienstgüte

- 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