

Tagung der DINI-AG 'E-Framework'

Prozessmanagement: RZ-ServiceDesk

-Praxisbericht-

Sarah Grzemski

Rechen- und Kommunikationszentrum der RWTH Aachen

17.02.2010

Agenda

1. Hintergrund
2. Ziele eines Service Desk
3. Ziele des Rechen- und Kommunikationszentrum
4. Grundsätzliches
5. Umsetzung
6. Aktueller Stand
7. Momentane Aktivitäten
8. Packen wir es an!

Hintergrund

**Das Rechen- und
Kommunikationszentrum der
RWTH Aachen verbessert seine
Serviceprozesse!**

IT-Service Management

Hintergrund

- ▶ Die Dienste/Services, die das Rechen- und Kommunikationszentrum (RZ) für die RWTH erbringt, werden immer komplexer. (z.B. Service- und Serverhosting, CAMPUS, IdM ...)
- ▶ Die Zahl der Studierenden und Institute, die unsere Dienste nutzt und nachfragt, wird immer größer.
- ▶ Externe Hochschulen und Unternehmen fragen Dienste nach.
- ▶ Die Zahl der Kunden für komplexer werdende IT- Dienste wächst deutlich!

Hintergrund

- ▶ **ITIL: IT – Infrastructure Library**
(„best practice“- Ansatz für IT- Servicemanagement)
- ▶ Kein IT-Projekt, sondern ein Organisationsentwicklungsprojekt!

Ziele des ITIL-Projekts:

- ▶ RZ als verlässlicher Partner für IT in der RWTH
- ▶ verstärkte Kundenorientierung
- ▶ Bereichsübergreifende Prozessoptimierung im RZ
- ▶ Erhöhung von Transparenz und Verbindlichkeit
- ▶ Zeitrahmen des Projektes 09/2008 – 12/2010

Hintergrund

Etablierung von 4 Teilprojektgruppen

- ▶ Projektgruppe: Messgrößen
- ▶ Projektgruppe: IT für Institute
- ▶ Projektgruppe: ITSM Toolauswahl
- ▶ **Projektgruppe: RZ-ServiceDesk**

Ziele eines Service Desk

Hauptaufgabe des Service Desk nach ITIL ist die **Sicherstellung** der ein- und ausgehenden **Kommunikation** mit den Anwendern von IT-Services mit dem Ziel der schnellstmöglichen (Wieder-)Herstellung der Nutzbarkeit zur Verfügung stehender IT-Services („quick and dirty“).

Ziele eines Service Desk

Daraus lassen sich u. a. folgende Zielsetzungen ableiten:

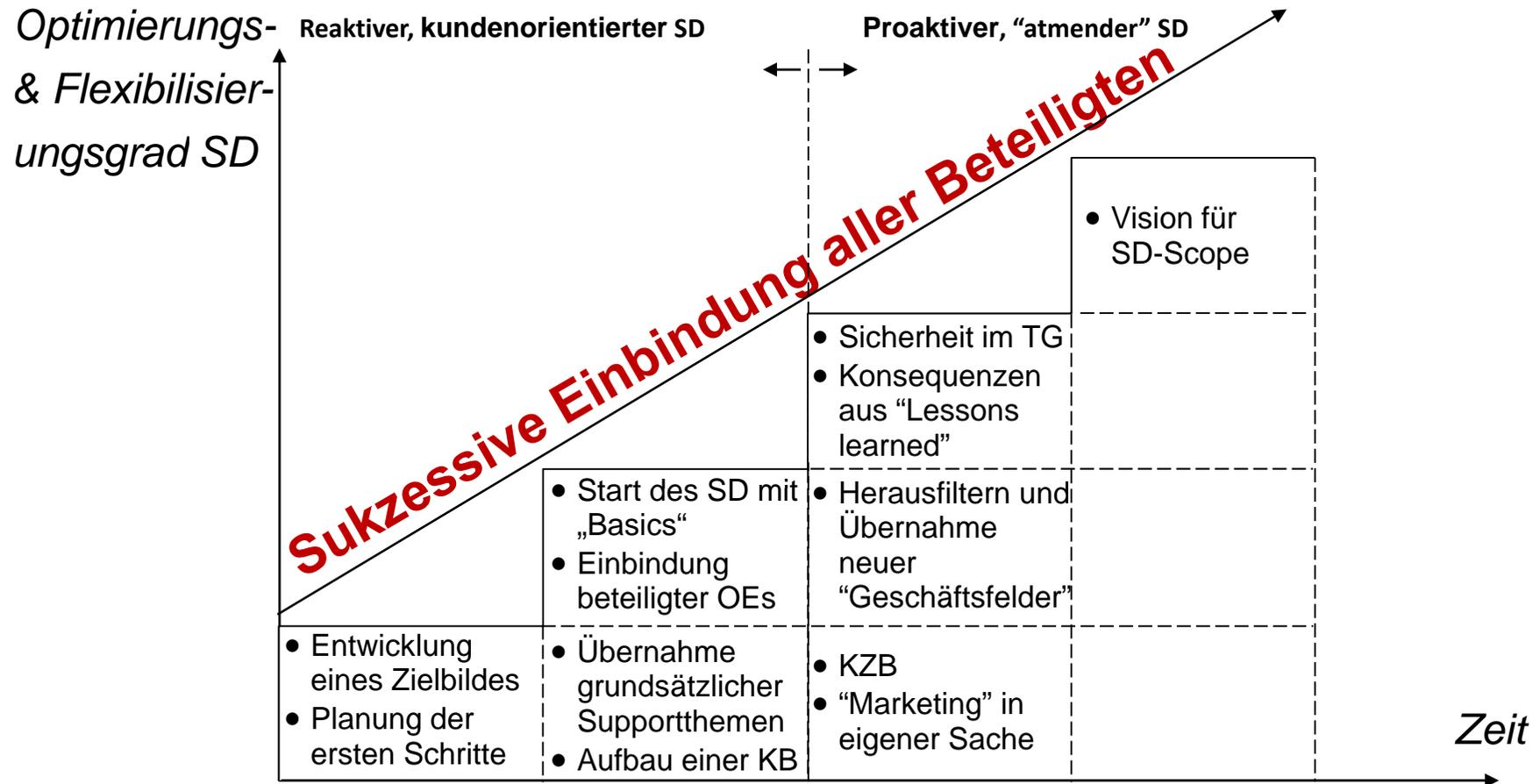
- ▶ Einheitliche Kontakt-Adresse für die Anwender
(Single Point of Contact / one face to the customer)
- ▶ Hohe Erreichbarkeit im Rahmen der Servicebereitschaftszeiten
- ▶ Hohe Qualität bei Annahme und Reaktion auf Incidents (Lösungsquote)
- ▶ Dokumentation und Tracking der Anfragen
- ▶ Organisatorische Schnittstelle zu benachbarten Prozessen der operativen Ebene
- ▶ Zentrales Reporting für den gesamten Incident Management Prozess
- ▶ Verantwortliche Instanz für Eskalationen im Incident Management Prozess

Ziele RZ

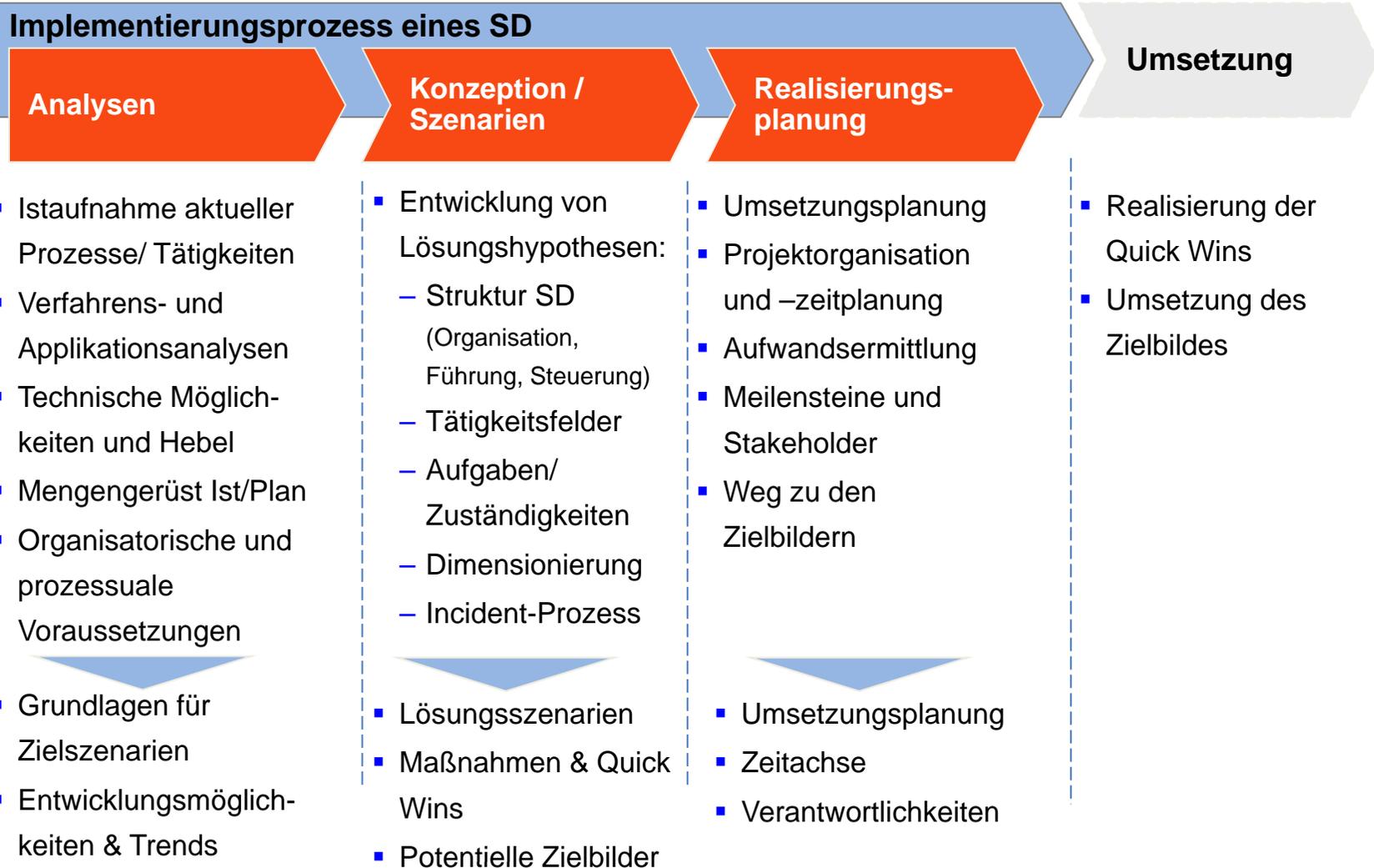
- ▶ Die Einrichtung des RZ-ServiceDesk (RZ-SD) ist eine wesentliche Komponente zur Verbesserung des Servicemanagements im Kontext des ITIL Umsetzungsprozesses am RZ der RWTH Aachen.
- ▶ Alle Anwender können das RZ über einen SPoC erreichen und
- ▶ dass Anwender/Kunden, die das RZ über definierte Service-Kanäle telefonisch oder per Email kontaktieren, **innerhalb eines Arbeitstages** zurückgerufen werden bzw. eine qualifizierte Antwort per E-Mail erhalten.
- ▶ Start 01.01.2010

Grundsätzliches

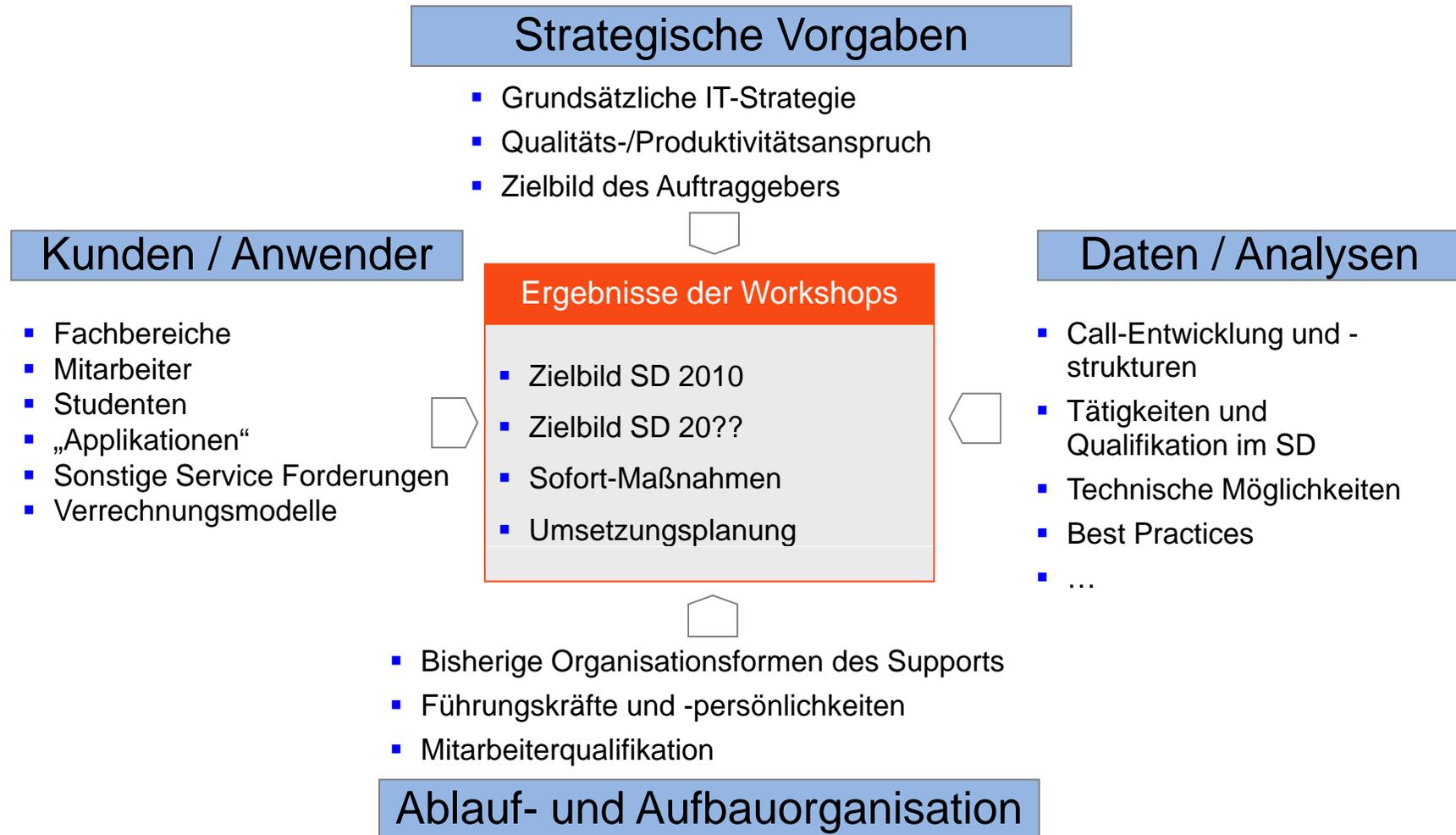
Entwicklungsschritte



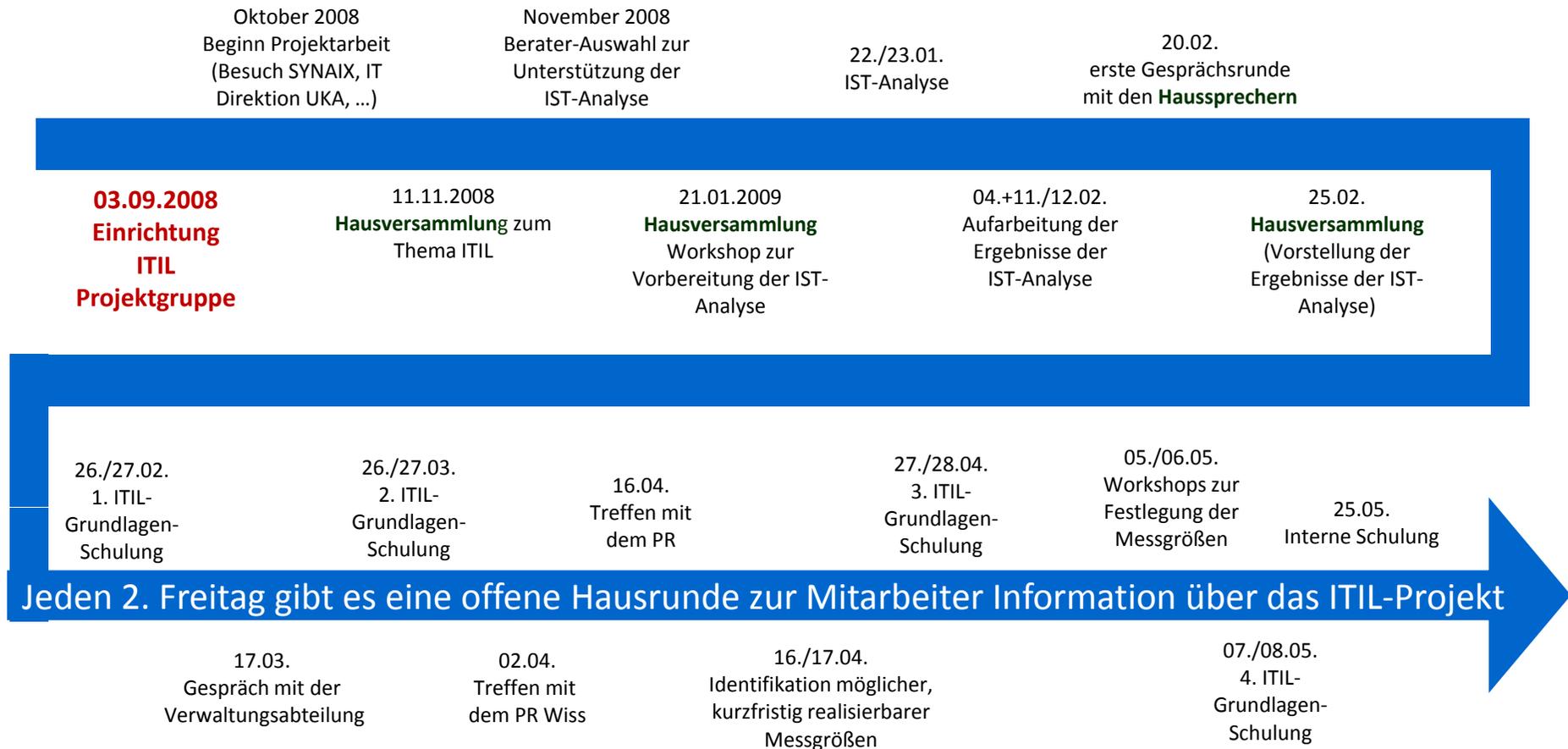
Grundsätzliches



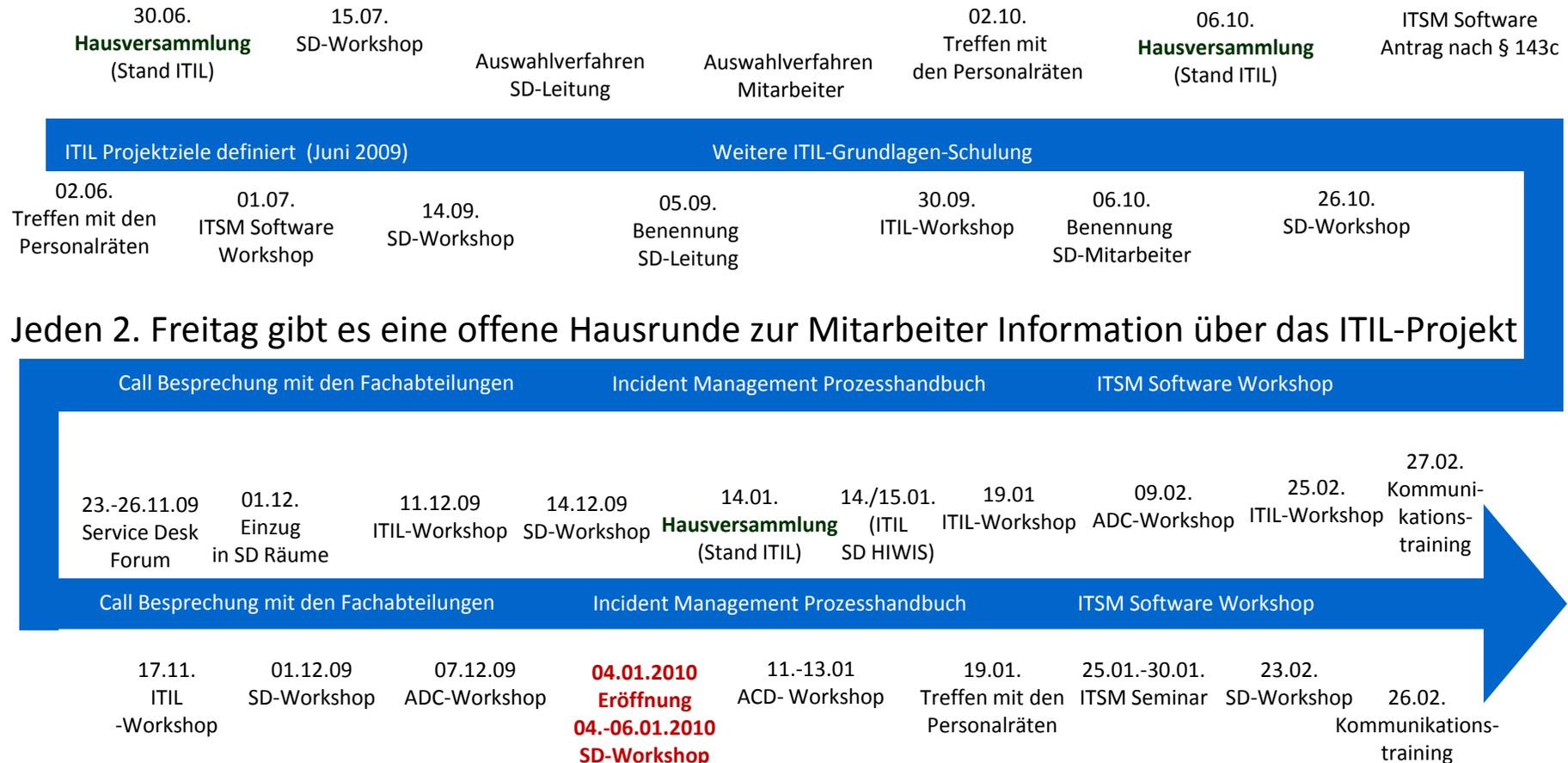
Grundsätzliches



Umsetzung



Umsetzung



Umsetzung

Seit September 2008

- ▶ 7 Hausversammlungen: Schwerpunktthema: Stand des ITIL Projekt
- ▶ 8 ITIL Projekt Workshops (teilw. mehrtägig)
- ▶ ca. 2/3 (122) aller Mitarbeiter: Grundlagenschulung ITIL V2
- ▶ Benennung: Incident Manager(in)
- ▶ Benennung: RZ-ServiceDesk Leitung
- ▶ Benennung: Service Level Manager
- ▶ 7 ServiceDesk Projekt Workshops (teilw. mehrtägig)
- ▶ Einrichtung RZ-ServiceDesk: 4 Festangestellte und 15 studentische Mitarbeiter
- ▶ 9 studentische Mitarbeiter des RZ-ServiceDesk: Grundlagenschulung ITIL V2

Umsetzung

Seit September 2008

- ▶ 3 Mitarbeiter: Weiterqualifizierung zum Service Manager (ITIL)
- ▶ Qualifizierungskonzept der SD Mitarbeiter
- ▶ **diverse Besuche auf Messen/Kongressen**: Thema IT Service Management & Service Desk
- ▶ **4 Gespräche mit den Personalräten und der zentralen Hochschulverwaltung**
- ▶ **3 Workshops ACD Anlage**
- ▶ diverse Workshops der ITSM Toolauswahlgruppe
- ▶ Marketingkonzept

Aktueller Stand



Rechen- und Kommunikationszentrum
Seffenter Weg 23
52074 Aachen

SuperC
Templergraben 57
52062 Aachen

E-Mail: servicedesk@rz.rwth-aachen.de

Tel: 02 41 – 80 24 680

Momentane Aktivitäten

Ständige Verbesserung der Servicequalität

- ▶ Erreichbarkeit sicherstellen
- ▶ Personaleinsatzplanung
- ▶ Gespräche zwischen mit den 2nd-Level Einheiten
- ▶ Dokumentationssammlung
- ▶ Upgrade des jetzigen Ticket Tools

Momentane Aktivitäten

Ständige Verbesserung der Servicequalität

- ▶ Übertragung der Strichlisten in die zentrale Messgrößen Datenbank
- ▶ Projektgruppe ITSM Toolauswahl bereitet Beschaffungsantrag vor!
- ▶ Weiterqualifizierung aller SD Mitarbeiter
- ▶ Marketing Maßnahmen

Packen wir es an!

- ▶ Übernahme weiterer Services aus dem 2nd-Level
- ▶ Etablierung des Incident Management Prozess
- ▶ Erstellung eines Incident Management Handbuches
 - ▶ Eskalationsverfahren
 - ▶ Trackingregeln
- ▶ Etablierung des Service Level Management Prozess
 - ▶ Vereinbarung von SLAs und OLAs
- ▶ Etablierung des Change Management Prozess

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**