

Herausforderungen für den Support bei der Einführung eines neuen Campus-Management-Systems am Fallbeispiel RWTHonline

Markus Baum¹, Ingo Hengstebeck² und Sarah Grzemski³

Abstract: Dieser Artikel skizziert die durch den Bologna-Prozess entstehenden universitären Herausforderungen und stellt die Einführung des neuen Campus-Management-Systems an der RWTH Aachen University als einen notwendigen Schritt im Umgang mit diesen Herausforderungen dar. Mit besonderem Blick auf die IT Center-spezifischen und die RWTH-weiten Supportstrukturen werden verschiedene Szenarien der Einführung und deren Auswirkung auf den Support vorgestellt und beurteilt. Den Abschluss bildet ein Ausblick auf die langfristigen Ziele einer hohen Servicequalität.

Keywords: Bologna, Campus Management, RWTHonline, Support, ServiceDesk

1 Einleitung

Der Bologna-Prozess stellt Universitäten vor eine Vielzahl von Herausforderungen, die die Konzeption von Studiengängen ebenso betrifft wie die grundlegende Organisation von Hochschulen. Mit diesen Herausforderungen sieht sich auch die RWTH Aachen University konfrontiert. Neben einer Reorganisation hochschulweiter Prozesse, hat sich die RWTH Aachen University daher die Einführung eines integrierten Campus-Management-Systems zum Ziel gesetzt [Rw17a]. Dieses System soll es ermöglichen, den durch den Bologna-Prozess gestellten Anforderungen gerecht zu werden. Die bisher für das Campus-Management eingesetzten Systeme unterstützen den modularen Aufbau der Bachelor- und Masterstudiengänge nicht optimal. Für das IT-ServiceDesk des IT Centers der RWTH Aachen University bedeutet die Einführung eines neuen Systems, eine Veränderung der bisherigen Supportprozesse und -strukturen. Um auf diese Veränderungen angemessen reagieren zu können, müssen neue Supportprozesse und -konzepte entwickelt, evaluiert, getestet und implementiert werden.

Im Folgenden wird das Projekt „Reorganisation der Prozesse rund um das Prüfungsleistungs- und Lehrveranstaltungsmanagement einschließlich der Einführung einer integrierten Softwarelösung“, kurz PuL, als umfassende organisationale und informationstechnologische Antwort der RWTH Aachen University auf die Herausforderungen von „Bologna“ dargestellt [Rw17a]. Anschließend wird das

¹ RWTH Aachen University, IT Center, Seffenter Weg 23, 52074 Aachen, baum@itc.rwth-aachen.de

² RWTH Aachen University, IT Center, Seffenter Weg 23, 52074 Aachen, hengstebeck@itc.rwth-aachen.de

³ RWTH Aachen University, IT Center, Seffenter Weg 23, 52074 Aachen, grzemski@itc.rwth-aachen.de

Augenmerk auf die Anforderungen gelegt, die aus der Einführung eines integrierten Campus-Management-Systems für den Support entstehen. Daraufhin werden Lösungsansätze für diese Anforderungen diskutiert. Den Abschluss bildet ein Ausblick.

2 Der Bologna-Prozess, die RWTH Aachen University und das PuL-Projekt

2.1 Universitäre Auswirkungen des Bologna-Prozesses

Die Auswirkungen der Erklärung von „Bologna“ [Km16] können kaum überschätzt werden. Die Universitäten sehen sich in Anbetracht der formulierten Ziele der Notwendigkeit ausgesetzt, grundlegende und langfristige Reformprozesse einzuleiten [Si11]. Diese Reformierung und Neu-Strukturierung der studienrelevanten Strukturen bringt für die RWTH Aachen University eine enorme Komplexitätssteigerung in den Bereichen Studium und Lehre mit sich [Rw17a]. Etliche Prüfungsordnungen und Modulbeschreibungen müssen neu erstellt werden. Hinzu tritt der enorme Anstieg der Studierendenzahlen aufgrund der doppelten Abiturjahrgänge im Jahre 2013 [Ja13]. Zudem erhöhen die lokal besonders ausgeprägte Interdisziplinarität des Lehrangebots und die starke Verflechtung der Forschung mit wirtschaftlichen Interessen den organisatorischen Aufwand. Mit der Meisterung dieser Hürden befasst sich das 2011 gestartete hochschulweite PuL-Projekt, dessen Abschluss für Ende 2018 geplant ist. Im Rahmen dieses Projektes wird neben der Reorganisation der studiengangsbezogenen Prozesse ebenfalls ein neues Campus-Management-System eingeführt. Diese doppelten Neuerungen führen dazu, ebenfalls die Supportprozesse und -strukturen entsprechend anzupassen. Zugleich bietet sich dadurch die Möglichkeit, jene Strukturen und Prozesse kundenfreundlicher als bisher zu gestalten.

2.2 Das PuL-Projekt: Struktur und Ziele

Das PuL-Projekt wurde vom Rektorat der RWTH Aachen University in Auftrag gegeben [Rw17a]. An dem Projekt sind über 100 Personen der RWTH Aachen University beteiligt. Diese Personen gehören unterschiedlichen Hochschuleinrichtungen an. Fakultäten, Verwaltungseinheiten, Vertreter der Studierendenschaft sowie das IT Center arbeiten eng zusammen, um die Reorganisation der Prozesse sowie die Softwareeinführung zu gestalten. Das Projekt ist untergliedert in eine Lenkungebene, die Ebene der Projektleitung und die Ebene der Teil- und Koordinationsprojekte (siehe Abb. 1). Die sieben Teilprojekte sind verantwortlich für die technischen und fachlichen Fragestellungen. Die Koordinationsprojekte übernehmen unter anderem die Qualitätssicherung, die Konzeption von Dokumentation und Schulungen, das Berichtswesen und die Datenmigration.

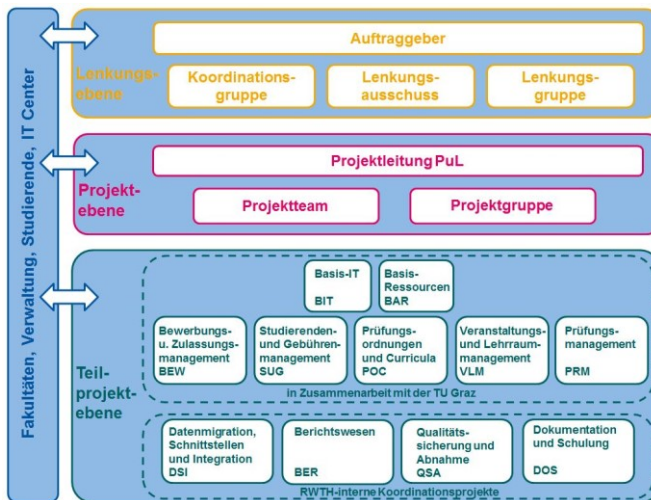


Abb. 1: PuL-Projekt-Struktur [Rw17a]

Im Hinblick auf den Student-Life-Cycle befasst sich das Projekt mit den Themen Prüfungsleistungs- und Lehrveranstaltungsmanagement, Bewerbung und Zulassung sowie Studierenden- und Gebührenmanagement. Entsprechende Prozesse werden im Rahmen ihrer Reorganisation transparenter und optimiert [Rw17b]. Auf der Grundlage der neu gestalteten Prozesse wird bis zum Wintersemester 2018 schrittweise ein neues integriertes Campus-Management-System eingeführt. Die Vorbereitungen dazu laufen seit Anfang 2015. Dieses von der TU Graz erworbene System trägt den Namen RWTHonline und unterstützt diese Prozesse. Hier stellt die Einführung von RWTHonline zudem eine Reaktion auf eine lokale Besonderheit dar. Bisher wird an der RWTH Aachen University im Rahmen des Student-Life-Cycles mit heterogenen IT-Systemen gearbeitet. Während die Organisation von Veranstaltungen im Campus-System der CAS AG bewältigt wird, wird das Prüfungs- und Studierendenmanagement über Systeme der HIS eG abgewickelt. Die bisher eingesetzten Systeme zur Organisation von Studium und Lehre sind an ihre technischen Grenzen gestoßen. RWTHonline vereinheitlicht diese heterogenen Systeme und erübrigt auf Dauer die Bereitstellung von Brücken für komplexe Verfahren der Datenmigration im Student-Life-Cycle [Rw17d]. Zur sicheren und risikoarmen Einführung wird im Wintersemester 2017/18 und Sommersemester 2018 das neue System im Pilotbetrieb getestet. Am Piloten nehmen die Studiengänge Bachelor of Science Chemie und Master of Arts Politikwissenschaft teil [Rw17e].

3 Herausforderungen bei der Einführung des Campus-Management-Systems RWTHonline im Hinblick auf Support

Die Einführung des neuen Campus-Management-Systems stellt die daran beteiligten Abteilungen des IT Centers, die eingebundenen Einrichtungen der Zentralen Hochschulverwaltung (ZHV) sowie Fakultäten und Fachgruppen vor die Herausforderung, den kompletten Support (sowohl technischer als auch inhaltlicher Natur) für RWTHonline neu zu strukturieren. Dabei sind sowohl die Supportstruktur innerhalb des IT Centers, als auch die RWTH-weite Supportstruktur zu berücksichtigen. Zu beachten ist an dieser Stelle, dass die im Folgenden skizzierten Szenarien noch in der Diskussion sind und daher noch keine zukünftigen Prozesse, die auf diesen Szenarien aufbauen, detailliert definiert werden. Sicher ist jedoch, dass diese Szenarien auf bereits bestehenden definierte Supportstrukturen und -prozesse aufbauen werden. Durch die Einrichtung einer zentralen Kontaktadresse bei Supportanfragen, der Definition möglicher Anfragen und der entsprechenden Bearbeitungsgruppen wurden bereits erste Schritte auf dem Weg zu fertigen Prozessdefinitionen unternommen.

3.1 IT Center-interne Supportstruktur

Das Campus-Management-System wird vom IT Center betreut und betrieben. Innerhalb des IT Centers sind dabei die folgenden Abteilungen involviert: IT-ServiceDesk (IT-SD), IT-Prozessunterstützung (PIT) sowie Systeme und Betrieb (SuB).

Das IT-SD erfasst, bearbeitet und leitet gegebenenfalls Supportanfragen zu allen IT-Diensten des IT Centers an die entsprechenden Fachabteilungen weiter, sofern eine Beantwortung nicht im 1st-Level-Support erfolgen kann. Das IT-SD wurde im Jahr 2010 im Rahmen der Einführung von IT-Service-Management am IT Center etabliert und dient als Single Point Of Contact für alle Anfragenden [Bgh11]. Um einen qualitätsgesicherten Support zu garantieren, betreibt das IT-SD ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2015, welches im Jahr 2016 entsprechend zertifiziert sowie im Jahr 2017 mit Hilfe eines Überprüfungsaudits aufrechterhalten wurde [Phg17]. Für die Bearbeitung von Anfragen rund um das aktuelle Campus-Management-System gibt es definierte Prozesse, die in enger Abstimmung mit der Gruppe Prozess- und Anwendungsberatung der Abteilung PIT stetig weiterentwickelt werden.

Die Abteilung PIT ist u.a. für Beratung und Schulung bezüglich des Campus-Management-Systems zuständig. Neben den Beratungs- und Schulungsaufgaben übernimmt die Abteilung PIT die folgenden Tätigkeiten:

- IT-Prozessentwicklung, Prozessgestaltung, Anforderungsanalyse, Einführung, Integration und Weiterentwicklung effizienter und nachhaltiger IT-Lösungen
- Prozessunterstützung von Campusmanagement (CMS), E-Learning und die RWTHApp

- Management und die Weiterentwicklung von zentralen Anwendungen für die bedeutenden Geschäftsprozesse der RWTH Aachen gemeinsam mit den Kooperationspartnern in der Zentralen Hochschulverwaltung (ZHV) und den Fakultäten

Im Rahmen der Einführung von RWTHonline ist PIT verantwortlich für die Integration bestehender Daten in das neue System sowie die Bereitstellung bzw. Entwicklung von Schnittstellen zu Nachbarsystemen. Beispielsweise müssen Raumdaten von der Software zur Raumbuchung über eine Schnittstelle zu RWTHonline migriert werden. Ebenfalls stellt PIT Schnittstellen zu Datenbanken bereit, in denen die Personendaten von Studierenden und Bediensteten hinterlegt sind. Neben dieser technischen Komponente übernimmt PIT auch wieder die Beratung, die Durchführung von Schulungen und die Dokumentation bezüglich RWTHonline in Kooperation mit dem Dezernat 1 der ZHV.

Die Abteilung Systeme und Betrieb (SuB) ist für den Regelbetrieb von Hard- und Software-Systemen verantwortlich und bietet u. a. die folgenden Dienste an:

- Backup und Archiv
- Email und Groupware
- Identity Management

Des Weiteren betreibt SuB das Campus-Management-System und die darunterliegende Serverinfrastruktur und Basissoftware.

Aufgrund der integrativen Aufgaben, Betreuung und Betriebsstruktur von RWTHonline ergeben sich für den Support unterschiedliche Herausforderungen, die im Rahmen der Einführung des Systems evaluiert werden. Zum einen muss geklärt werden, wie die IT Center-interne Supportstruktur aufgebaut wird. Kurz gesagt: Wer redet wann mit wem? Bei eingehenden Supportanfragen von Nutzenden, wird diese Anfrage zunächst anhand der gültigen auf ITIL aufbauenden Prozesse im IT-SD bearbeitet. Wenn eine Lösung jedoch nicht durch das IT-SD erfolgen kann, muss die Anfrage entweder an die Abteilung SuB oder an die Abteilung PIT weitergeleitet werden. Nach der Bearbeitung der Anfrage durch eine der beiden Abteilungen, wird in der Regel eine Antwort an den Nutzenden durch das IT-SD kommuniziert. Dies ist wichtig, um die Mitarbeitenden der Abteilungen zu entlasten und um Awareness bei den Anfragenden für die Support-Prozesse zu schaffen. Es soll vermieden werden, dass die Mitarbeitenden der Fachabteilungen des IT Centers direkt durch die Anfragenden kontaktiert werden.

Gerade bei der Einführung von RWTHonline ist damit zu rechnen, dass Anfragen von den 2nd-Level-Einheiten (SuB oder PIT) des IT Centers an den Hersteller der Campus-Management-Software (TU Graz) weitergeleitet werden müssen. Zum Umgang mit diesen Anfragen sind die folgenden Szenarien möglich:

1. Szenario: Die Mitarbeitenden der Abteilungen PIT und SuB wenden sich direkt an den Support des Herstellers der Software. Antworten des Herstellers werden dann wieder direkt an den/die Anfragestellte aus der entsprechenden Abteilung

kommuniziert. Positiv hervorzuheben ist an diesem Szenario, dass die Kommunikation sehr schnell stattfindet und Probleme ebenso schnell gelöst werden können. Nachteilig ist, dass die Antworten mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht dokumentiert werden, weil die Anfragenden oftmals primär im operativen Geschäft tätig sind. Antworten werden also schnell umgesetzt. Jedoch ist die Umsetzung an keinen Dokumentationsprozess gekoppelt. Auf lange Sicht führt das Fehlen der Dokumentation nicht zur schnelleren, sondern zu einer langsameren Problemlösung, da dasselbe Problem wiederholt an den Hersteller kommuniziert, statt direkt mittels einer Dokumentation gelöst wird.

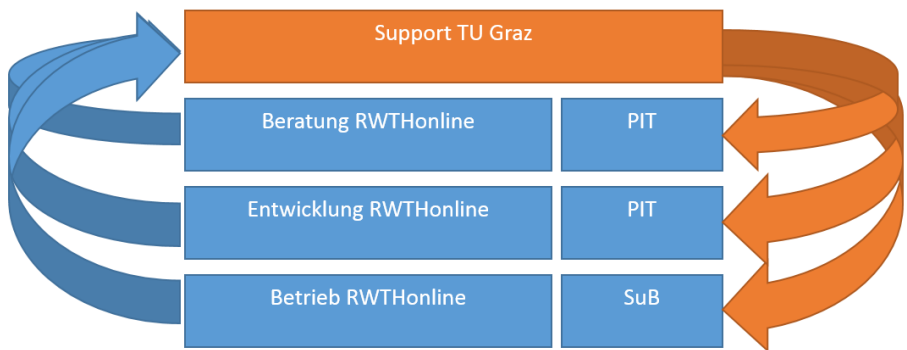


Abb. 2: interne Struktur Szenario 1

- Szenario: Innerhalb des IT Centers wird ein Team mit Mitgliedern aus allen drei Abteilungen gebildet. Supportanfragen an den Hersteller werden von diesem Team an den Hersteller weitergeleitet. Erfolgt eine Antwort durch den Hersteller, kommuniziert das Team die Antwort an die entsprechende Abteilung des IT Centers. Der Vorteil bei diesem Szenario ist, das Wissen bezüglich der aufkommenden Supportanfragen gleichzeitig in allen drei Abteilungen aufgebaut wird. Auch dieses Szenario birgt Nachteile. Die Etablierung eines solchen Teams erzeugt zunächst einen erhöhten Arbeitsaufwand. Es muss zudem festgelegt werden, in welcher Abteilung das Team angesiedelt wird und welche Mitarbeitenden für das Team teilweise freigestellt werden. Die eingeführte Zwischeninstanz bedingt ebenfalls zeitliche Verzögerungen bei der Kommunikation der Antwort.

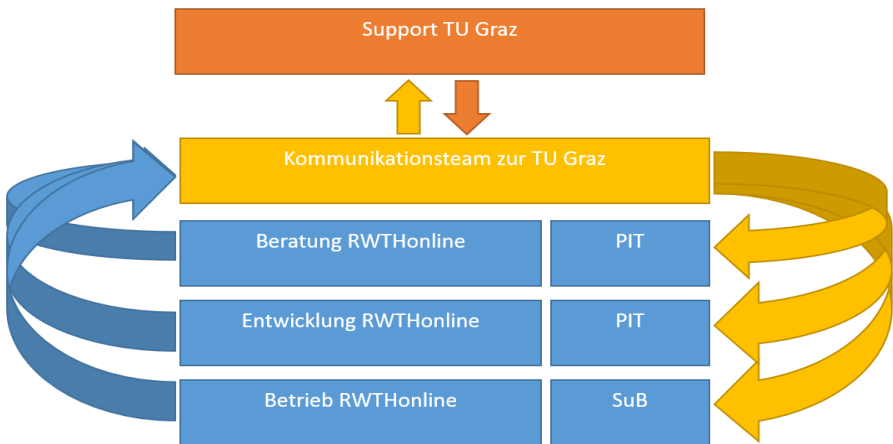


Abb. 3: interne Struktur Szenario 2

Für beide Szenarien muss darüber hinaus diskutiert werden, ob diese nicht ausgeweitet werden können auf die Einrichtungen der ZHV, welche ebenfalls den Support der TU Graz in Anspruch nehmen könnten.

Welches der beiden aufgeführten Szenarien letztendlich umgesetzt wird, ist noch nicht abschließend entschieden. Derzeit finden Abstimmungsgespräche bezüglich der Festlegung eines Szenarios statt. Möglicherweise wird es gar eine Mischform aus den beiden Szenarien geben, in der es zwar ein Kommunikationsteam gibt, jedoch einige vorher bestimmte Akteure direkt mit der TU Graz kommunizieren können. Zur Vermeidung von Parallelstrukturen eignet sich jedoch das zweite Szenario, da nur darin die Dopplung von Anfragen und Supporttätigkeiten durch deren Zentralisierung vermieden werden kann.

Neben den Abteilungen des IT Centers sind auch weitere Einrichtungen der ZHV, wie z.B. das Zentrale Prüfungsamt (ZPA) und das Studierendensekretariat an der Bearbeitung von Supportanfragen bezüglich des Campus-Management-Systems beteiligt. Daraus resultiert die Notwendigkeit, die bestehenden RWTH-weiten Supportstrukturen einer Überprüfung zu unterziehen.

3.2 RWTH-weite Supportstruktur

Das IT-ServiceDesk ist zwar der Single Point Of Contact für den IT-Support, jedoch übernimmt es bzw. das IT Center keinen umfassenden inhaltlichen und technischen Support für das bestehende Campus-Management-System bzw. für RWTHonline. D.h., neben dem IT Center gibt es noch weitere Einrichtungen der ZHV, die ebenfalls

Supportanfragen bearbeiten, z.B. das Studierendensekretariat oder das Zentrale Prüfungsamt. Eine vereinfachte Darstellung der derzeitigen Situation zeigt die Abb. 4.

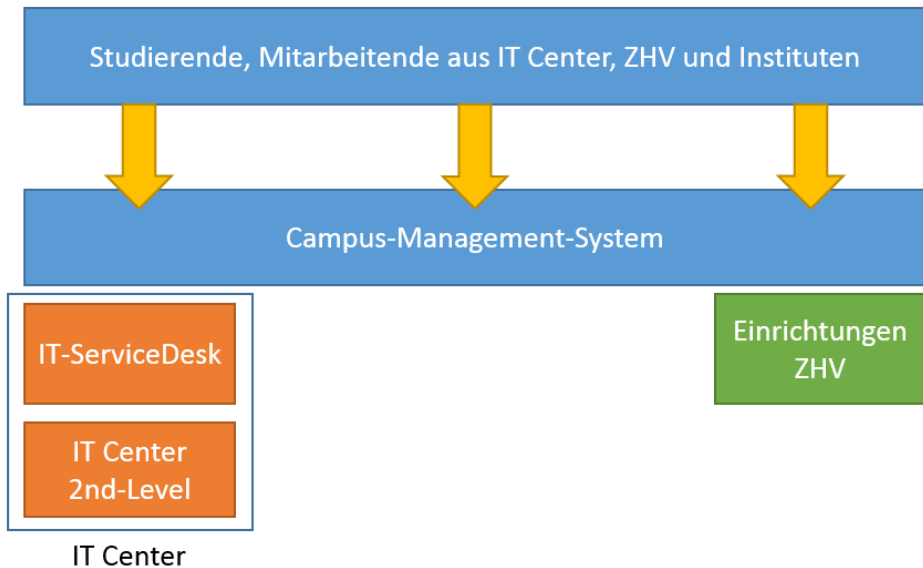


Abb. 4: Aktuelle Supportstruktur

Diese Struktur hat zur Folge, dass vor allem Anfragen von Studierenden oft fälschlicherweise an das IT-ServiceDesk gestellt werden. Diese Anfragenden werden dann darüber informiert, dass sie sich mit ihrer Anfrage an eine andere Einrichtung wenden müssen. Diese Support-Struktur hat sich als sehr umständlich und Anwender/innen-unfreundlich erwiesen. Auch bei der Kommunikation zwischen den Einrichtungen der ZHV und den 2nd-Leveleinheiten des IT Centers existiert hier kein definierter Prozess. Oft kontaktieren die Einrichtungen der ZHV den 2nd-Level direkt oder über das IT-SD. Durch das Fehlen eines klar definierten Prozesses, werden Anfragen der ZHV an das IT Center nicht durchgängig dokumentiert.

Des Weiteren ist diese Struktur der Lösung problematisch, weil aufgrund des Medienbruchs (im Falle der Verweisung der Anfrage an eine andere Einrichtung) keine vollständige Historie des Lösungsprozesses vorliegt. Dies erschwert die Nachvollziehbarkeit des Problems sowie die Dokumentation der Lösung.

Zur Unterstützung der langfristigen Strategie des IT Centers setzt sich das IT-SD bereits intensiv mit den möglichen Supportstrukturen für kooperativ erbrachte IT-Dienste auseinander. Diese Auseinandersetzung ist auch für die zukünftigen Supportstrukturen hinsichtlich des neuen Campus-Management-Systems wichtig, um eine hohe Servicequalität im Support zu erreichen [Gh17].

1. Szenario: Ein erstes Szenario, welches dieses Ziel unterstützt, ist, dass das IT-SD zum Single Point Of Contact für alle Anfragen bezüglich RWTHonline wird. Im Detail bedeutet dies, dass auf den bestehenden Supportstrukturen des IT-ServiceDesk aufgebaut wird. Alle Anfragen werden dann zentral im IT-SD eingehen, dort klassifiziert und kategorisiert und gegebenenfalls an die für die Bearbeitung zuständige Einrichtung bzw. Fachabteilung weitergeben. Dieses Konzept wird bereits jetzt schon erfolgreich mit anderen Einrichtungen der RWTH Aachen University eingesetzt und hat den Vorteil, dass der Anfrager nicht überlegen muss, an wen er sich wenden muss. Zudem bleibt die Problemhistorie (aufgrund des konstanten Mediums) für alle Beteiligten nachvollziehbar. Durch die Einrichtung der zentralen Support-E-Mail-Adresse rwthonline@rwth-aachen.de wurde bereits eine wesentliche Voraussetzung a) für die zentralisierte Bearbeitung aller RWTH-online-spezifischen Anfragen und b) für den Abbau von Parallelstrukturen zwischen IT-SD, ZHV und IT Center 2nd Level geschaffen. Zudem sind bereits jetzt Supportanfragen, die über diese E-Mail gestellt werden, definiert in: a) Anfragen zum Account, b) Anfragen zu Berechtigungen, c) Anfragen zum Klonen von Systemen, d) Anfragen zu technischen Problemen. Entsprechend dieser Kategorisierung können Anfragen an zwei Bearbeiter/innen-Gruppen zugeteilt werden: RWTHonline Support (PIT) oder RWTHonline Betrieb (SuB).

Insbesondere im Falle der Einführung von RWTHonline bietet sich auf diesem Wege für das IT-SD die Möglichkeit, konsequent und umfassend ein Wissen über die verschiedenen, wiederholt auftretenden Problemfälle und deren Lösung aufzubauen und oftmals wiederkehrende Anfragen direkt zu beantworten.

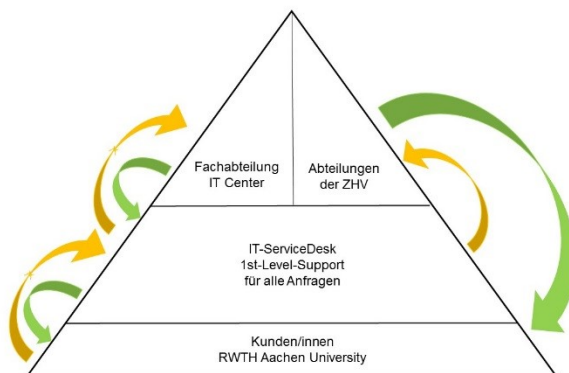


Abb. 5: Die Support-Pyramide [Gh17]

Abb. 5 stellt den Kommunikationsfluß bei der Nutzung eines gemeinsamen Tickettools durch alle beteiligten Einrichtungen dar. Die gelben Pfeile stellen den Kommunikationsweg von eingehenden Anfragen dar, die grünen Pfeile den Kommunikationsweg der Antworten.

Anfragen, die nicht direkt durch das IT-SD gelöst werden können, werden entweder an eine Fachabteilung des IT Centers oder direkt an die zuständige Einrichtung weitergeleitet. Bei Anfragen, welche in den Bereich des IT Centers fallen, erfolgt die Kommunikation der Antwort über das IT-ServiceDesk. In diesem Modell ist vorgesehen, dass die Antworten der beteiligten Einrichtungen ohne Umweg über das IT-SD an die Anfragenden kommuniziert werden. Es finden jedoch regelmäßig Austauschtermine zwischen dem IT Center und den beteiligten Einrichtungen statt, um Anfragen zu identifizieren, die direkt durch den 1st-Level des IT Centers beantwortet werden können. Diese Vereinbarungen zwischen dem IT-SD und den Einrichtungen der ZHV werden in Supportvereinbarungen festgehalten. Diese dienen der Dokumentation, wer für welche Anfragen zuständig ist.

Eine Modifikation des in Abb. 4 beschriebenen aktuellen Support-Modelles ist, dass die Antworten der Einrichtungen der ZHV über das IT-ServiceDesk kommuniziert werden. Durch diese Modifikation kann das IT-SD schneller Wissen aufbauen und die Dokumentation anpassen.

Die oben beschriebene Vorgehensweise entlastet alle beteiligten Einrichtungen, da definierte Anfragen direkt durch das IT-SD beantwortet werden können. Dadurch erhalten die Anfragenden eine schnellere Antwort. Diese Vorgehensweise wird bereits erfolgreich im Rahmen des Projektes „Forschungsdatenmanagement“ an der RWTH Aachen University umgesetzt [Gh17]. Dies setzt jedoch die Bereitschaft der beteiligten Einrichtungen voraus, mit dem im IT-ServiceDesk eingesetzten Tickettool zu arbeiten. Oftmals gehen einem Nutzen der Einführung neuer Softwaretools, hier Tickettool, erhebliche Kosten voraus. Z.B. müssen die Mitarbeitenden im Umgang mit der Software geschult werden. Probleme treten dabei nicht allein aufgrund mangelnder Fähigkeiten, sondern ebenso aufgrund eines in Gewohnheit gründenden Widerwillens in Form von Akzeptanzproblemen auf [Hä14]. Diese Probleme verlängern den Einführungsprozess neuer Softwaretools oftmals gravierend.

2. Szenario: Ein weiteres Szenario ist, dass das IT Center nur noch den technischen Support für RWTHonline übernimmt. In diesem Fall werden nur definierte Ansprechpartner/innen aus Einrichtungen und Instituten der RWTH Aachen University mit technischen Supportanfragen an das IT Center herantreten. Für alle inhaltlichen Fragen müsste in diesem Fall eine neue zentrale Supportstelle eingerichtet werden. Es stellt sich jedoch die Frage, ob es sinnvoll ist, neben einer bereits etablierten Supportstelle eine weitere vollständig neue Stelle zu konzeptionieren und zu etablieren. Auch hier müssen, wie im bereits oben diskutierten Szenario, personelle Ressourcen bereitgestellt werden.
3. Szenario: Das dritte und letzte diskutierte Szenario ist das Beibehalten der aktuellen Supportstrukturen. Dies hätte jedoch zur Folge, dass keine Verbesserung bezüglich der Supportqualität eintreten wird und die Anfragenden wiederum vor dem Problem stehen an welche Stelle sie sich wenden müssen und für den Support keine umfassende Problemhistorie dokumentiert werden kann (vgl. auch Abb. 4).

Es empfiehlt sich, sich auf das Szenario 1 oder Szenario 2 zu einigen, bzw. eine Mischform aus beiden zu erstellen, da nur so ein Mehrwert für die Anfragenden geschaffen werden kann. Die Durchführung von Szenario 2 ist jedoch nur mit einem sehr hohen konzeptionellen Aufwand möglich, da eine neue Supportstelle komplett neu konzeptioniert und organisiert werden muss. Es stellt sich die Frage, ob dies wirklich notwendig ist, wenn bereits bestehende etablierte Strukturen genutzt werden können. Die Anpassungen der bestehenden Strukturen stellen den geringsten Aufwand dar und bringen den größten Nutzen für die Anfragenden, sodass letztendlich lediglich das erste Szenario als umfassend zielführend gelten kann.

Wie auch für die IT Center-internen Supportstrukturen gilt hier ebenfalls, dass noch keine abschließende Entscheidung getroffen wurde. Die Szenarien werden derzeit innerhalb des PuL-Projekts diskutiert.

3.3 Herausforderungen neuer Supportstrukturen für den 1st-Level-Support

Änderungen an der IT Center-internen und der RWTH-weiten Supportstruktur wirken sich auf die interne Organisation des IT-ServiceDesk aus. Durch die Einführung von RWTHonline kommt es für den 1st-Level-Support so zu zwei großen Herausforderungen:

1. Anpassung der Supportstrukturen
2. Einführung eines neuen Campus-Management-Systems mit einer sehr großen Nutzerzahl. Hier gelten dieselben Herausforderungen, wie bei der Einführung eines neuen IT-Dienstes, wie z.B. Schulung der Mitarbeitenden und die Erstellung von Dokumentationen. Bei der Einführung von RWTHonline sind jedoch die folgenden Aspekte zu berücksichtigen: Doppelbetrieb von zwei Campus-Management-Systemen während der Pilotphase, grundsätzliche Änderungen bei der Nutzung des neuen Systems und die Umstellung der notwendigen Dokumentation.

Grundlegend notwendig ist, alle Änderungen zeitnah und adressatengerecht innerhalb des IT-ServiceDesk zu dokumentieren, zu kommunizieren und in die entsprechenden Schulungen einfließen zu lassen.

Diese Aufgaben stellen eine Mehrbelastung des IT-SD dar. Um dieser gerecht zu werden, sind zwei Mitarbeitende für die IT-SD-interne Kommunikation, Dokumentation und für Schulungen sowie für alle Änderungen, die sich durch die Einführung von RWTHonline ergeben, zuständig. Diese beiden Mitarbeitenden arbeiten sehr eng mit der Abteilung PIT und der PuL-Projektgruppe zusammen, um die Einführung so nah wie möglich zu begleiten. Hervorzuheben ist, dass bei der Besetzung dieser Stellen insbesondere auf pädagogische und organisationale Kompetenzen Wert gelegt wurde. Beide Stellen können daher als kommunikative und didaktische Schnittstelle zwischen verschiedenen Nutzenden, Einrichtungen der ZHV und Teilprojekte sowie als integraler Bestandteil der Definition von Supportprozessen fungieren. Bestandteil der Definition von Supportprozessen fungieren.

4 Ausblick

Die Einführung des neuen Campus-Management-Systems gründet in den Anforderungen, die der Bologna-Prozess an die RWTH Aachen University stellt. Die Einführung von RWTHonline stellt eine spezifische Reaktion auf diese Anforderungen dar und bietet zugleich die Chance, die hochschulspezifische Besonderheit der momentanen Nutzung mehrerer Systeme, die mittlerweile zum Problem geworden ist, durch die Einführung des neuen integrierten Systems zu beheben. Jedoch führt diese Einführung spezifische Herausforderungen für den Support und die Dokumentation mit sich. Zur Bewältigung dieser Herausforderungen existieren keine fertigen Lösungskonzepte. Diese werden momentan in enger Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten erstellt. Das IT-SD ist daran wesentlich beteiligt, um die Support-Perspektive in den Prozess einzubringen. Daher nehmen Mitarbeitende des IT-SD an den wichtigen Projekttreffen teil, spielen wichtige Informationen zurück in die eigene Abteilung und arbeiten konstitutiv an der Entwicklung von Support- und Dokumentationskonzepten mit. Dieser Prozess ist nach dem Pilotbetrieb und mit dem Go Live nicht abgeschlossen. Auch danach müssen die entwickelten Konzepte weiterhin evaluiert und gegebenenfalls Neuerungen implementiert werden.

Als langfristiges Ziel bzw. Vision sollte die Servicequalität für die Nutzenden in den Fokus gerückt werden. Dies heißt konkret, dass eine zentrale Stelle für alle Anfragen bezüglich RWTHonline existiert. Diese zentrale Stelle ist nicht nur Anlaufpunkt für die Studierenden und Mitarbeitenden. Auch Anfragen der an RWTHonline involvierten Fachabteilungen des IT Centers und der ZHV an den Hersteller der Software werden über diesen Single Point Of Contact an den Hersteller übermittelt. Dies hat bei allen Anfragen den Vorteil, dass durch die Nutzung eines Ticketsystems alle Anfragen detailliert dokumentiert werden und bei Bedarf nachvollzogen werden können. Gerade bei einem Wechsel von Mitarbeitenden innerhalb einer Fachabteilung ist es notwendig, dass aufgebautes Wissen nach Möglichkeit automatisch festgehalten wird.

Die ersten Ansätze, um das langfristige Ziel zu verfolgen, sind bereits durch die Einrichtung einer zentralen E-Mail-Adresse zu RWTHonline sowie die Einführung eines integrierten Tickettools gemacht worden. Jedoch müssen diese in weiteren Gesprächen aller involvierten Parteien diskutiert werden. Die derzeitig diskutierten Ansätze haben den Fokus auf den digitalen Support. Perspektivisch muss auch ein Konzept für einen zentralisierten physischen Support erarbeitet werden.

Literaturverzeichnis

- [Bgh11] Bischof, Hengstebeck, Grzemski „Einführung eines Service Desk am Rechen- und Kommunikationszentrum der RWTH Aachen University“ in Prozessorientierte Hochschule, 2011.
- [Gh17] Grzemski, Hengstebeck: Future challenges for quality-assured IT support through

cooperative structures in EUNIS 2017, 2017.

- [Hä14] Häußling, Roger: Techniksoziologie. Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden, 2014.
- [In16] Informationsverarbeitung an Hochschulen – Organisation, Dienste und Systeme, http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/wgi/kfr_stellungnahme_2016_2020.pdf, Stand 10.04.2017.
- [It17a] IT Center der RWTH Aachen, <http://www.itc.rwth-aachen.de/cms/IT-Center/Dienste/~evvb/kompletter-Servicekatalog>, Stand: 10.04.2017.
- [It17b] IT-Konzept der RWTH Aachen, http://www.rwth-aachen.de/global/show_document.asp?id=aaaaaaaaaudbcr&download=1, Stand 10.04.2017.
- [Ja13] Jahresbericht der RWTH Aachen, <http://www.rwth-aachen.de/go/id/dffm>, Stand: 05.04.2017.
- [Km16] kmk, Kultusministerkonferenz, <https://www.kmk.org/themen/hochschulen/internationale-hochschulangelegenheiten.html>, Stand: 05.04.2017.
- [Phg17] Pieters, Hengstebeck, Grzemski: Einführung eines zertifizierten Qualitätsmanagementsystems im IT-ServiceDesk des IT Centers der RWTH Aachen University in Lecture Notes in Informatics, 2017.
- [Rw14] RWTH Aachen University, <http://www.rwth-aachen.de/go/id/hgii?#aaaaaaaaaahgil>, Stand: 04.04.2017.
- [Rw17a] RWTH Aachen University, <http://www.rwth-aachen.de/cms/root/Studium/Lehre/~djla/PuL-Projekt/>, Stand: 04.04.2017.
- [Rw17b] RWTH Aachen University, <http://www.rwth-aachen.de/go/id/dxln>, Stand: 05.04.2017.
- [Rw17d] RWTH Aachen University, <http://www.rwth-aachen.de/go/id/dxla>, Stand: 06.04.2017.
- [Rw17e] RWTH Aachen University, <http://www.rwth-aachen.de/go/id/mwej>, Stand: 06.04.2017.
- [Sil1] Nickel, Sigrun: Einführung. Zwischen Kritik und Empirie – Wie wirksam ist der Bologna-Prozess? In (Nickel, S. Hrsg.): Der Bologna-Prozess aus Sicht der Hochschulforschung. Analysen und Impulse für die Praxis, CHE gemeinnütziges Centrum für Hochschulentwicklung, Gütersloh, S. 8-17, 2011.