



## Service-Angebot des IT Centers

IT-Services für Forschung, Studium und Lehre

Andreas Gubernat  
IT Manager Services



RWTHAACHEN  
UNIVERSITY

---

### AGENDA

- Ziele und Strategie rund um unser Service-Angebot
- Service-Gestaltung und -Konsumenten
- Grundstruktur und Gliederung unseres Service-Angebots
- Übersicht über unsere IT-Services
- Ein Blick hinter die Kulissen
- Zusammenfassung und Ausblick



RWTHAACHEN  
UNIVERSITY

## Ziele und Strategie...

Warum bieten wir IT-Services an?

## Ziele und Strategie rund um unser Service-Angebot

### Ziele unseres Service-Angebots

- **Unterstützung** der Kernprozesse **Forschung, Studium und Lehre** sowie der begleitenden Prozesse
- **Unterstützung der RWTH-Strategie:**
  - Digitalisierungsstrategie
  - Blended Learning
  - Exzellenz-Cluster
  - Verbundprojekte
  - Etc.

### Strategie zur Erreichung der Ziele

- Sicherstellung der bestmöglichen IT-Unterstützung durch **zentrale, skalierbare und standardisierte IT-Services**
- Bereitstellung **adäquater Grundausrüstung** an IT-Services ohne Verrechnung

## Service-Gestaltung und -Konsumenten

---

Worauf und auf wen kommt es an?



RWTHAACHEN  
UNIVERSITY

## Service-Gestaltung und -Konsumenten

---

### Unser Fokus bei Service-Gestaltung

- **Welche Inhalte** muss der Service haben, um unseren Nutzenden/Kunden den Mehrwert zu bieten?
- **Welche Qualität** ist notwendig?
- **Wie erreichen wir die notwendige Qualität** für unsere Services, wie wird der Nachweis erbracht?
- **Mit welchen Ressourcen** wird ein Service effizient zur Verfügung gestellt?



RWTHAACHEN  
UNIVERSITY

## Service-Gestaltung und -Konsumenten

### Unser Fokus bei Service-Gestaltung

- **Welche Inhalte** muss der Service haben, um unseren Nutzenden/Kunden den Mehrwert zu bieten?
- **Welche Qualität** ist notwendig?
- **Wie erreichen wir die notwendige Qualität** für unsere Services, wie wird der Nachweis erbracht?
- **Mit welchen Ressourcen** wird ein Service effizient zur Verfügung gestellt?



IT-Service



Mehrwert für  
Nutzende / Kunden

26

Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University



RWTHAACHEN  
UNIVERSITY

## Service-Gestaltung und -Konsumenten

### Kreis der Kunden und Nutzenden unserer Services

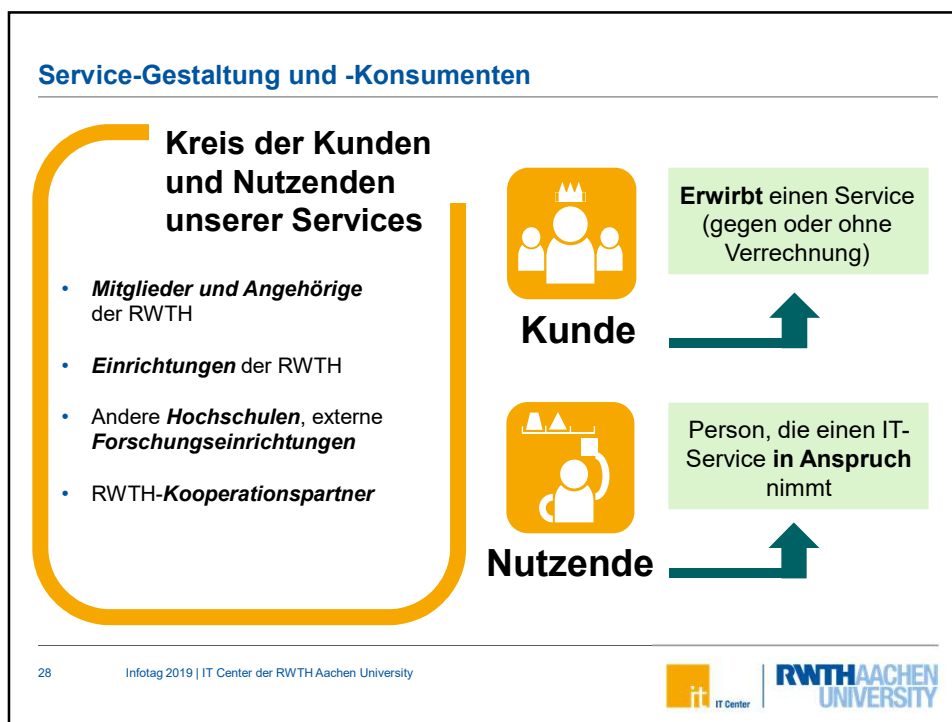
- **Mitglieder und Angehörige** der RWTH
- **Einrichtungen** der RWTH
- Andere **Hochschulen**, externe **Forschungseinrichtungen**
- **RWTH-Kooperationspartner**

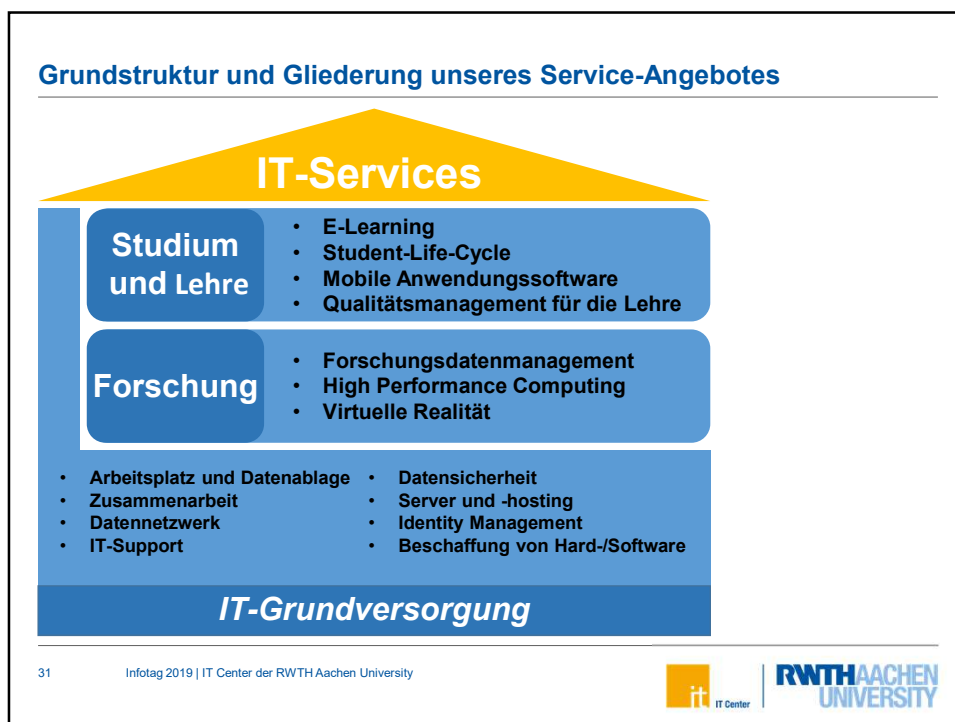
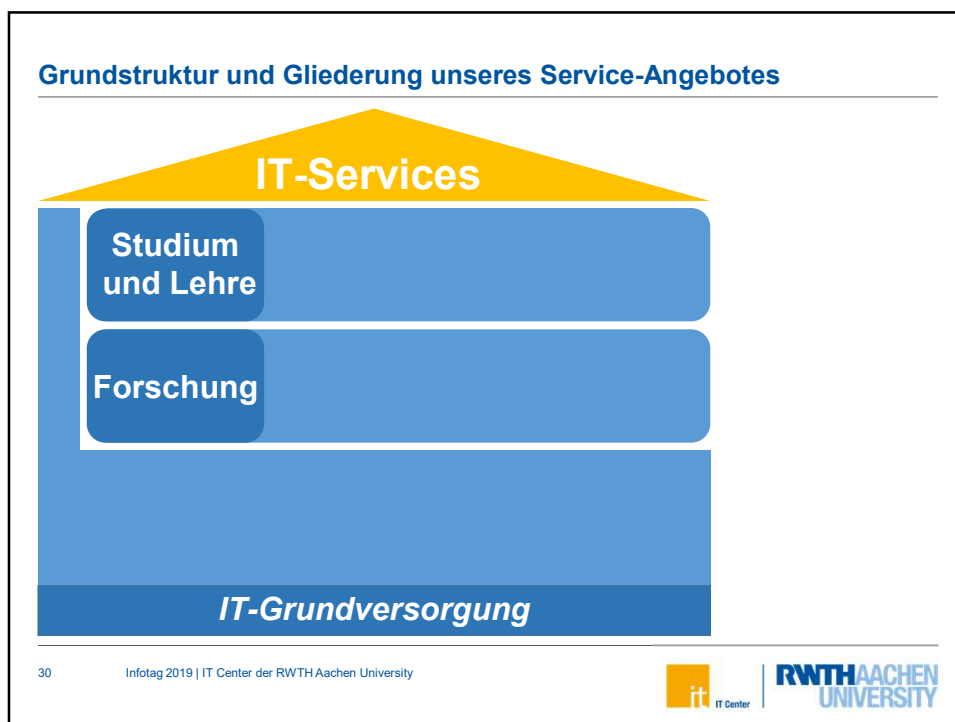
27

Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University



RWTHAACHEN  
UNIVERSITY



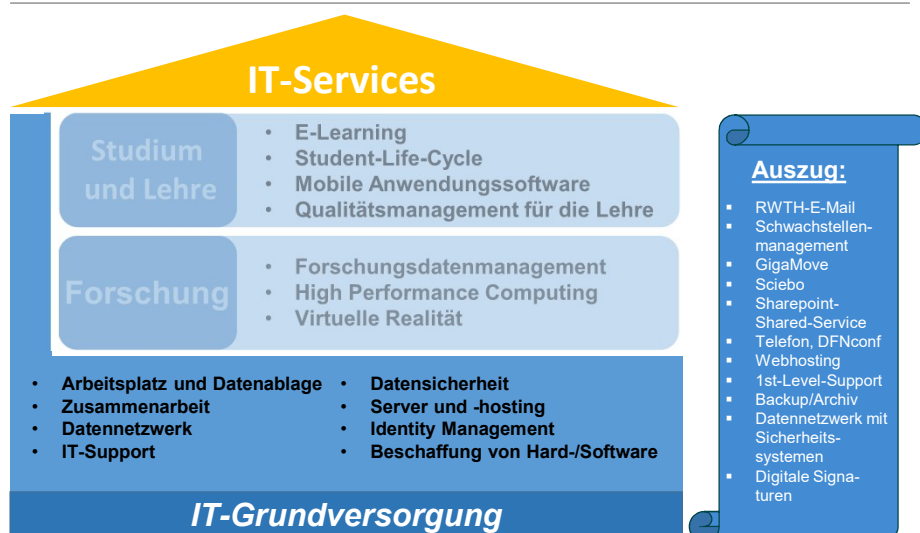


## Übersicht über unsere IT-Services...

Auszug aus IT-Services für Forschung, Studium und Lehre



## Übersicht über unsere IT-Services Services für „IT-Grundversorgung“



## Übersicht über unsere IT-Services Services für „Forschung“

**IT-Services**

**Studium und Lehre**

- E-Learning
- Student-Life-Cycle
- Mobile Anwendungssoftware
- Qualitätsmanagement für die Lehre

**Forschung**

- Forschungsdatenmanagement
- High Performance Computing
- Virtuelle Realität

• Arbeitsplatz und Datenablage • Datensicherheit  
 • Zusammenarbeit • Server und -hosting  
 • Datennetzwerk • Identity Management  
 • IT-Support • Beschaffung von Hard-/Software

**IT-Grundversorgung**

**Auszug:**

- simpleArchiv
- RDMO (Research Data Management Organiser)
- Metadatatool
- Rosetta
- Datenbanken
- GitLab, PID
- Object-Storage
- RWTH CC
- Immersive Visualisierung von Simulationsdaten
- Immersive Begehung virtueller Gebäude

34 Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University

IT Center RWTH AACHEN UNIVERSITY

## Übersicht über unsere IT-Services Services für „Studium und Lehre“

**IT-Services**

**Studium und Lehre**

- E-Learning
- Student-Life-Cycle
- Mobile Anwendungssoftware
- Qualitätsmanagement für die Lehre

**Forschung**

- Forschungsdatenmanagement
- High Performance Computing
- Virtuelle Realität

• Arbeitsplatz und Datenablage • Datensicherheit  
 • Zusammenarbeit • Server und -hosting  
 • Datennetzwerk • Identity Management  
 • IT-Support • Beschaffung von Hard-/Software

**IT-Grundversorgung**

**Auszug:**

- RWTHonline
- RWTHmoodle
- RWTHApp
- QMS Lehre (Qualitätsmanagement-system für die Lehre)
- Video-Streaming-Plattform

35 Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University

IT Center RWTH AACHEN UNIVERSITY



## Ein Blick hinter die Kulissen...

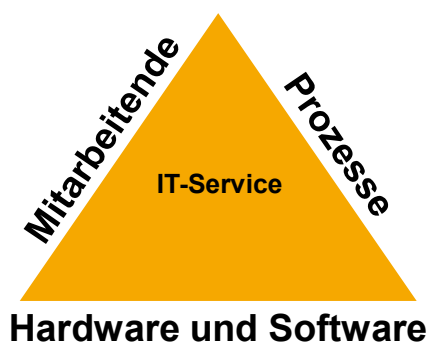
---

Wie erbringen wir unsere Services?

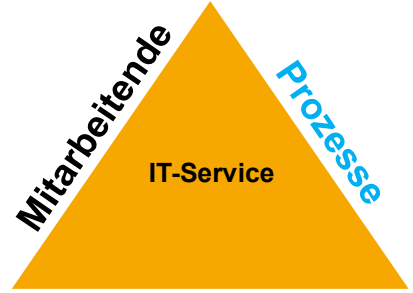


## Ein Blick hinter die Kulissen

---





**Ein Blick hinter die Kulissen**



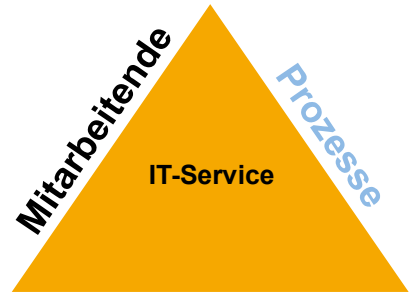
**Prozesse 1/2**  
(IT-Service-Management)

- *Service-Entwicklung*
- *Service-Level-Management*
- *Incident-Management*
- *Change-Management*
- *Configuration-Management*
- *Security-Management*
- *Problem-Management*

38      Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University



**Ein Blick hinter die Kulissen**



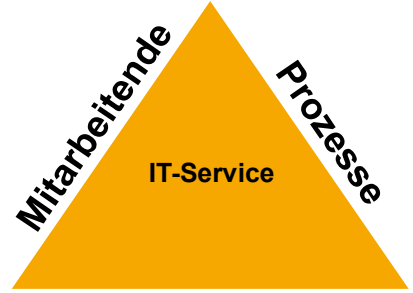
**Prozesse 2/2**  
(IT-Service-Management)

- *Regelmäßiges Reportig und Review* von Services
- *Nutzerumfragen*
- *Service-Weiterentwicklung*

39      Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University


### Ein Blick hinter die Kulissen



#### Hardware und Software

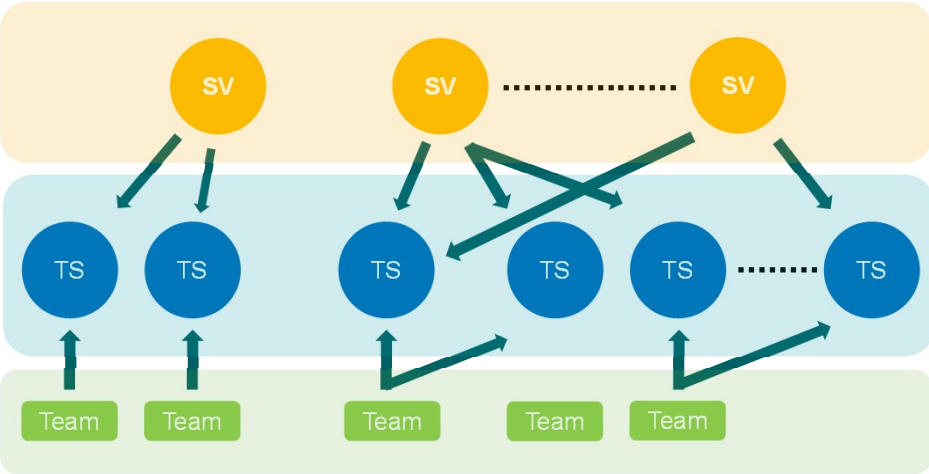
- Überwiegend **Eigenbetrieb** von Hardware und Software
- Seit Anfang 2018 ein neues **Servicemodell** im Einsatz, mit Elementen:
  - „Service“ = Kundensicht
  - „Teilservice“ = Betreibersicht
  - „Team“ = Verantwortliche Gruppe der Mitarbeitenden für den Teilservice

40      Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University




### Ein Blick hinter die Kulissen

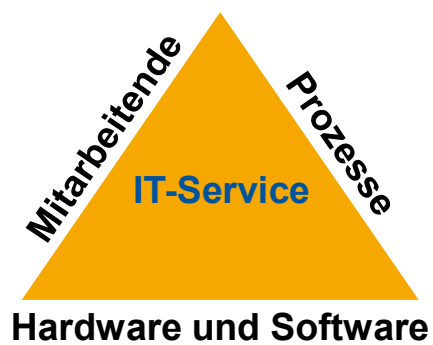
#### Neues Servicemodell



41      Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University



## Ein Blick hinter die Kulissen



## IT-Service

- **Über 60 IT-Services für Forschung, Studium und Lehre** in Betrieb:
  - qualitativ hochwertig
  - nach aktuellen Sicherheitsstandards
  - mit 1st-Level-Support durch qualifiziertes IT-ServiceDesk
- **Rufbereitschaft** für Services: *RWTH-E-Mail, Datennetz, RWTHonline, Telefon*

42

Infotag 2019 | IT Center der RWTH Aachen University


**RWTHAACHEN**  
UNIVERSITY

## Zusammenfassung und Ausblick...

Wo stehen wir, was ist für die Zukunft geplant?


**RWTHAACHEN**  
UNIVERSITY

## Zusammenfassung und Ausblick

### Zusammenfassung

- **Breites Angebot** an hochqualitativen IT-Services vorhanden
- **Angebot** im Bereich **FDM wächst**
- **Services werden ständig weiterentwickelt** und an neue Anforderungen angepasst
- **Service-Qualität** wird ständig verbessert

### Ausblick

- Neue Entwicklungen und neue Arbeitsweisen erfordern **kontinuierliche Erweiterung des Service-Angebots**
- Nutzung von **Cloud-Angeboten**
- **Kooperationen** mit externen Partnern
- **Gemeinsame Pilotprojekte** mit Einrichtungen der RWTH
- Langfristige **Reduzierung der „Fertigungstiefe“**

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit**