

Projektantrag

Auftraggeber
Prof. Schachtner, Vizepräsident für Informations- und Qualitätsmanagement
Antragsteller
Dr. Helf, Leiter Hochschulrechenzentrum
Projektkurzbezeichnung
HRZ IT-Service Universitätsverwaltung
Kurzbeschreibung des Projekts (Hintergrund und Ziele)
<p>Hintergrund:</p> <p>Ende 2011 wurden Interviews mit Prof. Schachtner, aller Führungskräfte des Hochschulrechenzentrum (HRZ) und mit ausgewählten Mitarbeiter/innen des HRZ sowie dem ehemaligen Leiter der Verwaltungsdatenverarbeitung (VDV) geführt.</p> <p>Ergebnis waren u.a. die 3 folgenden Handlungsfelder, die in engem Zusammenhang stehen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IT-Service-Katalog Universitätsverwaltung, Service-Level-Vereinbarung (Beschreibung der IT-Services, die für die Universitätsverwaltung (inkl. Präsidium) erbracht werden sollen, Abschluss einer Service-Level-Vereinbarung mit der Universitätsverwaltung). 2. Organisationskonzept „IT-Services für Universitätsverwaltung“ (Entwicklung und Umsetzung eines Organisationskonzepts zur Erbringung der IT-Services und Einhaltung der Service-Level-Vereinbarung). 3. Management der Kundenbeziehung zur Universitätsverwaltung (Etablierung eines Kundenmanagements im HRZ und Abstimmung der Zusammenarbeit mit der Universitätsverwaltung, Kennen/Verstehen des Kunden Universitätsverwaltung, Initialisierung von Universitätsverwaltungsprojekten). <p>In einem nachfolgenden Workshop wurden die Ergebnisse vorgestellt und erste Ansätze für eine Bearbeitung entwickelt.</p> <p>Ziele:</p> <p>Die HRZ-Organisation wird mit Hinblick auf die Bedürfnisse der Universitätsverwaltung kunden- und IT-serviceorientiert weiterentwickelt.</p> <p>Dazu soll ein Konzept zur Erbringung der IT-Services vom HRZ für die Universitätsverwaltung entwickelt und eingeführt sein.</p> <p>Konkret heißt das:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Es ist ein IT-Service-Katalog aufgestellt, der die IT-Services vom HRZ (erfahrungsgemäß ca. 20) in einer für die Universitätsverwaltung transparenten und verständlichen Form enthält. ■ Für die IT-Services wird eine qualifizierte Leistungsbeschreibung (siehe Anlage III) erstellt, die nach Abschluss des Projekts als Grundlage für eine Service-Level-Vereinbarung mit der Universitätsverwaltung zur Verfügung steht. ■ Folgende Prozesse sind auf Top Level (siehe Anlage IV) entwickelt und eingeführt: <ul style="list-style-type: none"> ■ Prozesse zur Erbringung der IT-Services unter Berücksichtigung der qualifizierten Leistungsbeschreibung ■ Prozesse zur Steuerung der Kundenbeziehungen ■ Prozesse auf Kundenseite (Universitätsverwaltung) zur Planung und Steuerung der Bedarfe sowie der Beauftragung von IT-Services und von Projekten ■ Die für die Prozesse notwendigen Rollen (Aufgaben) sind entwickelt. Es ist ein Standortkon-

zept entwickelt, das die Erbringung von Vor-Ort-Services effizient abbildet. Die Auswirkungen der zusätzlichen Gebäude – ehem. Volksbank (Am Grün 16-18), ehem. Japanzentrum (Biegenstraße 9) und Alte Klinikapotheke (Deutschhausstraße) – sind berücksichtigt.

- Die Integration der ehemaligen VDV-Mitarbeiter in die Organisation des HRZ ist weiter vorangeschritten.
- Weitere Synergien aus einer gemeinsamen Organisation und Infrastruktur sind aufgezeigt.
- Die Rollen und Prozesse für die SAP-Basis-Administration sind verifiziert.

Mit der Umsetzung der Organisation sind evtl. notwendige Qualifizierungsmaßnahmen zu planen und durchzuführen.

Messbarkeit der Zielerreichung

Auswertung von IT-Services unter Berücksichtigung der qualifizierten Leistungsbeschreibung

Alle Rollen sind mit Personen besetzt.

Alle Prozesse sind etabliert.

Ein Projekt-Portfolio für die Universitätsverwaltung ist verfügbar und Grundlage der Priorisierung.

Bedeutung des Projekts

Das Projekt hat durch die angestrebte Verbesserung der IT-Services und die Weiterentwicklung der Prozesse mit Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten eine hohe operative Bedeutung für das HRZ und die Universitätsverwaltung.

Die Etablierung eines Projekt-Portfolios für die Universitätsverwaltung und dessen Priorisierung stellt eine strategische Weiterentwicklung in der Philipps-Universität dar.

Zielgruppen/ Nutzerkreis

Alle Nutzer/innen und Führungskräfte aus der Universitätsverwaltung

Innerhalb des HRZ alle Abteilungen und Führungskräfte

Dringlichkeit

Da die organisatorische Zuordnung der VDV zum HRZ bereits im August 2009 beschlossen wurde, gibt es eine hohe Dringlichkeit, die Integration von HRZ und ehemaliger VDV in geordneten Strukturen und mit optimierten Prozessen baldigst abzuschließen.

Abgrenzung des Projekts

Die mit Personal hinterlegten Dienste

- für das Dezernat III (Studium und Lehre) im Bereich der HIS-Produkte und
- im Bereich SAP

werden nicht berücksichtigt.

In beiden Bereichen laufen eigene Projekte („Integriertes Campus Management“, „Reorganisation CCHH“).

Deshalb wird in diesen beiden Bereichen vorläufig auf dem Status Quo aufgesetzt.

Schnittstellen des Projekts

Es gibt Schnittstellen zum Projekt Einführung Office 2010 und Windows 7, weil dafür bereits Änderungen in den IT-Servicestrukturen nötig sind.

Ebenso sind Schnittstellen zu den Projekten „Einführung eines IT-Sicherheits-Managements an der Philipps-Universität Marburg“, „Umzug Serverräume“, „Private Cloud“ und „Virtualisierung der Anwendungen der Universitätsverwaltung“ vorhanden.

Rahmenbedingungen / Voraussetzungen (kann)

Das Tagesgeschäft sollte möglichst wenig beeinträchtigt werden.

Die Fortschreibung des „Datenschutz- und Sicherheitskonzept der Zentralverwaltung“ und die Anforderungen aus der WP-Jahresprüfung sind zu berücksichtigen.

Das Projekt orientiert sich an bewährten ITIL-Service-Prozessen.

Erfolgsfaktoren für das Projekt sind:

- Motivation und Identifikation der Führungskräfte, Mitarbeiter/innen im HRZ für die Fortsetzung der Integration und für daraus resultierende Veränderungen der Aufgabenstruktur.
- Angemessene Einbindung von Mitarbeiter/innen und Führungskräften der Universitätsverwaltung
- Bereitschaft der Universitätsverwaltung, sich an der Entwicklung geordneter Strukturen und Prozesse zu beteiligen
- Planmäßige und kontrollierte Kommunikation

Zeitraumen:

Das Projekt ist innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen.

Vorgehensweise

In einer kurzen **Initialisierungsphase** erfolgt zu Beginn

- eine Klärung des Kommunikationskonzepts
- die Festlegung der Beteiligung der beteiligten Mitarbeiter/innen im HRZ und in der Universitätsverwaltung und die Initialisierung der Projektorganisation (siehe Anlage I)
- eine Abstimmung zum konkreten Vorgehen

Eine **Ermittlung der Kundensicht** wird durchgeführt, um die heutigen IT-Services des HRZ mit Stärken und Schwächen zu identifizieren. Bisher ist nur die HRZ-interne Sicht durch die Mitarbeiter im IT-Service-Team Verwaltung bekannt. Notwendig ist auch, die Sicht aus der Universitätsverwaltung selbst einfließen zu lassen. Dazu werden pro Dezernat und für die Stabsstellen Gespräche mit wenigen Vertretern/innen durchgeführt.

Für das **IT-Service-Modell** (siehe Anlage II) wird das Bild, welches das HRZ von seinem eigenen IT-Serviceprofil hat, ergänzt durch die Vorstellungen und Anforderungen der Nutzer/innen. Auf diese Weise entsteht ein IT-Service-Katalog (als Grundlage für qualifizierte Leistungsbeschreibungen und zukünftige Service-Level-Vereinbarungen), der die Anforderungen der Nutzer/innen mit den Möglichkeiten der IT in Einklang bringt und so für beide Seiten Klarheit über den IT-Serviceumfang und die Qualität der Serviceerbringung schafft.

Auf Basis des IT-Service-Katalog wird ein **Prozessmodell** (Prozesslandkarte) der wichtigsten IT-Prozesse mit dem „Kunden“ Universitätsverwaltung erstellt sowie die daraus für die Universitätsverwaltung wichtigsten Prozesse detailliert betrachtet.

Die wichtigsten Prozesse sind:

- Störungsmeldungen (auch für Anwendungen), IT-Service-Anfragen, Beratungs- und Informationsanfragen
- Bestellungen über das HRZ für IT-Geräte, IT-Zubehör und IT-Software, Telefone, Handys inkl. Installation, Auslieferung und Abrechnung
- Abstimmen von IT-Planungen, Informationsaustausch zu Veränderungen im IT-Umfeld
- Standards für IT-Geräte und IT-Software entwickeln/ verändern
- Updates, neue Versionen abstimmen

Zu den Prozessen werden die Rollen im HRZ und in der Universitätsverwaltung erarbeitet, die zusammen mit dem Prozessmodell Grundlage für ein integriertes **HRZ-Organisationsmodell** sind.

In der Phase **Umsetzung** werden die Prozesse und das Organisationsmodell in die Praxis umgesetzt.

Dazu gehört, die IT-Service-Prozesse für die Universitätsverwaltung in die HRZ-Organisation einzugliedern, ggf. Mitarbeiter/innen für neue Aufgaben zu qualifizieren und die neue integrierte Organisation zu starten.

Risiken (kann)

Ein Risiko könnte darin liegen, dass die Dezernate das Projekt gegenüber ihren laufenden Aufgaben zu niedrig priorisieren. Dies würde zu unzureichender Beteiligung am Projekt führen.

Personal-Qualifikationen und ggf. Projektmitglieder

Es werden Mitarbeiter/innen der Universitätsverwaltung benötigt, die für ein Dezernat und die Stabsstellen IT-Themen koordinieren, vorbereiten oder ggf. auch entscheiden.

Ebenso Personen (Key-User), die Anwendungen **fachlich** verantwortlich betreuen.

Lenkungsausschuss

Es wird ein Lenkungsausschuss benötigt, in dem Vertreter der Universitätsverwaltung (Kunde) Mitglied sind (siehe Anlage I).

Projektorganisation

Herr Radtke (Corphis) und Frau Runzheimer (HRZ) übernehmen gemeinsam die Projektleitung, Frau Hruschka (HRZ) übernimmt die stellvertretende Projektleitung, siehe Anlage I.

Für die Arbeitsgruppen im Projekt werden Mitarbeiter/innen aus der Universitätsverwaltung benötigt, die folgende Rollen wahrnehmen, bzw. sich in den oben genannten wichtigsten Prozessen gut auskennen.

- Power-User, die sich in den Standard-Anwendungen (wie: Office, Adobe, ...) besonders gut auskennen und ggf. auch mit besonderen Rechten ausgestattet sind. (Arbeitsgruppe IT-Services)
- Key-User, die sich in spezifischen PC-Anwendungen (z.B. spezielle Datenbankanwendung) besonders gut auskennen, die Prozesse in der Universitätsverwaltung gut kennen und ggf. auch mit besonderen Rechten ausgestattet sind. (Arbeitsgruppe Anwendungen)
- Personen, die im HRZ IT-Geräte, IT-Zubehör und Peripherie bestellen. (Arbeitsgruppe Beschaffung)
- Personen aus der Universitätsverwaltung, die als technikaffin gelten und die Änderungen (Changes) beantragen und für Planung und Koordination der IT-Entwicklung in der Universitätsverwaltung bereit stehen (Arbeitsgruppe Planung).

Parallel dazu werden die entsprechenden Mitarbeiter/innen im HRZ benötigt.

Geschätzter personeller Aufwand für Projektdurchführung aus Universitätsverwaltung
<p>Pro Arbeitsgruppe werden 3 - 5 ½-tägige Arbeitssitzungen geschätzt, so dass sich ein Aufwand von 1,5 bis 2,5 Personentagen pro Arbeitsgruppen-Mitarbeiter/in ergibt. Das Kernteam wird erfahrungsgemäß monatlich 1-mal ½-tägig tagen.</p> <p>Für jedes Dezernat bedeutet das bei 4 Arbeitsgruppen und einem Kernteam 7,5 bis 12,5 Personentage in 6 Monaten oder 1 - 2 Personentage pro Monat pro Dezernat, Stabsstelle und Büro für Studienberatung.</p>
Geschätzter personeller Aufwand nach Projekteinführung aus Universitätsverwaltung
Wird im Rahmen des Projekts erarbeitet
Anforderungen an die Infrastruktur (kann)
Keine
Finanzen/ Investitionsmittel
<p>Die Kosten werden aus dem HRZ-Budget getragen.</p> <p>Qualifizierungs- / Schulungsaufwände werden erst im Projekt erarbeitet, so dass erst danach Kosten geschätzt werden können.</p>
Nutzenquantifizierung/ Nachhaltigkeit
Dauerhafte und nachhaltige IT-serviceorientierte Strukturen
Kooperationen / andere Anbieter (kann)
keine
Sonstige Anmerkungen (kann)
Derzeit keine
Aufgabenbeschreibung Kernteam
<p>Die Mitglieder des Kernteams sollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ die Ergebnis- und Dokumentationsstrukturen festlegen ■ in themenbezogenen Arbeitsgruppen gemäß Planung mitwirken und Bericht im Kernteam über den Fortschritt und die Ergebnisse in den Arbeitsgruppen geben ■ Ergebnisse der Arbeitsgruppen konsolidieren ■ Abschlussdokumentation und -präsentation abnehmen
Aufgabenbeschreibung Arbeitsgruppe IT-Services
<p>Folgende Ergebnisse sollen nach interner Vorbereitung durch die HRZ-Mitarbeiter/innen in der Arbeitsgruppe erarbeitet und vorabgestimmt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verständlicher IT-Service-Katalog für die Universitätsverwaltung (siehe Anlage III) ■ IT-Service-Prozesse Helpdesk (Störungsmeldungen (auch für Anwendungen), IT-Service-Anfragen, Beratungs- und Informationsanfragen) und zugehörige Rollen ■ Eine Priorisierung von Störungen und ein gemeinsames Verständnis für unterschiedliche Zeiten (Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Bearbeitungszeit, Lösungszeit, ...) ■ Standortfrage

Aufgabenbeschreibung Arbeitsgruppe Anwendungen

Folgende Ergebnisse sollen nach interner Vorbereitung durch die HRZ-Mitarbeiter/innen in der Arbeitsgruppe erarbeitet und vorabgestimmt werden:

- Sammlung aller in der Universitätsverwaltung eingesetzten bekannten
 - übergreifenden und spezifischen PC-Anwendungen
 - serverbasierten übergreifenden und spezifischen Anwendungen
- Vorbereitung der Prozessvarianten zum IT-Service für Anwendungen
- Beschaffung, erstmalige und neue Versionen, Upgrades
- Software-Basiskorb
- Installation, Deinstallation, neue/ zusätzliche Nutzer
- Wartung, Beratung
- Lizenzen
- Aufgabenteilung Präsidium und Universitätsverwaltung, HRZ

Aufgabenbeschreibung Arbeitsgruppe Beschaffung

Bei IT-Geräten und -Materialien werden folgende Warengruppen differenziert:

- IT-Geräte (PC, Drucker, Server. ...)
- IT-Zubehör (Mäuse, USB-Sticks, externe Platten, ...)
- IT-Verbrauchsmaterialien (Tinte, Toner, CD-Rohlinge, ...)
- IT-Software

Folgende Ergebnisse sollen nach interner Vorbereitung durch die HRZ-Mitarbeiter/innen in der Arbeitsgruppe erarbeitet und vorabgestimmt werden:

- Die Beschaffungsprozesse und die daran beteiligten Rollen werden entwickelt und ggf. Alternativen aufgezeigt
- Aufgabenteilung Präsidium und Universitätsverwaltung, HRZ
- Erhebung aller Besteller in Präsidium und Universitätsverwaltung

Aufgabenbeschreibung Arbeitsgruppe Planung

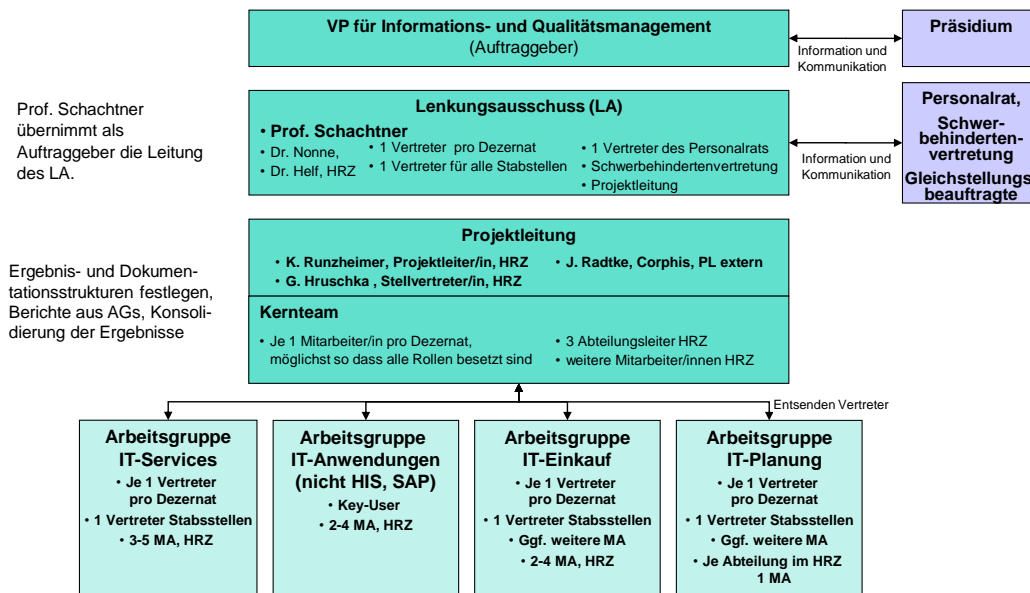
Folgende Ergebnisse sollen nach interner Vorbereitung durch die HRZ-Mitarbeiter/innen in der Arbeitsgruppe erarbeitet und vorabgestimmt werden:

- Vorbereitung der Planungsprozesse und der Aufgabenverteilung für Präsidium und Universitätsverwaltung mit HRZ
 - Budgetierung
 - Organisationsveränderungen, Entwicklung des Geschäfts anhand von vereinbarten Kennwerten, wie Anzahl Mitarbeiter in einem Bereich
 - grundsätzliche strategische Planungen und Entscheidungen
 - Vereinbarung und Anpassung von Standards für IT-Geräte und IT-Software
 - Ausschreibungen und wirtschaftlichen Regelungen (z.B. Kauf, Leasing, Garantienzeiten) sowie Quantifizierung und Qualifizierung des geplanten Bedarfs
 - Planung von Mengengerüsten

Anlagen

Anlage I: Projektorganisation

Vorschlag Projektorganisation



© Corphis Management Consulting

HRZ IT-Service Universitätsverwaltung

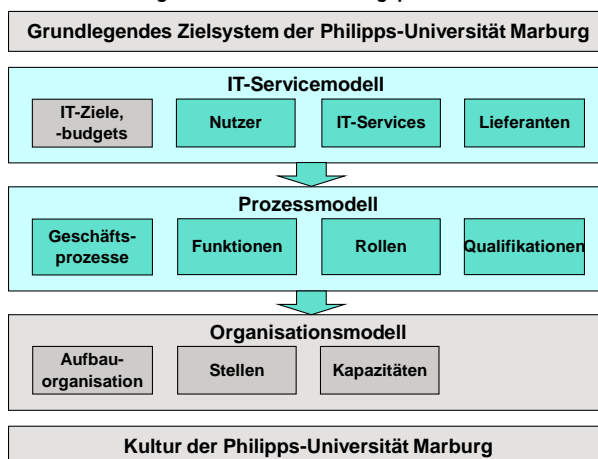
Seite 2

Anlage II: Grundsätzlicher Ansatz - Vorgehen

Vorgehen – Grundsätzlicher Ansatz



Ausgehend von den Nutzeranforderungen werden die zu erbringenden IT-Services definiert und der Weg der Serviceerbringung (Prozesse) festgelegt. Ggf. werden danach zur Abwicklung und Steuerung der Prozesse erforderliche Organisationsstrukturen angepasst.



Die türkis markierten Teile bilden die zu gestaltenden Objekte.
Die grau markierten Teile bilden den Rahmen, der als gegeben angesehen wird.

Das Vorgehensmodell basiert auf einem nutzer- und serviceorientierten Ansatz.

IT-Servicemodell

Das IT-Servicemodell beschreibt die IT-Services, die sich zum einen an den Zielen der Universität, an den Bedürfnissen der Nutzer und an den Rahmenbedingungen ausrichten sollen. Die Effektivität der IT liegt in der Konzentration auf die vereinbarten IT-Services.

Prozessmodell

Das Prozessmodell beschreibt die Art und Weise, wie die IT-Services erbracht werden. In einer Optimierung der Prozesse liegt der Effizienzgewinn für die IT.

Optional: Organisationsmodell

Das Organisationsmodell beschreibt die Stellen und ermittelt die für die IT-Serviceerbringung erforderliche Stellenkapazität. Verantwortlichkeiten, fachliche und disziplinarische Zuordnungen werden in der Aufbauorganisation festgehalten.

© Corphis Management Consulting

HRZ IT-Service Universitätsverwaltung

Seite 3

Anlage III: Qualifizierte Leistungsbeschreibung

Beispiel: Installation und Inbetriebnahme (Vor-Ort) von IT-Arbeitsplätzen

HRZ-Leistungen – Beispiel: Installation und Inbetriebnahme (Vor-Ort) von IT-Arbeitsplätzen



Leistung	Beschreibung	Abgrenzung	Qualitätsmerkmale
Installation und Inbetriebnahme von IT-Arbeitsplätzen	<p>Neue oder zusätzliche PCs, Laptops werden mit der HRZ-Standardinstallation, der Standardsoftware und der bestellten Software vom HRZ installiert.</p> <p>Die Geräte werden vor Ort aufgestellt, verkabelt und am Netz angeschlossen. AP-Drucker werden funktionsfähig übergeben und am Arbeitsplatz zur Nutzung eingerichtet.</p> <p>Bei Auswechslung bestehender PCs/ Laptops wird zusätzlich eine Übernahme von Daten und Standard-Einstellungen durchgeführt und alle Anschlüsse werden wieder eingerichtet. Das alte Gerät wird abgebaut und alle Daten werden nicht wieder herstellbar gelöscht. Der Nutzer erhält keine Administratorrechte.</p>		<p>Neue und zusätzliche IT-Geräte und -Materialien werden innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Wareneingang im HRZ und nach entsprechender Terminvereinbarung ausgeliefert und bei IT-Geräten auch aufgestellt. Der Aufbau eines Arbeitsplatzsystems vor Ort benötigt in der Regel 2 Stunden. Die Anwesenheit der nutzenden Person ist nötig, um die Betriebsfähigkeit festzustellen und die Abnahme zu bestätigen.</p> <p>Die Mitarbeiter/innen dürfen ihr nicht Passwort bekannt geben.</p> <p>Bei Auswechslung kann in Abhängigkeit zur bestehenden Nutzung und zur Menge des Datenvolumens zusätzliche Zeit benötigt werden.</p> <p>Nach der Abnahme festgestellte Probleme werden an das IT-Serviceteam Universitätsverwaltung oder über den Helpdesk gemeldet. Der/die durchführende HRZ-Mitarbeiter/in aktualisiert oder initiiert im HRZ alle relevanten Bestandsinformationen.</p>

© Corphis Management Consulting

HRZ IT-Service Universitätsverwaltung

Seite 6

Anlage IV:

Ausgestaltung der Prozesse DEMI – 4 Standard-Rollen für Aktivitäten in Prozessen



„Managementprozesse“ am Beispiel „Installation und Inbetriebnahme (Vor-Ort) von IT-Arbeitsplätzen“

Prozesse werden im Rahmen des Projekts nur auf Top Level-Ebene beschrieben.

Die Analyse der Prozesse orientiert sich an den Rollen, die an den Aktivitäten eines Prozesses beteiligt sind. Es wird generell folgende Beteiligung differenziert:

- **Durchführung**
 - führt die Aktivitäten in den Prozessen aus
- **Entscheidung**
 - trifft wesentliche Entscheidungen, insbesondere bei Eskalationen
- **Mitwirkung**
 - unterstützt die Aktivitäten, wirkt an der Durchführung unterstützend mit
- **Information**
 - Partner, die informiert werden müssen

Nr	Fachliche Funktion	Dokument / Input	D	E	M	I	System	Ergebnis / Output
1	Hauptprozess-Schritt Installation und Inbetriebnahme (Vor-Ort) von IT-Arbeitsplätzen							
1.1	PCs, Laptops werden mit der HRZ-Standardinstallation, der Standardsoftware und der bestellten Software vom HRZ installiert.	Lieferschein Aufstellort und Nutzer	HRZ	Dezernent /in	Nutzer		OPSI	Installation erfolgt
1.2	Die Geräte werden vor Ort aufgestellt, verkabelt						

© Corphis Management Consulting

HRZ IT-Service Universitätsverwaltung

Seite 8

Die textuelle Dokumentation erfolgt in Word-Tabellen, in denen die Prozessschritte erläutert werden. Zusätzlich wird eine Visio-Grafik erstellt, die den Ablauf grafisch darstellt.