



Kooperative IT-Betreuung an der Universität Regensburg – Serviceorientierung abseits von ITIL



Workshop ITIL goes University?
HIS GmbH Hannover, 26.11.2007

Agenda



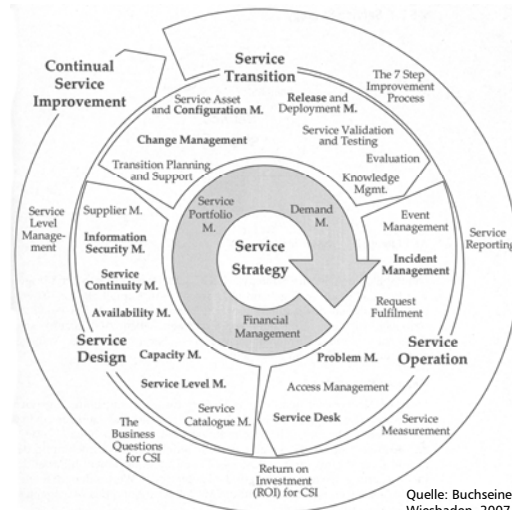
- Ein kleiner Blick in die Geschichte
- Das kooperative Betreuungsmodell an der Universität Regensburg
- Erfahrungen
- Versuch einer Einordnung in ITIL



M. Wimmer, 2007

2

Service-Lifecycles nach ITIL V3



Quelle: Buchseiner et al. IT-Management mit ITIL V3, Wiesbaden, 2007



M. Wimmer, 2007

3

Ein kleiner Blick in die Geschichte



- **1968** Gründung des Rechenzentrums der Universität Regensburg (zentrales Versorgungskonzept)
- ab **1972** Entwicklung des ROBUR (dreistufiges Versorgungskonzept mit Zentral-, Fakultäts- und Arbeitsplatzrechnern)
- **1984** Beschluss der Ablösung der alten ROBUR-Geräte durch „IBM-kompatible Mikrocomputer“ (PCs)
- **1996** Erarbeitung eines Kooperativen Betreuungskonzeptes; Verabschiedung im Sommer 1997



M. Wimmer, 2007

4

Kenndaten der Universität Regensburg



- Volluniversität ohne Ingenieurwissenschaften und Informatik (12 Fakultäten)
- Studierende: 17.246 (WiSe 2007/08)
- Professoren: ca. 300
- Mitarbeiter: ca. 4.200 (incl. Klinikum)
- ca. 20.200 aktive Geräte im Netzwerk
- im Sinne der KfR-Richtlinien existiert kein CIO



M. Wimmer, 2007

5

Das kooperative Betreuungsmodell



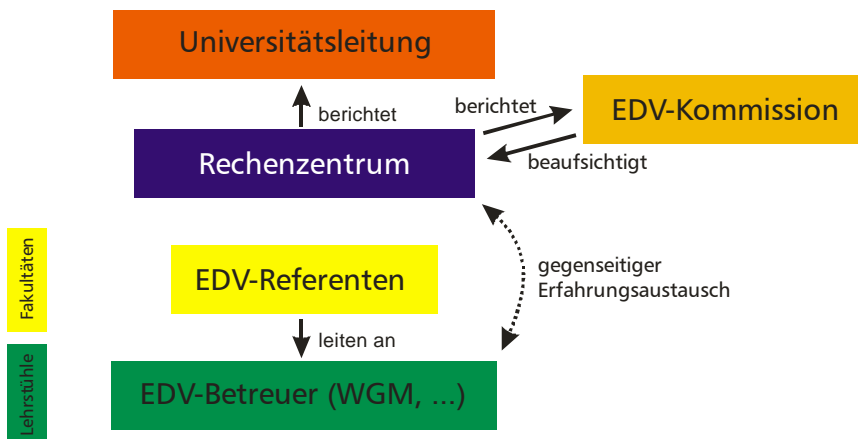
- Rahmenbedingungen
 - frühe Einführung der PCs
 - von Beginn an zentraler Ansatz in der IT-Versorgung
 - Keine Fakultät für Informatik
 - Personal des Rechenzentrums reicht für eine Vor-Ort-Betreuung nicht aus
- Lösungsansatz: Kooperative Betreuung mit
 - Referenten in den Fakultäten
 - EDV-Betreuer an den Lehrstühlen



M. Wimmer, 2007

6

Das kooperative Betreuungsmodell



EDV-Kommission



■ Aufgaben

- Entscheidung in strategischen Fragen
- Beaufsichtigung des Rechenzentrums

■ Wird durch den Senat bestellt

■ Personelle Besetzung

- Rektor, Kanzler
- i. d. R. Professoren aus den Fakultäten
- beratend: UB-Direktor, Leiter FH-RZ, Leiter RZ

EDV-Betreuer an den Lehrstühlen



■ Aufgaben

- lokale Benutzerverwaltung
- Behebung von Trivialfehlern
- Installation von Software aus dem Netz
- Einweisung von Hilfskräften und Kollegen

■ Personelle Besetzung

- Hilfskräfte, technische oder wissenschaftliche Mitarbeiter



M. Wimmer, 2007

9

EDV-Referenten der Fakultäten



■ Aufgaben:

- Anleitung der EDV-Betreuer an den Lehrstühlen
- Einsatz fachspezifischer Hard- und Software

■ Personelle Besetzung

- Mitarbeiter des höheren Dienstes (AR)



M. Wimmer, 2007

10

Rechenzentrum



- Planung, Realisierung, Erweiterung und Betrieb des Hochschulnetzes und den Anschlusses an externe Netze,
- die Festlegung von Produktlinien bei der Beschaffung von Software, Hardware und Netzkomponenten,
- zentrale Dienste (Datensicherung, Archivierung, dezentrale Software-Versorgung, Compute-Server)
- Auswahl, Beschaffung, Betrieb und Wartung von CIP-Pools
- Mitwirkung bei der Unterweisung in der Nutzung der DV-Ressourcen,
- Einrichtung und Pflege einer Datenbank über vorhandene DV- und Netzwerkressourcen



M. Wimmer, 2007

11

Erfahrungen (Alltag)



- Das „Kooperative Betreuungsmodell“ funktioniert nur unzureichend:
 - Viele Lehrstühle fehlen bei den Betreuer-Treffen.
 - Nicht alle Fakultäten verfügen über EDV-Referenten.
- Folgen:
 - Das RZ wird für viel Individualsupport in Anspruch genommen.
 - Die benötigten Ressourcen fehlen für zentrale Aufgaben!



M. Wimmer, 2007

12

Erfahrungen (Strategie)



- Eine IuK-Strategie wäre eine Folgerung einer Gesamtstrategie des „Unternehmens Universität“
- Fehlen eines IuK-Gesamtverantwortlichen (CIO)



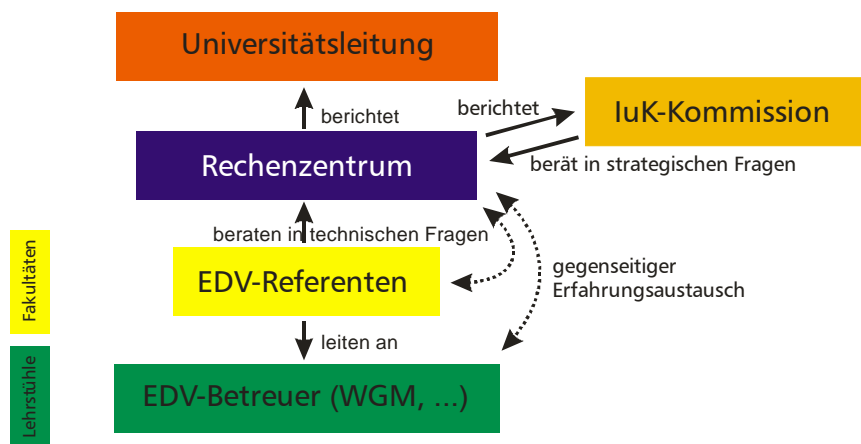
M. Wimmer, 2007

13

Das kooperative Betreuungsmodell



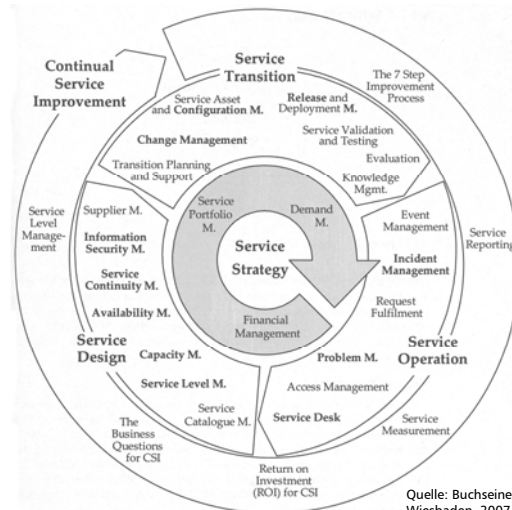
Entwurf für eine Neufassung



M. Wimmer, 2007

14

Service-Lifecycles nach ITIL V3



Quelle: Buchseiner et al. IT-Management mit ITIL V3, Wiesbaden, 2007



M. Wimmer, 2007

15

Fazit



- ITIL ist eine wertvolle **Hilfestellung**, um ein durchgängiges Servicemanagement aufzubauen
- ITIL als Signet für den Briefkopf oder die Türe ist sinnlos
- ***Ist ITIL an einer Universität wirklich umsetzbar?***



M. Wimmer, 2007

16



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit ...



... Fragen?