

Institut für
Informationsmanagement
Bremen GmbH

ITIL für Hochschulen - Fluch oder Segen?

Prof. Dr. Andreas Breiter
Hannover, 26. November 2007

Workshop „ITIL in Hochschulen“
Hochschul-Informationssystem GmbH

Institut für Informationsmanagement Bremen gGmbH
Forschungs- und Beratungsinstitut an der Universität Bremen
Am Fallturm 1 • 28359 Bremen • Tel.: (0421) 218-7525 • Fax: (0421) 218-4894
<http://www.ifib.de>
Email: abreiter@ifib.de

Das Institut



- 2003 gegründet als GmbH
- Alleiniger Gesellschafter:
Verein zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung im Land Bremen e.V.
- als gemeinnützig anerkannt
- Forschungsschwerpunkte:
 - E-Government
 - Educational Technologies
- 20 Wissenschaftler/innen
- Multidisziplinärer Ansatz
- Mittelgeber:
 - EU, Bund, Länder und Kommunen
 - Förderinstitutionen (DFG, Stiftungen usw.)



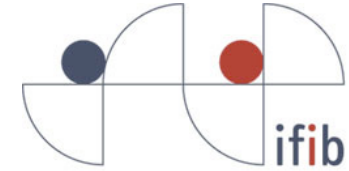
Agenda



- Gängige Argumente
- Die spezifische Situation an Hochschulen
- Prozessorientierung, Serviceorientierung und Kundenorientierung
- ITIL-Prozessimplementierung in Hochschulen
- Grenzen und Chancen



Fluch! Weil ...



Viele rufen danach, keiner weiß wirklich Bescheid

Bürokratisch, langfristige Einführung, bindet knappe Ressourcen

Passt nicht in das „kreative Chaos“ der Hochschulen

Passt nicht in den öffentlichen Dienst
(Dienstleistungsorientierung / Service Level)

Wir haben keine (zahlenden) Kunden!

IT-Dienstleister wollen ja, ... aber die Fachbereiche /
Fakultäten / Leitung / Wissenschaftler/innen

RZ-Leitungen wollen ja, ... aber die RZ-
Mitarbeiter/innen sind noch nicht so weit.

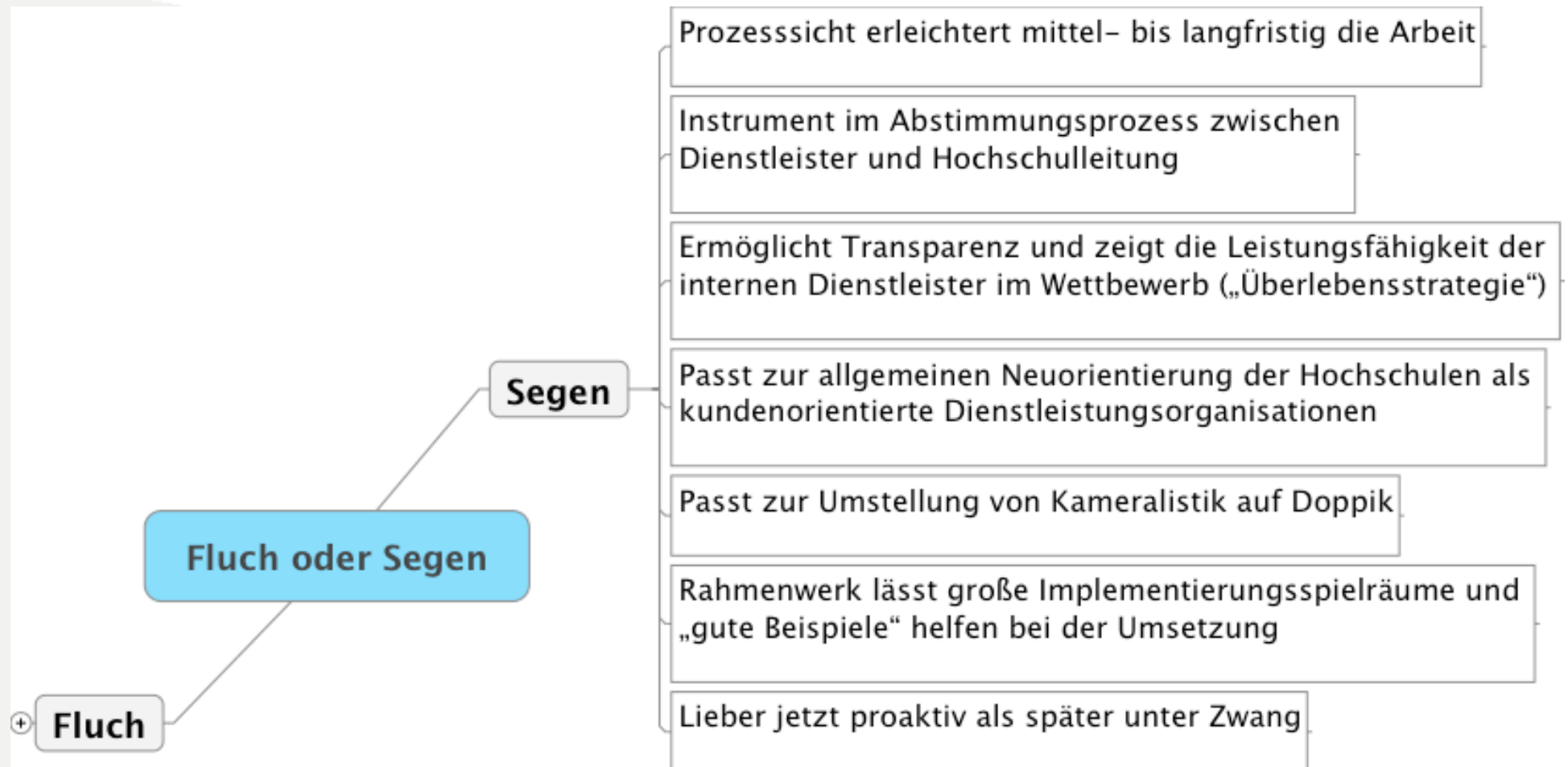
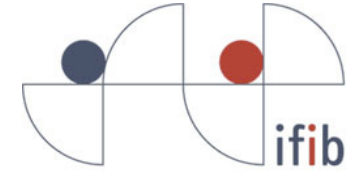
Erleichtert Vergleich und damit Auslagerung

Fluch oder Segen

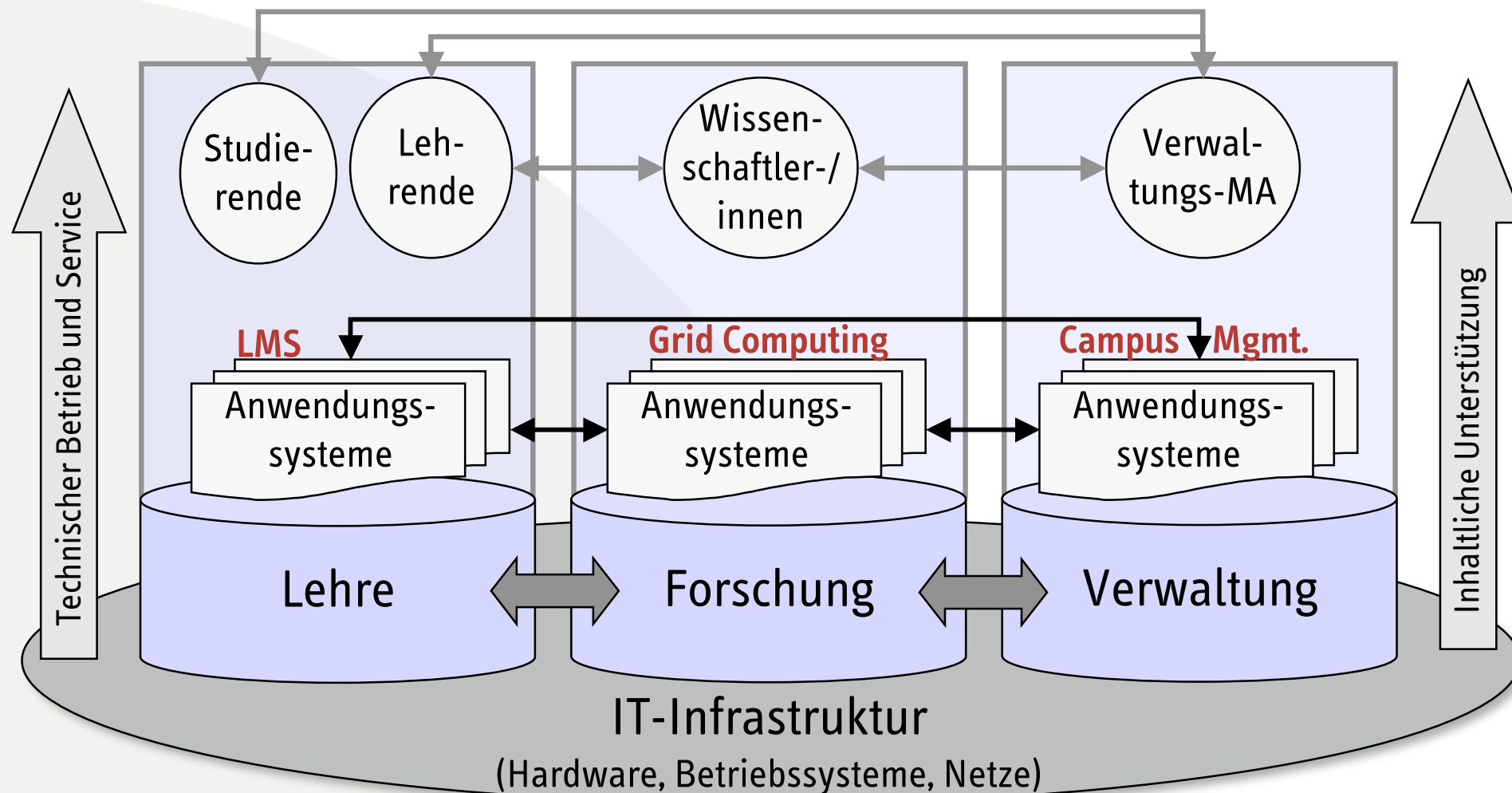
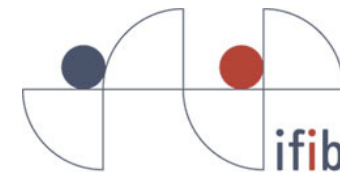
Fluch

Segen ⁺

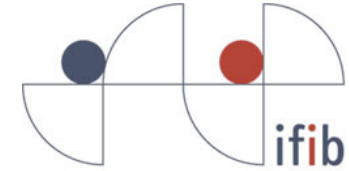
Segen! Weil ...



Hochschulen sind besondere Organisationen



IT Service Management in Hochschulen – heute

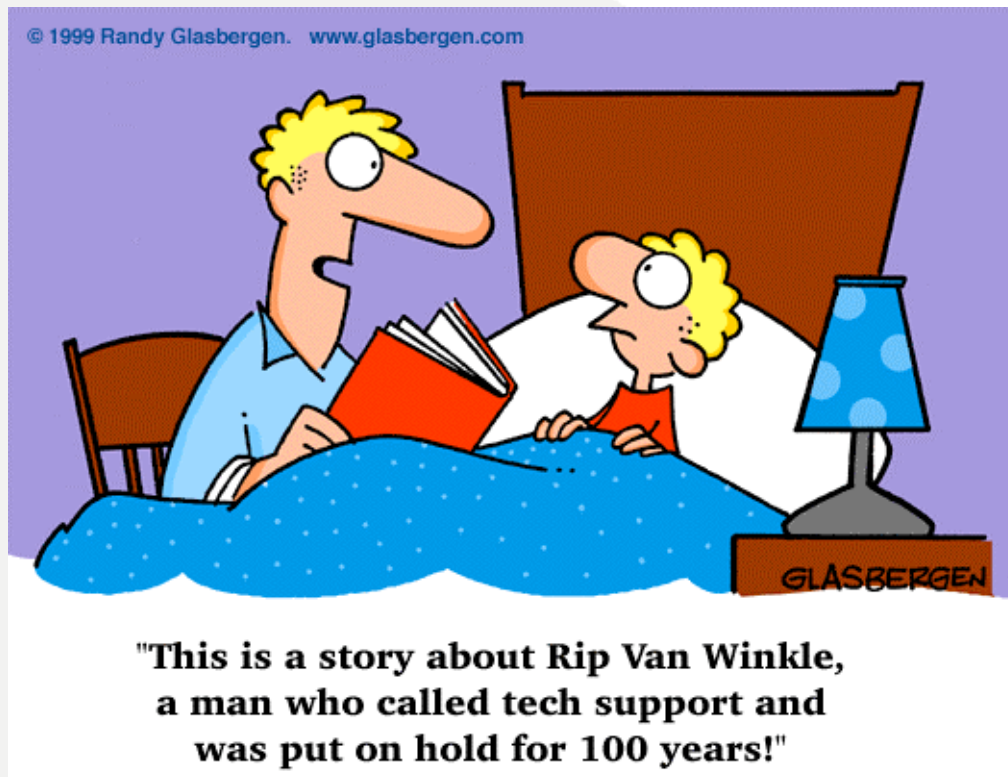


- Weniger Ressourcen, aber zugleich besserer Service gefordert
- Studiengebühren reduzieren die Leidensbereitschaft der „Kunden“
- Wachsende IT Infrastruktur und Anwendungen in ...
 - Verwaltung (Campus Management, Stundenplanung, Ressourcenverwaltung usw.)
 - Lehre (W-LAN, Beamer, E-Learning, LMS usw.)
 - Forschung (Grid Computing usw.)
- Heterogene IT-Infrastruktur
- Bunt gemischte Strukturen: Zentrale und dezentrale IT-Dienstleister
 - Rechenzentren (Verwaltung, Forschung und Lehre)
 - Fachbereichs-weite Techniker
 - Individuelle (Projekt- oder HL-bezogene) Dienstleistungen
 - Wenig inter-/intraorganisatorische Koordination
- Spontane Prozesse (“Hey-Joe-Prinzip”)

Heutige Störungsbehandlung



Beispiel: Probleme mit dem E-Mail Account



- Anwender/innen (Studierende/HL/WiMi):
 - helfen sich selbst
 - fragen ihre Kolleg/innen
 - checken FAQ des RZ
 - Anruf/E-Mail an RZ oder Vorbeigehen (☞ Öffnungszeiten?)
 - Lösung oder Workaround
- Dienstleister:
 - Störungsart?
 - Ist Anwender/in berechtigt?
 - Wie laufen interne Prozesse?
 - Wie werden Anwender/innen informiert?
 - Wie werden Störungen dokumentiert?

Magisches Dreieck

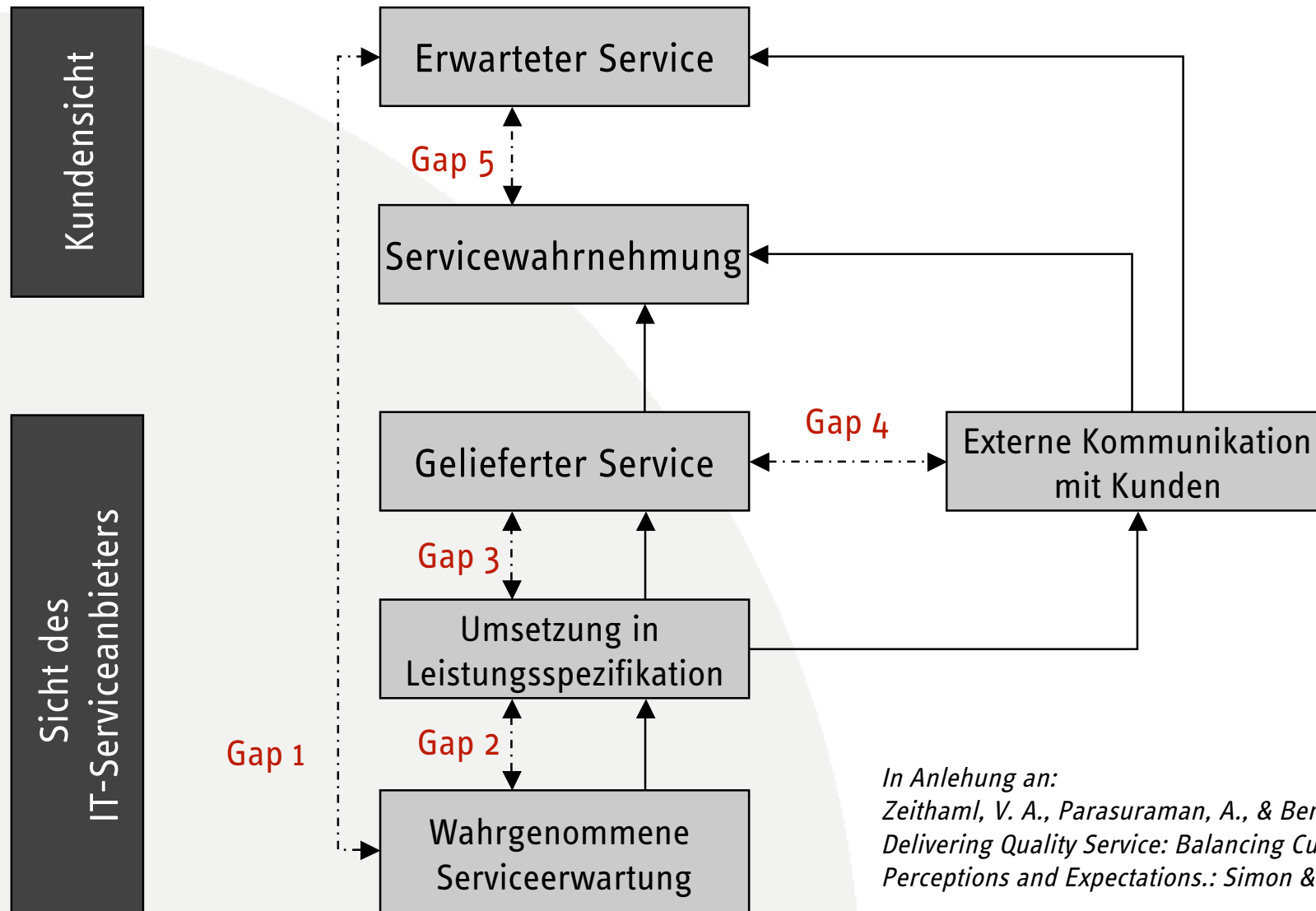


Prozessorientierung

Kundenorientierung

Dienstleistungsorientierung

IT-Dienstleistungen - ein ständiger Überbrückungsprozess

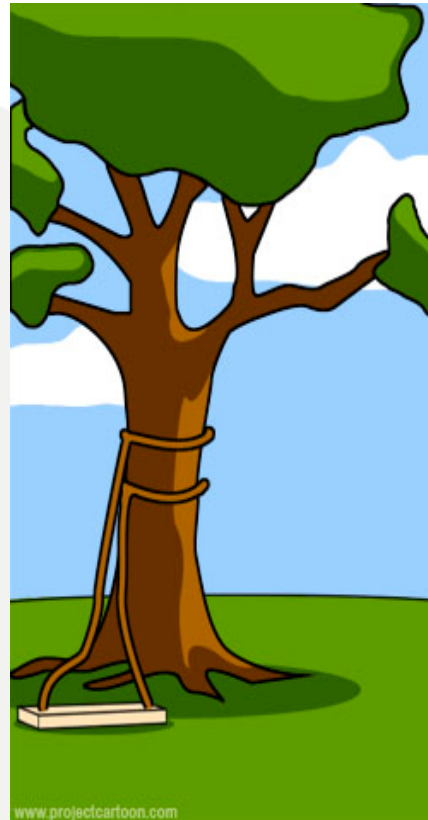


*In Anlehnung an:
Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990).
Delivering Quality Service: Balancing Customer
Perceptions and Expectations.: Simon & Schuster.*

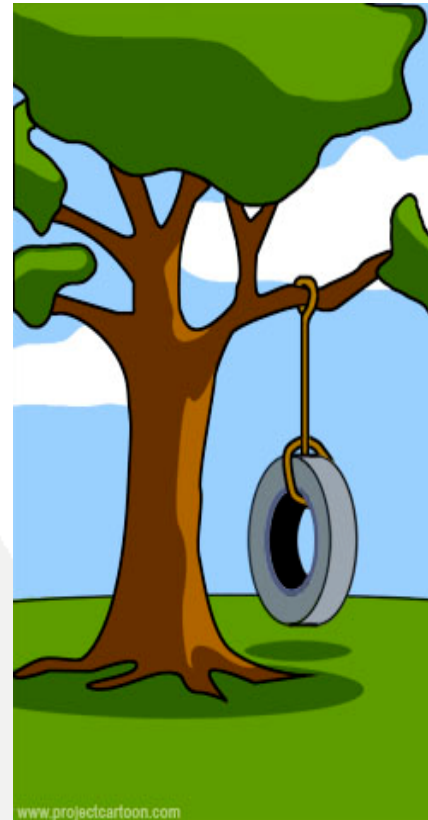
Bekanntes aus der Software-Entwicklung!



How the customer explained it



How the programmer wrote it



What the customer really needed



What marketing advertised

www.projectcartoon.com

Magisches Dreieck



Prozessorientierung

Kundenorientierung

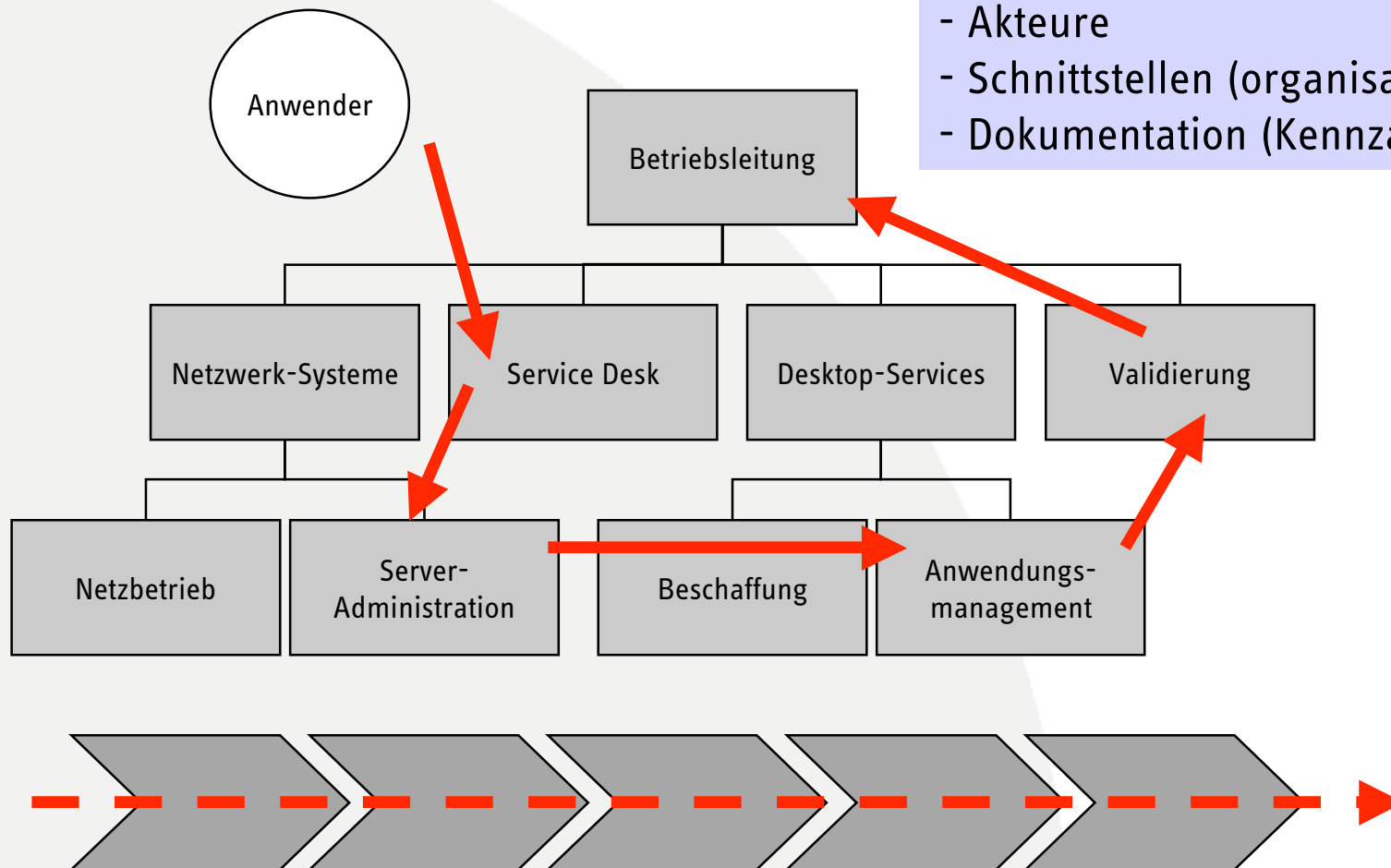
Dienstleistungsorientierung

Prozesse

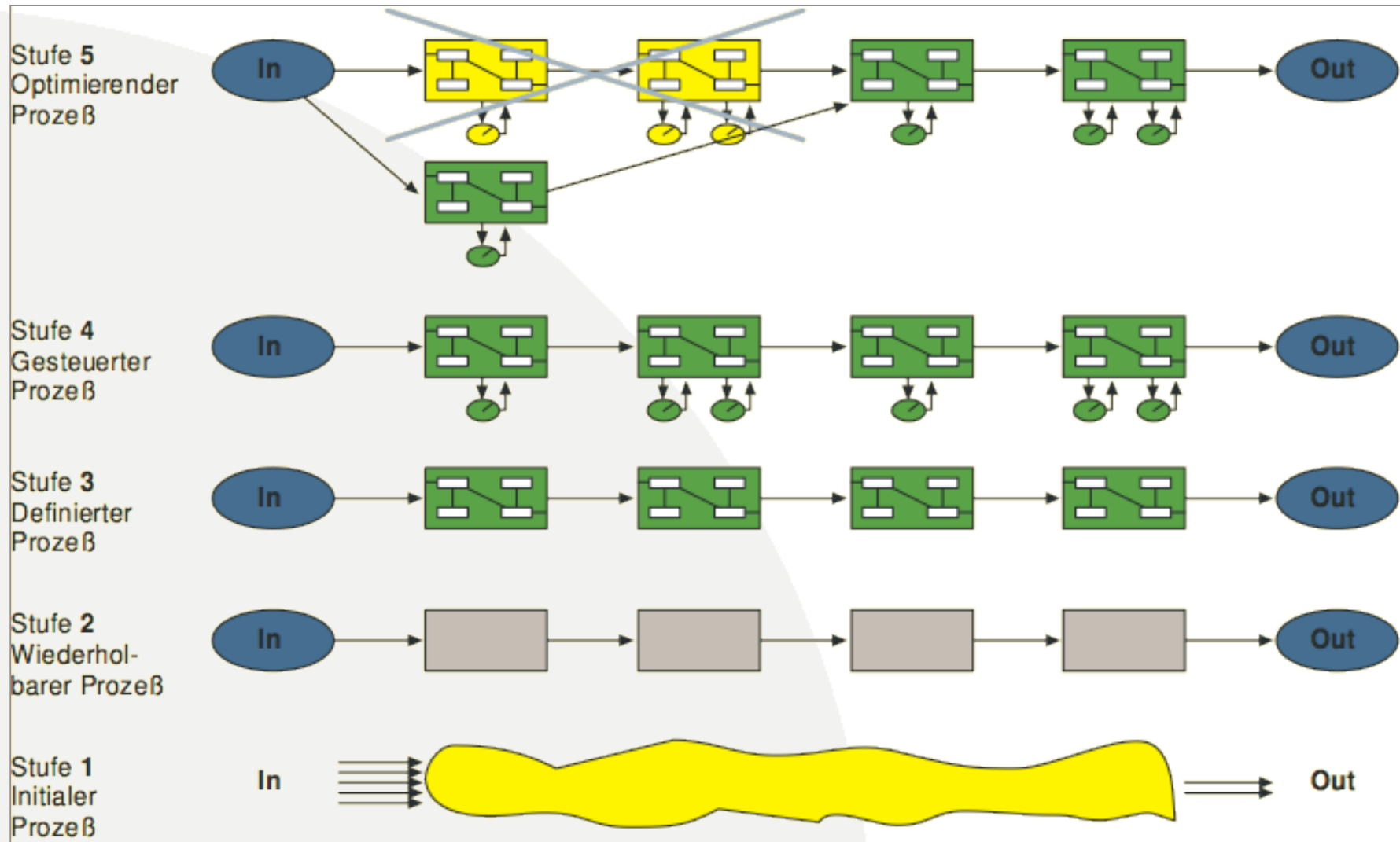


Prozesselemente:

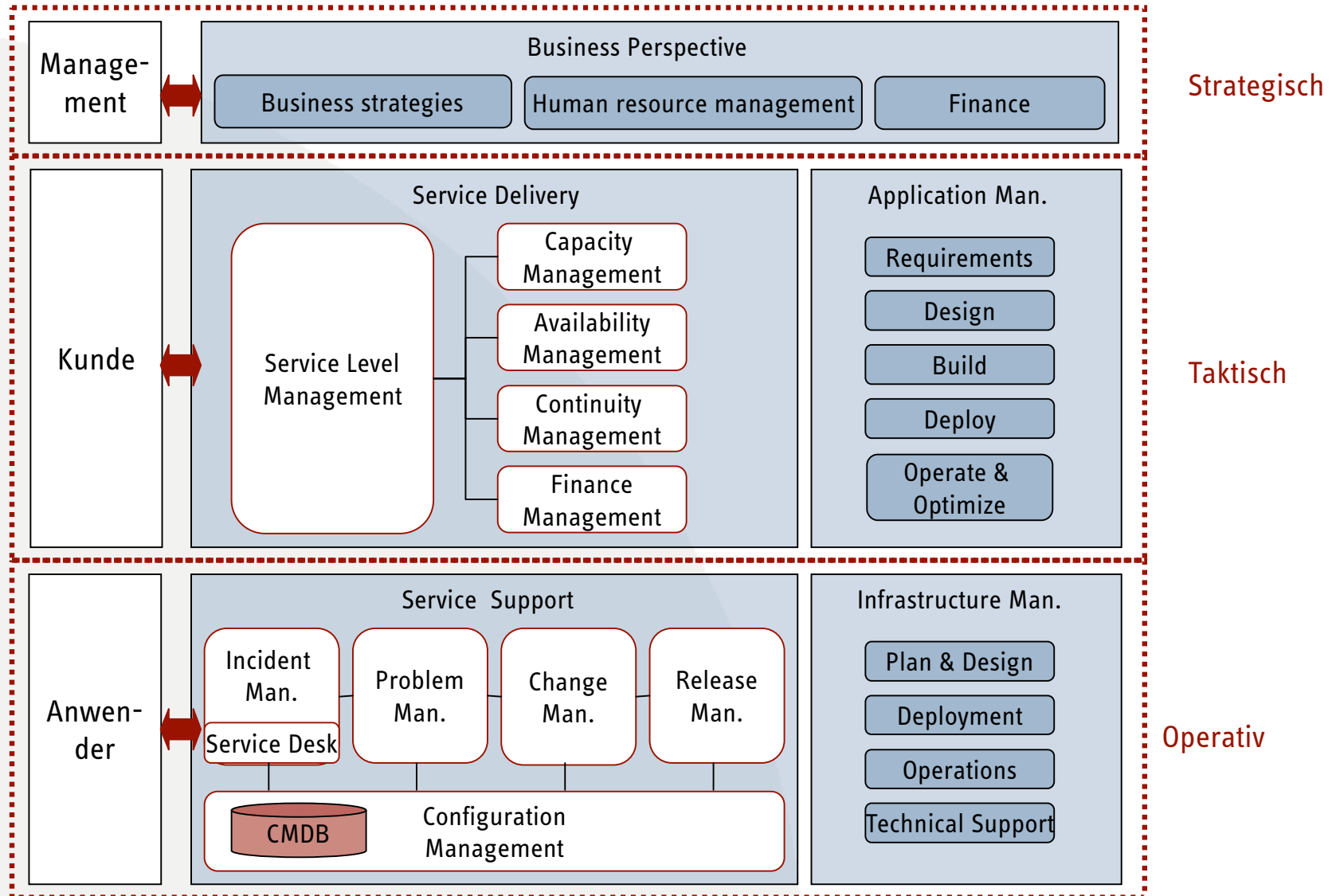
- Input/Output
- Akteure
- Schnittstellen (organisatorisch / technisch)
- Dokumentation (Kennzahlen)



Prozess-Reifegrade



Prozesse: ITIL Rahmenmodell

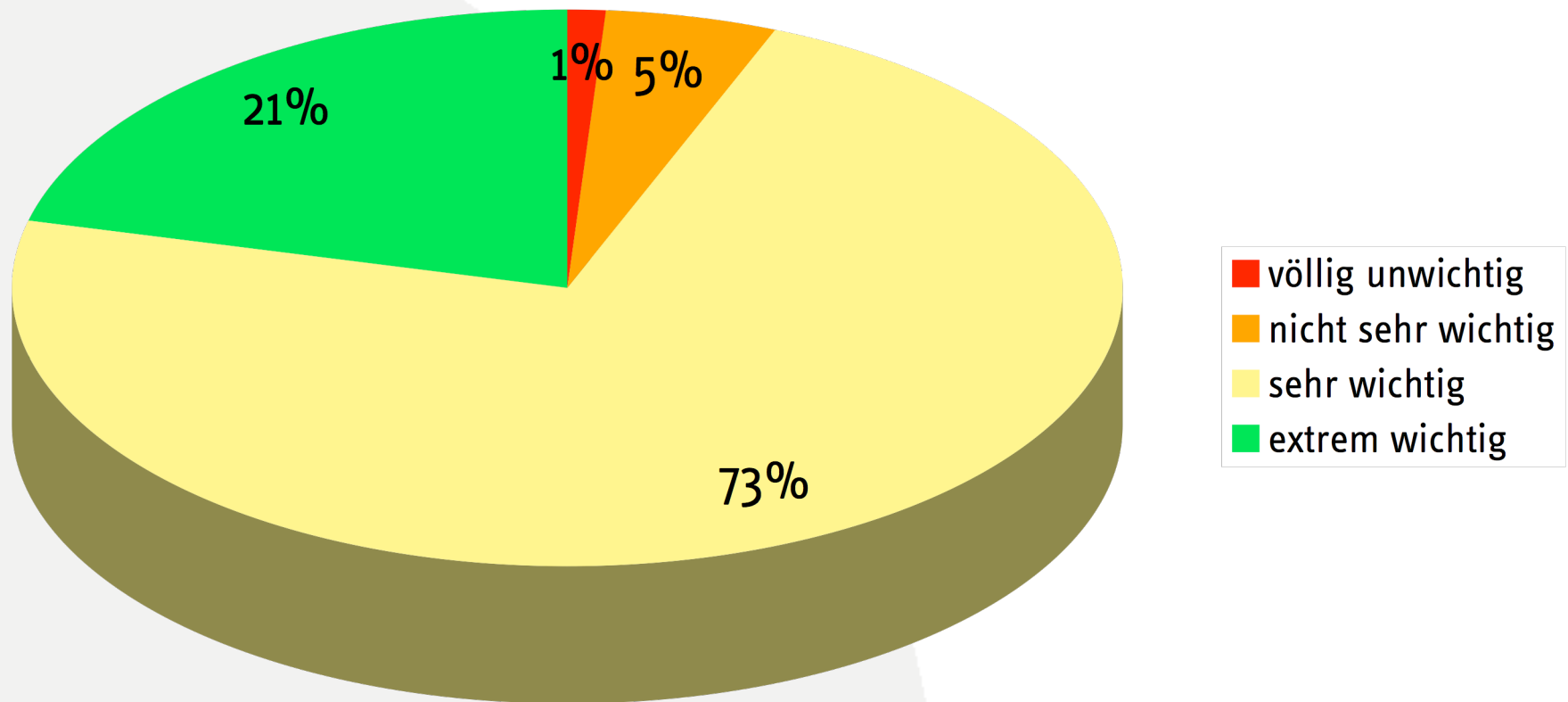


OGC: The IT Infrastructure Library, T.S.O., London

Bedeutung von ITIL - außerhalb von Hochschulen

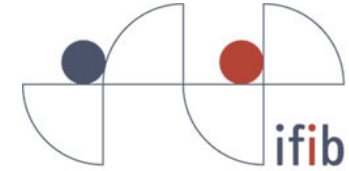


Bedeutung der ITIL-Kompetenz eines Dienstleisters (n=300)



Yankee Group 2007

ITIL-Aspekte in Hochschulen



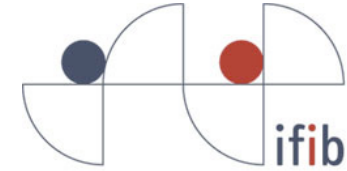
- Grundsätzliches
 - Kunde - Anwender/in - Dienstleister?
 - Ziele (aus wessen Sicht?)
 - Kennzahlen / Transparenz (vielleicht kein wirkliches Interesse)
 - “Hey Joe Kultur”
 - Inter-/Intraorganisatorische Koordination der Prozesse („Silos“)
- Potenziale (bei vorausgehender Standardisierung)
 - Im Verwaltungsbereich - schon einige „gute Beispiele“
 - Für Basisinfrastruktur (Server, Netz, CIP, Bibliothek ...)
 - Für E-Learning-Infrastruktur (LMS, Applikationen, Hotline)
 - Wissenschaftler/innen-Arbeitsplätze
- Grenzen
 - Forschungsinfrastruktur (ausdifferenziert, dezentral)
 - Private PCs (Studierende)

Umsetzung von ITIL-Prozessen



ITIL-Prozesse	Probleme	Optionen
Incident / Problem Management	Hey Joe statt SPoC	Für den Verwaltungsbereich schon aufgebaut - Ausweitung
Service Level Management	wer mit wem worüber (Levels), wie einzuklagen?	Einstieg durch Zusammenstellung der Angebote
Configuration Management	wer weiß was über die IT-Infrastruktur, wenn jeder dezentral beschafft (CMDB)?	Aufbau CMDB für Verwaltung, Basisinfrastruktur
Change / Release Management	Planbarkeit	Definition fester Termine für Änderungen
Availability, Capacity, Continuity Management	Planbarkeit	Wird ohnehin schon gemacht - systematischer mit Kennzahlen
Finance Management	Kostenberechnung, -zurechnung oder -abrechnung (Kameralistik)	KLR in der Einführung (ausnutzen)

Fazit



- Umfassende Reorganisation zu einem prozessorientierten IT Service Management notwendig, weil
 - ... komplexere IT-Infrastruktur, geringere Ressourcen und steigende Anforderungen der Nutzer/innen
 - Studiengebühren reduzieren die Leidensbereitschaft der „Kunden“
- Strategische Bedeutung für Hochschulen:
 - IT-Infrastruktur wird immer wichtiger - für E-Learning Qualitätskriterium im Rahmen der Akkreditierung (und in Rankings)
- Strategische Bedeutung für interne Dienstleister:
 - Kosten- und Leistungstransparenz- sonst machen es andere!
 - Instrument im Abstimmungsprozess mit der Hochschulleitung

ITIL ist ein nützliches Rahmenmodell

Wenn also Serviceorientierung an Prozessen und Kunden, dann Ausrichtung nach ITIL und dann sukzessive auch Version 3.

ITIL: Fluch oder Segen?



Wie bei den meisten
Veränderungen:

Viel Fluch,
aber ein Bisschen mehr Segen

