

IT-Dienste im Kontext von Hochschulprozessen – Eine IT-Landkarte zur Unterstützung des IT Servicemanagements

Christian Erfurth¹, Ivonne Erfurth²

Abstract: Deutsche Hochschulrechenzentren beschäftigen sich derzeit immer mehr mit der Umsetzung von IT-Servicemanagement (ITSM). Erste Schritte sind die Etablierung einzelner ITSM-Prozesse, wie Incident Management und damit verbunden die Einführung eines Service Desk als Single Point of Contact sowie die Umsetzung der Prozesse mit entsprechenden ITSM-Systemen. Um mehr Transparenz bezüglich Zuständigkeiten, Nutzungsvoraussetzung und Abhängigkeiten des IT-Dienstleistungsangebots zu schaffen, ist ein aktueller und umfassender Dienstleistungskatalog unabdingbar. Allerdings ist die Darstellung der IT-Angebote stark an technische Dienstbeschreibungen angelehnt und aus Sicht der Hochschulleitung schwer nachvollziehbar. In dem vorliegenden Beitrag wird mit Hilfe einer IT-Landkarte für Dienste die notwendige Transparenz für eine effiziente Kommunikation zwischen Leitungsebene und IT-Organisation vorgestellt.

Keywords: IT-Servicemanagement, IT-Dienste, Prozesslandkarte, Governance

1 Einleitung

MOOCs (Massive Open Online Courses), Lernmanagementsysteme wie moodle oder mahara zur Unterstützung von ePortfolios sowie sinkende Präsenzanteile in der Lehre insbesondere in Weiterbildungsstudiengängen verlangen verlässliche IT-Systeme und Dienstleistungen. Hochleistungsrechnen, Forschungsinfrastrukturen und eine stärkere Vernetzung von Wissenschaftlern sollen durch IT vorangetrieben werden. Die Unterstützung der Verwaltung, z. B. Studierendenverwaltung, Personalverwaltung und Finanzverwaltung, sowie die zunehmende Digitalisierung erfordern eine leistungsfähige und komfortable IT-Unterstützung. Durch derartige gestiegene Anforderungen in allen Bereichen einer Hochschule an IT-Systeme und an Hochschulrechenzentren als deren Betreiber wird die Hochschul-IT zum Getriebenen. Finanzielle Zwänge und regulatorische Vorgaben (Gesetze, Richtlinien und Vorschriften, z. B. Bundesdatenschutzgesetz, Umgang mit SEPA) stellen zudem weitere Herausforderungen dar.

Hochschulrechenzentren stehen vor der Aufgabe, Hochschulprozesse bestmöglich zu unterstützen, was mit der Einführung von IT-Servicemanagement (ITSM) gelingen soll.

¹ Ernst-Abbe-Hochschule Jena, Fachbereich Wirtschaftsingenieurwesen / CIO, Carl-Zeiss-Promenade 2, 07745 Jena, Christian.Erfurth@fh-jena.de

² Friedrich-Schiller-Universität Jena, Universitätsrechenzentrum, Am Johannisfriedhof 2, 07743 Jena, Ivonne.Erfurth@uni-jena.de

Das Portfolio der angebotenen IT-Dienste soll einen Mehrwert für die Anwender beispielsweise in Form einer Produktivitätssteigerung oder einer Verringerung der Einschränkungen, denen der Anwender unterliegt, erbringen. Dabei durchlaufen Hochschulrechenzentren einen Wandel weg von der reinen Informationstechnik hin zur Kunden- und Serviceorientierung. Die Aufgaben eines IT-Dienstleisters gehen heutzutage weit über Infrastrukturbetreuung, wie Installation und Pflege von Hardwarekomponenten, sowie deren Verkabelung oder Systemadministration hinaus. Rechenzentren müssen sich zunehmend mit der Individualisierung und Anpassung von Applikationen auf spezielle Prozesse der Hochschule beschäftigen. In einem Campus Management System müssen beispielsweise Prüfungs- und Studienordnungen mit den dazugehörigen Prozessen umgesetzt werden und im Identity Management muss der Lifecycle von Studierenden und Mitarbeitern abgebildet sowie entsprechende Rechte Modelle hinterlegt werden. Des Weiterem werden neue Dienstangebote eingefordert z. B. Forschungsdatenverwaltung oder der Zugang mit mobilen Endgeräten zu bisher internen Applikationen. Diesen Wandel der Hochschulrechenzentren spiegelt die Entwicklung der Empfehlungen der Kommission für IT-Infrastruktur (KfR) der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) zur Informationsverarbeitung an Hochschulen über die Jahre wider [DF96], [DF10], [DF14].

Für Hochschulrechenzentren bedeutet dies, das bisherige IT-Angebot im Kontext der Hochschulprozesse zu betrachten, um geeignet Anpassungen und Erweiterungen mit einem möglichst passgenauen IT-Dienstportfolio zu erreichen. Prozessdokumentationen als Basis dafür entstehen an vielen Hochschulen. Insbesondere im Rahmen von ERP-Einführungs- bzw. Umstellungsprojekten werden Prozessdokumentationen vorangetrieben. Mit Hilfe der bereits vorliegenden Hochschulprozesse in den Bereichen Forschung, Studium & Lehre und Verwaltung sowie mit Hilfe von ITSM-Rahmenwerken besteht für Hochschulrechenzentren die Möglichkeit, IT-Dienste zur Unterstützung der Arbeit von Lernenden und Lehrenden sowie für die Verwaltung anzubieten.

Dennoch stellen sich die Fragen, wie einerseits eine Hochschule den Prozess, Anforderungen zu erkennen und zu ermitteln, geeignet aufstellen kann und andererseits wie das Angebot an gebotener IT-Unterstützung den potentiellen Nutzern geeignet übermittelt werden kann [EE14]. Prinzipielle Antworten geben bereits Rahmenwerke wie beispielsweise die IT Infrastructure Library (ITIL) [CHR07] aus dem ITSM oder COBIT [IS14] für die Governance. Die Hochschulen, insbesondere die Rechenzentren, tauschen sich in der Adaption derartiger Rahmenwerke schon seit längerem bilateral oder in Arbeitsgruppen, z. B. im Verein Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung e. V. (ZKI), aus. Die organisatorischen Strukturen in Hochschulen erschweren teilweise die erfolgreiche Einführung (siehe [KGV12]). In einigen Hochschulen wurden wegen der gestiegenen Bedeutung der IT die Strukturen z. B. durch Etablierung von CIOs oder CIO-Gremien angepasst (siehe ZKI-Studie zu CIOs [Hey14]).

Die Thüringer Hochschulen wurden im vergangenen Jahr vom Ministerium aufgefordert,

I&K Strukturkonzepte vorzulegen. Zur Erhöhung der Vergleichbarkeit der I&K Strukturkonzepte orientierten sich alle Konzepte der Thüringer Hochschulen an einer Vorgabe des ZKI aus dem Jahre 2008 [ZK08]. Weiterhin im Fokus lag eine systematische Aufnahme der Dienstleistungen in einem Katalog. In diesem Kontext wurden eine IT-Landkarte und eine systematische Dienstbeschreibung erstellt. Die Ergebnisse werden in diesem Paper präsentiert.

2 Transparenz des IT-Dienstleistungsangebots

Im Vordergrund bei der Einführung von ITSM an Hochschulrechenzentren stehen die Ziele mehr Transparenz und Kundenorientierung zu schaffen, die Kommunikation zwischen Anwender (Dienstnehmer) und Hochschulrechenzentren (IT-Dienstbringer) sowie innerhalb der IT-Organisation(-en) zu verbessern und, nicht zuletzt, die Qualität bei gestiegenen Anforderungen zu halten bzw. zu verbessern. Durch eine initiale Erfassung und Dokumentation der IT-Leistungen und der Erstellung eines IT-Dienstleistungskatalogs sind erste Grundlagen für mehr Transparenz und verbesserte Kommunikation geschaffen. Dennoch genügt es nicht die Dienste aus technischer Sicht zu betrachten und zu beschreiben, denn auch die Kundenorientierung muss weiter ausgeprägt werden. Insbesondere ist die Schaffung von Transparenz für die Hochschulleitung von Bedeutung, um effektiv Vorgaben für die IT zu definieren wie zum Beispiel Festlegungen zu kritischen Diensten (Business Critical Functions) und Notfallplänen. Die Führung der IT schafft sich durch die Transparenz eine passende Basis für die gezielte Unterstützung und Weiterentwicklung der IT. Wie kann nun eine Verknüpfung der in den jeweiligen Hochschulen vorliegenden Hochschulprozesse mit entsprechenden IT-Diensten erfolgen, um die notwendige Transparenz zu schaffen?

2.1 Zusammenhang zwischen IT-Diensten und Hochschulprozessen

ITIL als „best practice“ für IT-Service-Management beschreibt eine Methode zur Entwicklung von neuen IT-Diensten bis hin zum operativen Betrieb des Dienstes, inklusive Wartung, Support und kontinuierliche Qualitätssicherung (Service-Lifecycle). Als Framework fasst ITIL zusammen „WAS“ notwendig ist, wenn ein Dienst geplant, entwickelt und betrieben wird (Rollen, Prozesse, etc.). Für die Planung und den Betrieb eines Dienstes stellt ITIL eine enge Verbindung zwischen dem (IT-)Dienst (Business Services), der einen bestimmten Geschäftsprozess (Business Process) des Kunden unterstützt, her [CHR07] (business view). So wird die Hochschullehre als Kernprozess beispielsweise über ein Lernmanagementsystem unterstützt, das eigenständiges Lernen unabhängig von Ort und Zeit fördert. Aus der prozessualen Sicht spielt das konkrete IT-System auf dieser Ebene (noch) keine Rolle. Bei der Planung und Realisierung des IT-Dienstes wird auf Basis der Anforderungen ein passendes IT-System gewählt. Dienste werden wie in diesem Beispiel mit entsprechenden Applikationen und IT-Systemen innerhalb der existierenden Infrastruktur realisiert (technical view, siehe Abb. 1).

Das Kundenmodell (Customer) von ITIL ist nicht direkt innerhalb einer Hochschule umsetzbar (siehe hierzu auch [KGV12]). Aus Sicht von ITIL ist der Kunde der Geldgeber und gestaltet das Angebot an Diensten erheblich mit. „Aufgrund der komplexen Stakeholderstruktur ist es auch für einen internen IT-Dienstleister oft unklar, wer was beauftragen kann bzw. darf. Diese komplexen Strukturen führen häufig dazu, dass sich die Anwender in der Rolle des Kunden wähnen, oder der IT-Dienstleister eigenmächtig Vorgaben für eine IT-Strategie definiert.“ [KGV12] Daher schlagen wir vor, den Kunden als Geldgeber zu vernachlässigen und eine Differenzierung zwischen (End-) Anwender und Mandant (fachlicher Abnehmer³) vorzunehmen (Business Function). In Kooperationsmodellen zwischen Hochschulen, wie es auf Landesebene oftmals üblich ist, ist ein Einsatz vom ITIL-Kundenmodell und weiteren ITIL-Prozessen, wie beispielsweise das Service Level Management, durchaus denkbar und empfehlenswert.

Mit Hilfe der bereits dokumentierten Hochschulprozesse besteht die Möglichkeit, entsprechende Dienste zu identifizieren und zu etablieren sowie entsprechende Technologien (Applikationen) für den Dienst auszuwählen oder zu entwickeln und in die existierende Infrastruktur einzubetten. Auf unterer Ebene (Technische Sicht) sind technische Beschreibungen und Dokumentationen in Hochschulrechenzentren bereits gut ausgeprägt und etabliert.

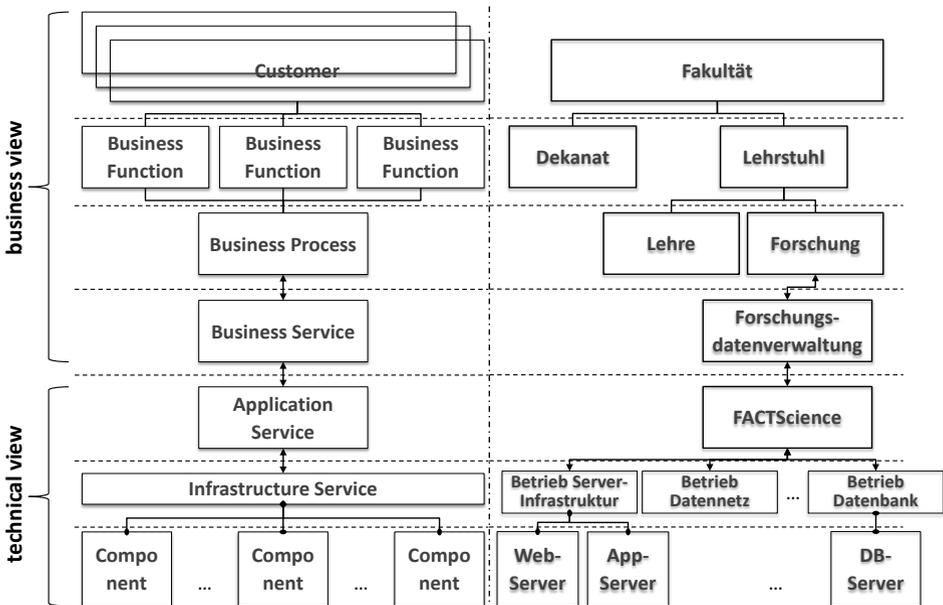


Abb. 1: Sicht auf IT-Dienste inkl. Bsp. – Komponenten und Beziehungen (adaptiert von [CHR07])

³ Im Falle einer Mittelzuweisung, z. B. durch eine Professur, kann der Geldgeber als fachlicher Abnehmer angesehen werden.

Eine Lücke besteht jedoch insbesondere in der Verknüpfung zwischen Application Service und Business Service hin zur oberen Ebene (Business-Sicht). Mit dem Schließen dieser Lücke zwischen Business- und Technischer Sicht, kann eine Kommunikationsbrücke zwischen Hochschulleitung und IT-Organisation durch mehr Transparenz bezüglich Angebote und Leistungen geschlagen werden. Die Kommunikationsbrücke ist entscheidend für die Governance – also die Führung – nicht nur in der IT sondern für die Hochschule insgesamt. Strategische Entwicklungen (die eine Relevanz für die IT haben) können unter Betrachtung der Risiken fundierter bewertet und entschieden werden. Natürlich muss dies durch geeignete Organisationsstrukturen unterstützt werden, die im Hochschulkontext meist in Form von Gremien abgebildet sind.

2.2 Transparenz der IT-Angebote und Leistungen durch eine IT-Landkarte

Wie kann die Lücke zwischen Business- und Technischer Sicht im Kontext von Hochschulen geschlossen werden und somit mehr Transparenz der IT-Angebote und Leistungen gegenüber einerseits dem (End-)Anwender und andererseits der Hochschulleitung erzeugt werden? In vielen Hochschulen existiert eine Prozesslandkarte, die einen Einstieg in die Modellierung und die Hauptprozesse auf strategischer Ebene der Organisation in einem Wertschöpfungsdiagramm darstellt [Po85]. Oftmals erfolgt eine Dreiteilung in Managementprozesse (Führungsprozesse), Kernprozesse (primäre Prozesse) und unterstützende Prozesse (Supportprozesse, sekundäre Prozesse) [BK00].

Typische Kernprozesse der Hochschule auf oberster, strategischer Ebene sind Studium, Lehre und Weiterbildung sowie Forschung und Transfer. Ein Beispiel für eine verallgemeinerte Prozesslandkarte gibt [Ko07]. In einigen Geschäftsbereichen, insbesondere in der Hochschulverwaltung, sind vereinzelt Prozesse auf tieferen Ebenen dargestellt. Im Arbeitskreis Campus Management des ZKI e.V. hat sich aufgrund der zunehmenden Bedeutung von Hochschulprozessen im letzten Jahr die Arbeitsgruppe Prozess AG etabliert. Die Arbeitsgruppe hat sich als Zielsetzung die Erstellung einer hochschulübergreifenden Prozesslandkarte für Campus Management gesetzt sowie die Entwicklung und Etablierung einer gemeinsamen Teilprozessstruktur. Die Diskussionen im Arbeitskreis verdeutlichen einerseits den wachsenden Bedarf an Prozessdokumentation, zeigen andererseits den Aufholbedarf der Hochschulen in diesem Bereich auf. Detaillierte Prozessmodellierungen sind derzeit im Bereich Campus Management im Entstehen.

Mit der Komponentendarstellung aus Abbildung 1 und den unterschiedlichen, grob dargestellten Prozessbereichen einer Hochschule ist es möglich, die bisher auf technischer Ebene angebotenen IT-Dienste eines Hochschulrechenzentrums überblicksartig in eine IT-Landkarte der Dienste als Business-Sicht zu überführen und somit geschickt in den Kontext der Prozessbereiche zu setzen. Abbildung 2 präsentiert

eine solche, beispielhafte IT-Landkarte, in der die Business-Sicht mit der Technischen Sicht verknüpft wurde. Die Elemente der IT-Landkarte sind Aggregationen, so dass eine Zuordnung überblicksmäßig sichtbar wird. Die oberste Ebene – die Hochschulprozessebene – stellt die Hochschulprozesse lt. Prozesslandkarte mittels noch sehr grob gehaltenen Kernprozessen dar. Mit Hilfe dieser Ebene erfolgt eine erste Verknüpfung mit IT-Diensten – aus Business-Sicht. So wird beispielsweise zur Unterstützung aller Kernprozesse ein zentraler E-Mail-Dienst bereitgestellt. Für die Unterstützung von Lehre, Studium und Weiterbildung beispielsweise Räume mit Rechentechnik oder digitale Medien und Werkzeuge zur Unterstützung von Lehre- und Lernprozessen bereitgestellt.

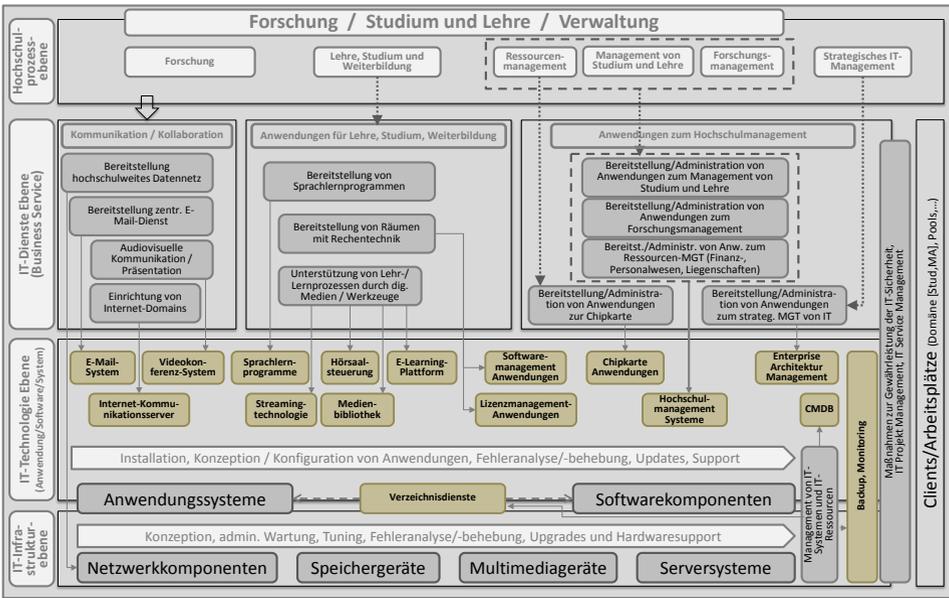


Abb. 2: Auszüge einer IT-Landkarte für Hochschulen

Die Elemente auf der 2. Ebene – IT-Dienste Ebene – sind sogenannte Kerndienste. Kerndienste decken Basisanforderungen ab und werden in der Regel durch weiterführende Anforderungen um erweiternde Dienste ergänzt (siehe Abbildung 3). Erweiterte Dienste sind spezielle Ausprägungen eines Kerndienstes, die beispielsweise für eine eingeschränkte Benutzergruppe oder mit speziellen Qualitätsmerkmalen angeboten werden. Auf dieser Ebene werden die Dienste für die Anwender beschrieben. Derzeit erfolgt die Erstellung vollständiger Servicebeschreibung für den Endanwender und Kurzbeschreibungen des Dienstes zur Web-Darstellung.

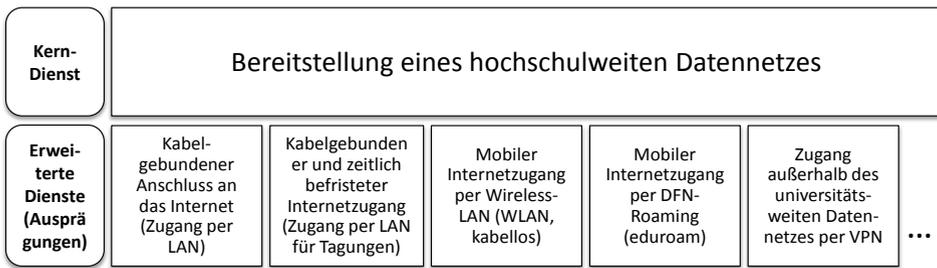


Abb. 3: Kerndienst und deren Ausprägungen (erweiterte Dienste)

Zur besseren Übersichtlichkeit wurden die Kerndienste noch untergliedert in Bereiche, wie [1] Kommunikationsdienste und Kollaboration, [2] Anwendungen für Lehre, Studium und Weiterbildung oder [3] Anwendungen zum Hochschulmanagement. Je nach weiteren Dienstangeboten der Hochschule können noch Kerndienste in den Bereichen [4] Mediendienste, [5] Druckdienste oder [6] Bereitstellung von IT-Ressourcen für Forschung, Lehre und Verwaltung vorliegen. Zusätzlich zu diesen Bereichen kommt ein Bereich für [7] Basis- und Querschnittsdienste, in dem Kerndienste wie Maßnahmen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit oder Management von IT-Systemen und IT-Ressourcen hineinfallen (siehe Abb. 2 rechts: Dienste, die mehrere Ebenen schneiden). Mittels dieser Bereiche [1-7] wurde an unseren Einrichtungen ein übersichtlicher Dienstleistungskatalog mit 4-8 Kerndiensten pro Bereich erstellt.

Die IT-Dienste werden durch IT-Lösungen auf IT-Technologieebene (3. Ebene von oben) realisiert. Diese Trennung ist durchaus vorteilhaft, da einerseits Dienste auf unterschiedliche Art realisiert werden können, was damit zum Ausdruck gebracht wird, und andererseits eine Technologie in unterschiedlichen Kontexten genutzt werden kann. Somit wird die Rolle und Bedeutung der Technologie klarer und der Blick auf nichtfunktionale Anforderungen wie Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit geschärft. Bei der Definition von Notfallplänen für kritische Dienste (Business Critical Functions) und bei Sicherheitsbetrachtungen ist dies notwendig ebenso wie zur Klärung organisatorischer Fragen im IT-Management. Die in dieser Ebene dargestellten Elemente sind bewusst abstrahiert. In der realen IT-Landkarte sind an dieser Stelle zusätzlich die am Rechenzentrum konkret eingesetzten Technologien angegeben. So kommen beispielsweise als Hochschulmanagementsysteme HIS, DoSV oder SAGE-Lohn oder als E-Learning-Plattform Metacooc zum Einsatz. Für die Technologien existieren entsprechende technische Beschreibungen, wie Betriebskonzept, Notfallplan und Sicherheitskonzept.

Auf unterster Ebene wird lediglich stark abstrahiert angedeutet, dass hinter den IT-Lösungen entsprechende Infrastruktur notwendig ist, um die Technologien zu betreiben. Auf der IT-Infrastrukturebene sind weitere eher technische Dokumentationen notwendig, die beispielsweise in einer Configuration Management Database (CMDB) [AX13]

gepflegt werden können.

2.3 Auf dem Weg zu einer umfassend dokumentierten Dienstbeschreibung

Für eine umfängliche Dienstbeschreibung ist es notwendig den Dienst einerseits so zu beschreiben, dass das Angebot und die Leistungen des Hochschulrechenzentrums, aber auch die Einschränkungen und Zugangsvoraussetzungen eines Dienstes dem (End-) Anwender kommuniziert werden kann (Business-Sicht). Andererseits besteht die Notwendigkeit den Dienst und Zusammenhänge zu anderen Diensten oder Infrastrukturkomponenten technisch zu dokumentieren (Technische Sicht). Eine Dokumentation der Dienste aus technischer Sicht ist in den meisten Hochschulrechenzentren erfolgt. Hierzu gehören beispielsweise Notfallplan, Betriebskonzept und Systemarchitektur, Sicherheitskonzept, ggf. Verfahrensverzeichnis und Einweisungen für den IT-Service Desk sowie, falls interne Dienstleister oder externe Lieferanten in einem Dienst involviert sind, entsprechende Operational Level Agreements (OLA) oder Underpinning Contracts (UC) (siehe Abb. 4).

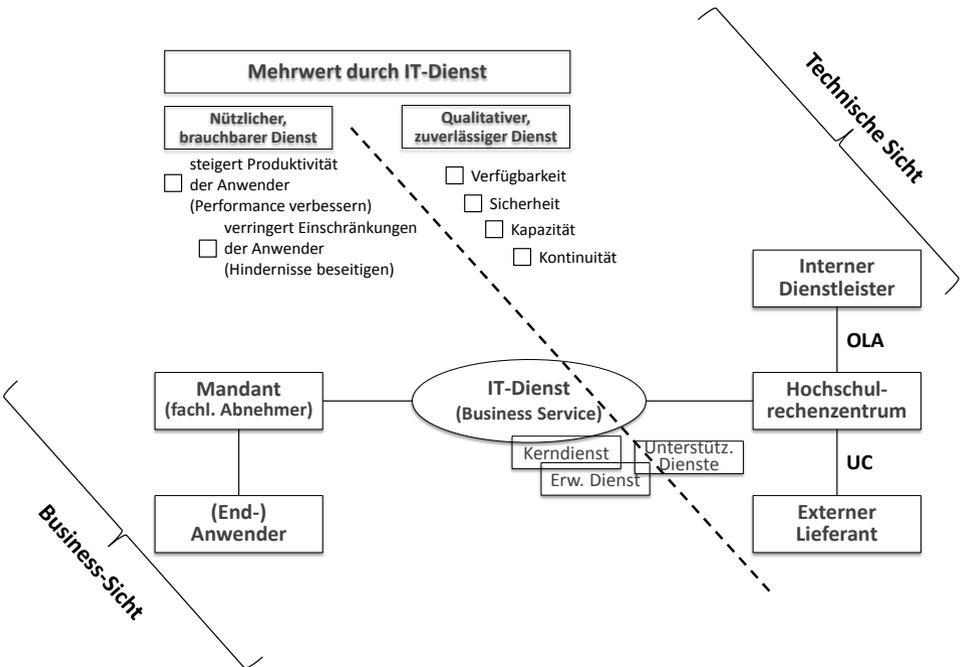


Abb. 4: Überblick für die IT-Dienstbeschreibung – Technische und Business-Sicht (adaptiert von [CHR07])

Die Dienstbeschreibung für den Anwender sollte eine *Kurzbeschreibung* von ein bis max. zwei Sätzen sowie eine *ausführliche Beschreibung* für den (End-)Anwender enthalten. Die ausführliche Beschreibung gibt die Funktionalität des Dienstes ohne Verwendung technischer Fachbegriffe an. Die Beschreibung kann auch über entsprechende Hochschulprozesse erfolgen, falls es zur Verständlichkeit der Funktionalität beiträgt. Zudem sollte der Nutzen des Dienstes beschrieben werden: Was geht schneller, besser, billiger?

Die Angabe von *Schlagwörtern* vereinfacht u.a. eine Umsetzung des Dienstes in entsprechende ITSM-Systeme und ermöglicht dem Anwender eine effiziente Suche nach geeigneten Diensten oder, bei offenen Fragen, in der FAQ. Zusätzlich ist die Angabe *möglicher Nutzer* (für wen ist der Dienst interessant oder nützlich) und / oder *möglicher Einsatzgebiete* (in welchen Bereichen kann der Dienst eingesetzt werden) sowie *Informationen zur Bereitstellung / zum Zugang* in der Dienstbeschreibung erforderlich. Optional kann eine Dokumentation der häufigen Fragen zum IT-Dienst (*FAQ*) angehängt werden einschließlich Hinweisen, wer den Dienst bereits nutzt oder wo der Dienst angesehen bzw. getestet werden kann, bevor er in Anspruch genommen wird (*Referenzen*).

3 Einsatz der IT-Landkarte im Kontext von Servicemanagement und Governance

ITIL beschreibt einen Lebenszyklus für wertbringende IT-Dienste: Von der Strategie (Service Strategy) über Planung (Service Design) bis hin zur Überführung (Service Transition) in den Betrieb (Service Operation). Die IT-Landkarte kann unterstützend für die Aufgaben in den Phasen eingesetzt werden.

Strategie: Ausgangsbasis für die Herleitung von Anforderungen an bestehende und neue IT-Dienste sind die Hochschulprozesse. Je nachdem, auf welcher Detailebene die Prozesse beschrieben sind, können erste Anforderungen an eine IT-Unterstützung abgegriffen werden. Wichtig ist, dass Prozessverantwortliche benannt sind, die bei der Anforderungsermittlung eine wesentliche Rolle spielen: Sie sind die fachlich Beitragenden in der Runde der Stakeholder. Bei unzureichend beschriebenen Prozessen können die Prozessverantwortlichen die fachlichen Details ggf. für die weitere Planung der Umsetzung liefern. In der Strategiephase ist die Wegrichtung der Hochschule durch Ableitung des IT-Konzeptes und von Zielen aus dem Hochschulkonzept wichtig. Wenn das gelingt, zieht die IT in dieselbe Richtung wie die Hochschule selbst und gibt damit optimale Unterstützung. Mit Hilfe der IT-Landkarte kann die Relevanz der IT-Dienste zur Erreichung der Ziele eingeschätzt und festgelegt werden. Selbst Defizite im Serviceangebot lassen sich auf dieser Ebene erkennen. Durch die Abstraktion in Kerndienste und der Zuordnung zu Aufgabenbereichen/Prozessen wird die Einbindung geeigneter Stakeholder unterstützt. Notwendige Änderungen am Serviceangebot lassen

sich in beide Richtungen zwischen Hochschulleitung und IT-Organisation transparenter kommunizieren und bewerten.

Planung: Für neue IT-Dienste aber auch für Änderungen an bestehenden IT-Diensten (Changes) ergeben sich eine Reihe von Fragestellungen (fachliche, technische und organisatorische). Die IT-Landkarte kann dazu beitragen, Lösungsalternativen und Abhängigkeiten im Blick zu behalten und damit in diesem Prozess wieder die geeigneten Stakeholder einzubinden. Betrachtungen zu Risiken werden durch die IT-Landkarte umfassender ermöglicht. In dieser Phase entsteht die Beschreibung der Business-Sicht.

Überführung: Bei der Einbettung des IT-Dienstes in die technische Landschaft bekommen die IT-Verantwortlichen durch die IT-Landkarte und die Beschreibung des Dienstes aus der Business-Sicht einen besseren Einblick in den fachlichen Kontext. Das sorgt für mehr Transparenz und Verständnis für die Relevanz des Dienstes.

Betrieb: Bei der Störungsbearbeitung (Incident Management) und beim Erkennen von Problemstellen (wiederkehrende Störungen – Problem Management) kann die Landkarte zur Ursachensuche und Folgenabschätzung als ergänzendes Hilfsmittel eingesetzt werden. Die Einordnung von Störungsmeldungen aber auch von Service Requests wird für Nutzer durch verständliche Kategorien (z. B. Kerndienst-Bezeichnungen) vereinfacht. ITSM-Werkzeuge können mit Unterstützung der Landkarte eine abgestimmte Konfiguration (Kategorien, Klassifikation, Priorität) erhalten. Für die Nutzer bieten neben der IT-Landkarte auch die Dienstbeschreibungen eine sehr gute Orientierung: Möglichkeiten und Grenzen von Dienstangeboten sind transparent, so dass auch durch Vermeidung falscher Erwartungen eine höhere Zufriedenheit mit den IT-Angeboten erzielt werden kann.

Governance: Die Führung der IT wird durch die Strategie-Phase des ITSM gestützt, in der die IT-Landkarte aber auch verständliche Dienstbeschreibungen eine Rolle spielen. Zudem ist die Bildung geeigneter Organisationsstrukturen wichtig, um Verantwortlichkeiten zu definieren und Steuerungsmöglichkeiten zu ermöglichen. Aus Sicht der IT ist die Einbindung von geeigneten Stakeholdern (Anspruchsgruppen) zur Ausrichtung der IT-Dienste und zur Beurteilung des Wertbeitrages von IT-Diensten essentiell. Das sorgt ebenso für Transparenz in der Hochschule bei allen Beteiligten und kann in Form von geeignet zusammengesetzten Gremien in typische Hochschulstrukturen eingebracht werden.

4 Zusammenfassung

Konzepte des ITSM werden von Hochschulrechenzentren verstärkt angenommen, um sich den gestiegenen Anforderungen aufgrund der umfangreichen Durchdringung der IT in den Hochschulen zu stellen. An den Thüringer Hochschulrechenzentren ist ITSM noch im Aufbau. Die im Rahmen der I&K Strukturkonzepten erstellte IT-Landkarte und der IT-Dienstleistungskatalog hat sich in Gesprächen mit der Hochschulleitung initial

bewährt. Das Aufgabenspektrum der Rechenzentren konnte mit höherer Transparenz der Hochschulleitung vermittelt werden. Insbesondere der Zusammenhang zu den Hochschulprozessen bzw. zu den Aufgabenbereichen der Hochschule und nicht die Aufzählung technischer Systeme, die ein Rechenzentrum betreut, legte dar, in welchem Umfang die IT die Hochschule unterstützt.

In Zukunft muss die praktische Umsetzung erweisen, ob sich die hier präsentierten Ideen und Konzepte etablieren lassen. Der Kommunikationsbedarf von Anwendern und der Hochschulleitung mit der IT-Organisation ist gestiegen, um das Portfolio der IT-Dienste stärker an den Bedürfnissen und der Wegrichtung einer Hochschule auszurichten. Zur Unterstützung der Kommunikation und zur besseren Planung ist die Etablierung dieser IT-Landkarte für Dienste empfehlenswert, die im Kontext von ITSM wertvolle Verwendung finden kann. Insbesondere in der Strategieweise kann die Landkarte für die Weiterentwicklung und Standardisierung der IT beitragen. Des Weiteren kann diese für die Governance von Bedeutung sein: Der Einsatz als Kommunikationsbasis in etablierten Gremien hilft u.a. Entscheidungen fundiert herbeizuführen. Bei der Einführung von ITSM legen die Betrachtungen zum Aufbau der Landkarte und die weiterführenden Beschreibungen der IT-Dienste auf Business-Sicht eine gute Ausgangsbasis. In Prozessen wie beispielsweise Change-Management kann diese Sicht gewinnbringend genutzt werden. Erste Erfahrungen im Rahmen der erstellten I&K Strukturkonzepte zeigen, dass diese Sichtweise viel Potential hat.

Literaturverzeichnis

- [AX13] AXELOS: ITIL Glossar und Abkürzungen Deutsch. 2013. Online: https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/ITIL_2011_Glossary_DE-v1-2.pdf, 12.12.2014.
- [BK00] Becker J., Kahn D.: Der Prozess im Fokus: In Becker J., Kugeler M., Rosemann M. (Hrsg.): Prozessmanagement – Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung, Springer, Berlin Heidelberg, 2000.
- [Bu99] Burrow, J.: Going beyond labels: A framework for profiling institutional stakeholders. Contemporary Education, vol. 70(4), pp. 5–10, 1999.
- [CHR07] Cartlidge, A.; Hanna, A.; Rudd, C.; Macfarlane, I. et al.: An introductory overview of ITIL V3. The UK Chapter of the ITSMF, London, 2007.
- [DF96] DFG: Informationsverarbeitung und Rechner für Hochschulen 1996-2000. Empfehlung der Kommission für Rechenanlagen, 1996.
- [DF10] DFG: Informationsverarbeitung an Hochschulen – Organisation, Dienste und Systeme. Empfehlung der Kommission für IT-Infrastruktur für 2011-2015, 2010.
- [DF14] DFG: Veröffentlichungen der Kommission für IT-Infrastruktur. Online: http://dfg.de/dfg_profil/gesamtliste_publicationen/it_infrastruktur/index.html, 12.12.2014.

- [EE14] Erfurth, C.; Erfurth, I.: Towards business alignment of IT services in universities: Challenges in elicitations of requirements for IT services. IEEE 1st International Workshop on the Interrelations between Requirements Engineering and Business Process Management (REBPM), pp.11,14, 25-25 Aug. 2014.
- [FS08] Fine, B.; Schneider, N.: Service catalog management – Best practices and best practical advice. The UK Chapter of the ITSMF, London, 2007.
- [Hey14] von der Heyde, M.: CIOs und IT-Governance an deutschen Hochschulen. Lang, U.; Wimmer, M. (Hrsg.), ZKI e.V., 2014. Online: www.zki.de/publikationen/, 08.06.2015.
- [IS14] ISACA: COBIT 5: A business framework for the governance and management of enterprise IT. Online: <http://www.isaca.org/COBIT>, 28.10.2014.
- [KGV12] Knittl, S.; Grindler, A.; Vellguth, K.: IT-Service-Management Rahmenwerke - wie sie sinnvoll in Universitäten einsetzbar sind. 5. DFN-Forum Kommunikationstechnologien. GI-Edition - Lecture Notes in Informatics (LNI), P-203, Bonner Köllen Verlag, 2012; S. 85-94.
- [Ko07] Kocian, C.: Prozesslandkarte für Hochschulen. Die neue Hochschule, vol. 2. , hlb, Bonn, 2007.
- [Po85] Porter, M.E.: Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. New York 1985.
- [ZK08] Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung e. V.: IuK-Strukturkonzepte für Hochschulen. Empfehlungen zu Zielsetzung, Aufbau und Inhalt. ZKI e.V., 2008. Online: http://www.zki.de/fileadmin/zki/Publikationen/IuK-SK_Gesamt-V1_0_02.pdf, 08.06.2015.