

# ITIL an der Hochschule, Praxiserfahrungen und Austausch

Thomas Degenhardt

Fachhochschule Bielefeld

Universitätsstraße 25

33615 Bielefeld

thomas.degenhardt@fh-bielefeld.de

**Abstract:** ITIL ist in vielen Unternehmen ein etabliertes und gelebtes Framework. Aber wie ist der Status Quo an den Hochschulen? Die IT an den meisten Hochschulen ist ebenfalls einerseits Kostenzwängen unterworfen, muss aber andererseits mehr leisten denn je. Ist die Einführung von ITIL ein Allheilmittel? Dies soll in einer Diskussionsrunde vertieft werden.

## Inhalt des Tutorials

Viele Hochschulen setzen sich mit der IT-Service-Management-Thematik auseinander. ITIL ist mittlerweile der de Facto-Standard bei der Implementierung von IT-Service-Management-Prozessen (ITSM). Auch an der Fachhochschule Bielefeld ist dies ein Thema:

Die FH Bielefeld verfügt derzeit über sieben Standorte in drei Städten. An diesen Standorten ist jeweils eine eigene, dezentrale IT vorhanden, die vor Ort tätig ist. Zentrale Services, wie z.B. Identity Management, E-Mail oder Verzeichnisdienste werden zentral durch die DV-Zentrale für alle Standorte bereitgestellt. Dadurch ergaben sich in Vergangenheit zwangsweise Problematiken wie Intransparenz bzgl. der Servicebereitstellung und -unterstützung (Wer kann mir helfen?) und der Generierung von „Wissensinseln“ für bestimmte Problematiken und Einsatzgebiete. Diese und weitere Problematiken führten zu der Entscheidung, sich mit dem Thema ITSM in Form von ITIL v3 zu beschäftigen. Nach der Bildung eines Projektteams wurde eine Umsetzungsplanung erarbeitet und entschieden, die ITIL-Einführung mit dem Prozess Incident Management und der Funktion des ServiceDesks als „Single Point of Contact (SPOC)“<sup>1</sup> zu starten. Dieser Prozess ist mittlerweile für nahezu alle Services und Standorte der Hochschule implementiert und ist im Rahmen des Continual Service Improvements in einem stetigen Veränderungsprozess. Weitere Prozesse des „Service Design“ wie Service Level- und Service Catalog Management sowie die Prozesse Change Management und Service Asset und Configuration Management der Phase „Service Transition“ des ITIL Service Lifecycle<sup>2</sup> sollen in Kürze folgen. In einem einleitenden Vortrag wird dieser bisherige „ITIL-Weg“ skizziert und das weitere Vorgehen vorgestellt.

---

<sup>1</sup> Vgl. [OGC07d] S. 128

<sup>2</sup> Vgl. [OGC07a] S. 8 ff.

Nach diesem Vortrag soll die Vorgehensweise in einem „Round Table“ diskutiert werden. Teilnehmer anderer Hochschulen sind eingeladen, ihre „Good Practices“ in diesem Rahmen vorzustellen.

Es soll im Detail auf die folgenden Aspekte eingegangen werden:

- Der „interne“ Blickwinkel: Reorganisation der Prozesse
  - o „Mitnahme“ des Personals
  - o Reihenfolge der Einführung der Prozesse
  - o Toolauswahl
  - o Datenschutz, Dienstvereinbarungen
  
- Der „externe“ Blick: Kunden-Lieferantenbeziehungen
  - o Die Hochschul-IT als Service-Provider
  - o Bereitstellen von Services statt purer Technik
  
- Erfahrungen/Ergebnisse
  - o Quickwins
  - o Kennzahlen
  - o Weiteres Vorgehen

## **2 Zielgruppe**

Das Tutorial richtet sich sowohl an EntscheiderInnen als auch IT-MitarbeiterInnen, die aktiv an der Planung und Implementierung von ITSM-Prozessen beteiligt sind. Es sind auch Hochschulen eingeladen teilzunehmen, die sich bisher noch nicht mit dem IT-Service-Management auseinandergesetzt haben.

## **3 Referent**

Thomas Degenhardt ist Mitarbeiter in der DV-Zentrale der Fachhochschule Bielefeld. Er ist maßgeblich beteiligt an dem ITIL-Einführungsprozess an der FH Bielefeld und derzeit u.a. in der Rolle des ServiceDesk-Managers an der Hochschule tätig. Im Rahmen der ITIL-Einführung erlangte Herr Degenhardt eine Zertifizierung als „ITIL Expert“.

## Literatur

- [OGC07a] Office of Government Commerce (Hrsg.): ITIL Service Strategy. Deutschsprachige Ausgabe. TSO The Stationary Office, Norwich 2007.
- [OGC07d] Office of Government Commerce (Hrsg.): ITIL Service Operation. Deutschsprachige Ausgabe. TSO The Stationary Office, Norwich 2007.
- [ZSOW10] Zielke, F; Schinkel, A.; Oldag J.; Weber G.:ITIL überzeugend einführen – Methoden und soziale Kompetenzen. Symposium Publishing 2010