Admin-Runde

28.01.2021

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Agenda

- SAM - aktueller Stand
- Neuer Microsoft Bundesvertrag
- Einsatz von Boxcryptor an der RWTH
- Archiv-Service - aktuelle Planungen
- Coscine im Forschungsdatenmanagement - Vorstellung und aktuelle Planungen
- Einführung OmniChannel-Anlage im IT-ServiceDesk
- IT Center help

Software Asset Management

an der RWTH Aachen

RWTH AACHEN UNIVERSITY

Software Asset Management

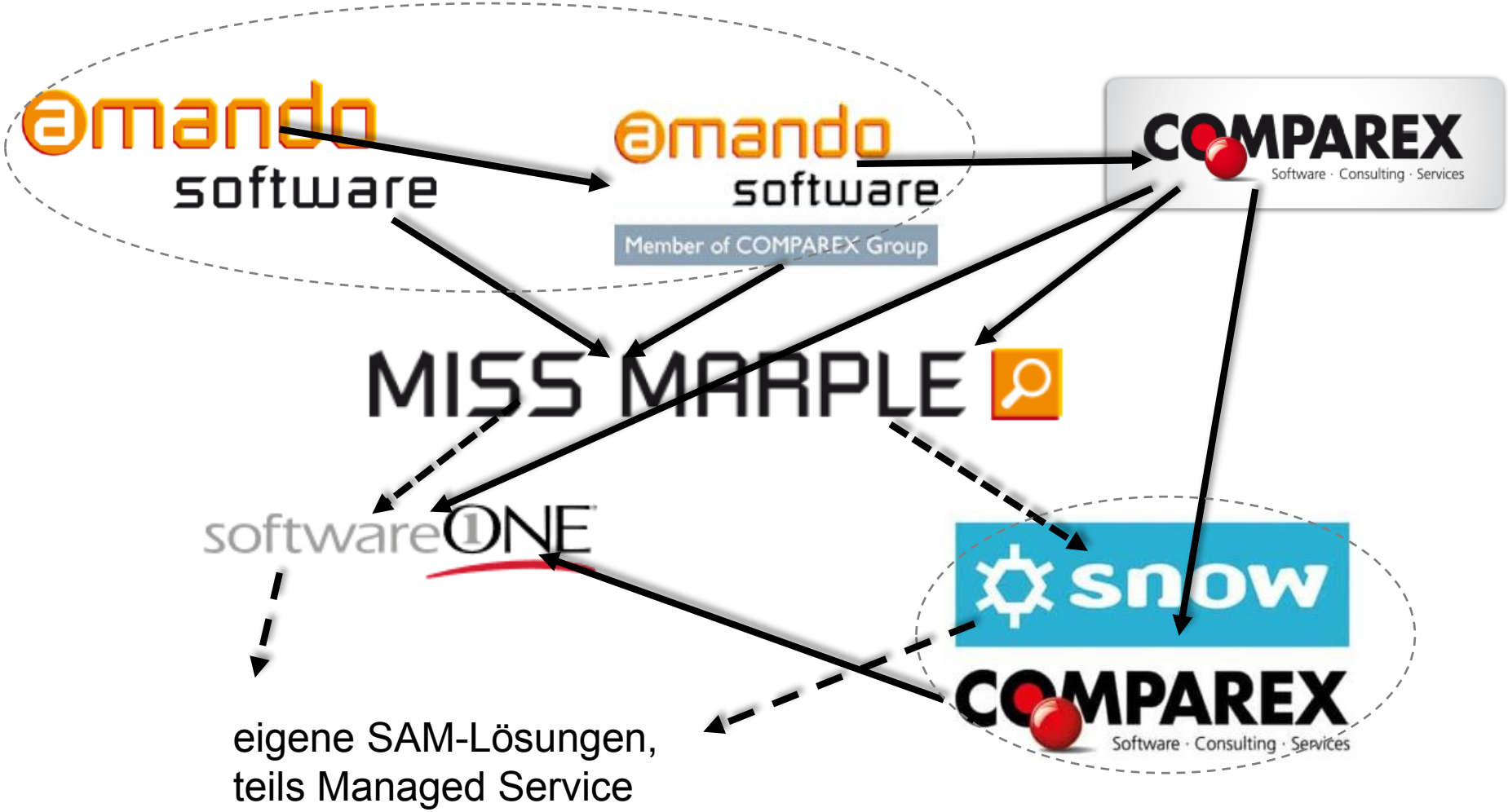
Stand heute:

- 3 Jahre Betrieb SAM-Tool Miss Marple
- Etablierung der definierten Rollen und Prozesse
- Pflege der Vertragsdaten
- Weitere Produkte Aufgenommen
- Beratung weiterer Einrichtungen
- …

Organisatorische Änderungen rund um Miss Marple:

Software Asset Management

Organisatorische Änderungen rund um Miss Marple:



Software Asset Management

Keine technische Weiterentwicklung von MissMarple seitens SoftwareOne

- Pflege des Softwarekatalogs
- Abbruch Umsetzung der Shibboleth Anbindung
- Keine Sicherheitsupdates
- Mangelhafter Support

➢ **Entscheidung Abkündigung MissMarple**

Organisatorisches Änderungen:

- **Projektleitung**: Julia Klein, Abt. 5.5
- **Stellv. Projektleitung:** Petra Schmitz, Abt. 5.5

- **Globale SAM-Koordination:** Claudia Schmidt

- Ingo Golda wieder im Softwareteam des IT Centers

- Axel Taraschewski hat das Projektteam verlassen

Software Asset Management

Tätigkeiten seit Mitte 2019:

Wiederbelebung Projektteam „SAM 2.0“

- Marktschau &
- Prüfung der Möglichkeit einer Migration zu SoftwareOne oder Snow

Ziel:

- SAM-Tool austauschen
- Die bekannten Prozesse bleiben erhalten

Ausschreibung und Vergabe 2020:

- **Ausschreibung notwendig**
  - Vorbereitung Ausschreibungsunterlagen
  - Überarbeitung Anforderungskatalog vor allem hinsichtlich in MissMarple kritischer Punkte
    - Mandantenfähigkeit und heterogene IT-Landschaft
    - Abbildung Server
    - Shibboleth
    - Einzelplatz- und Netzwerklizenzen, SaaS-Produkte, Terminalserver

Zuschlagserteilung im Dezember 2020: Aspera SmartTrack

- **Leistungsbeginn Februar 2021**

Software Asset Management

SAM 2.0:

2020

- **Planung, Ausschreibung und Vergabe neues SAM-Tool**

Q1-2 2021

- **Implementierung neues SAM-Tool**
- Schulung der Verantwortlichen in den Hochschuleinrichtungen

Q3 2021

- **Betrieb neues SAM-Tool**
- Beratung und Austausch zwischen Hochschuleinrichtungen

Software Asset Management

Technologie:

- SAM-Tool:
  - MissMarple (bis 2020)
  - SmartTrack-Lösung von Aspera (ab 2021)
- MS SQL Datenbank
- Webserver
- Virtualisierte Serverumgebung
- Eigenes Hosting

Software Asset Management

Schnittstellen:

- Software-Shop der RWTH Aachen
- Shibboleth (ab 2021)

Software Asset Management

Kontakt/Ansprechpartner:

- servicedesk@itc.rwth-aachen.de
- Claudia Schmidt, IT Center, Systeme und Betrieb
- Julia Klein, ZHV, Abt. 5.5 IT-Strategie und IT-Organisation

Weiterführende Links:

- Intranet: http://www9.rwth-aachen.de/sammy/
- Internet: https://itc.rwth-aachen.de/sammy

Beantwortete Fragen aus der Admindrunde:

- Wie sieht es aus mit Migration?
  - Aufgrund fehlender Updates und Aktualisierungen im Softwarekatalog von Miss Marple und gleichzeitig der automatisierten Scans sowie dem neuen Softwarekatalog von Aspera haben wir uns gegen eine Migration entschieden.

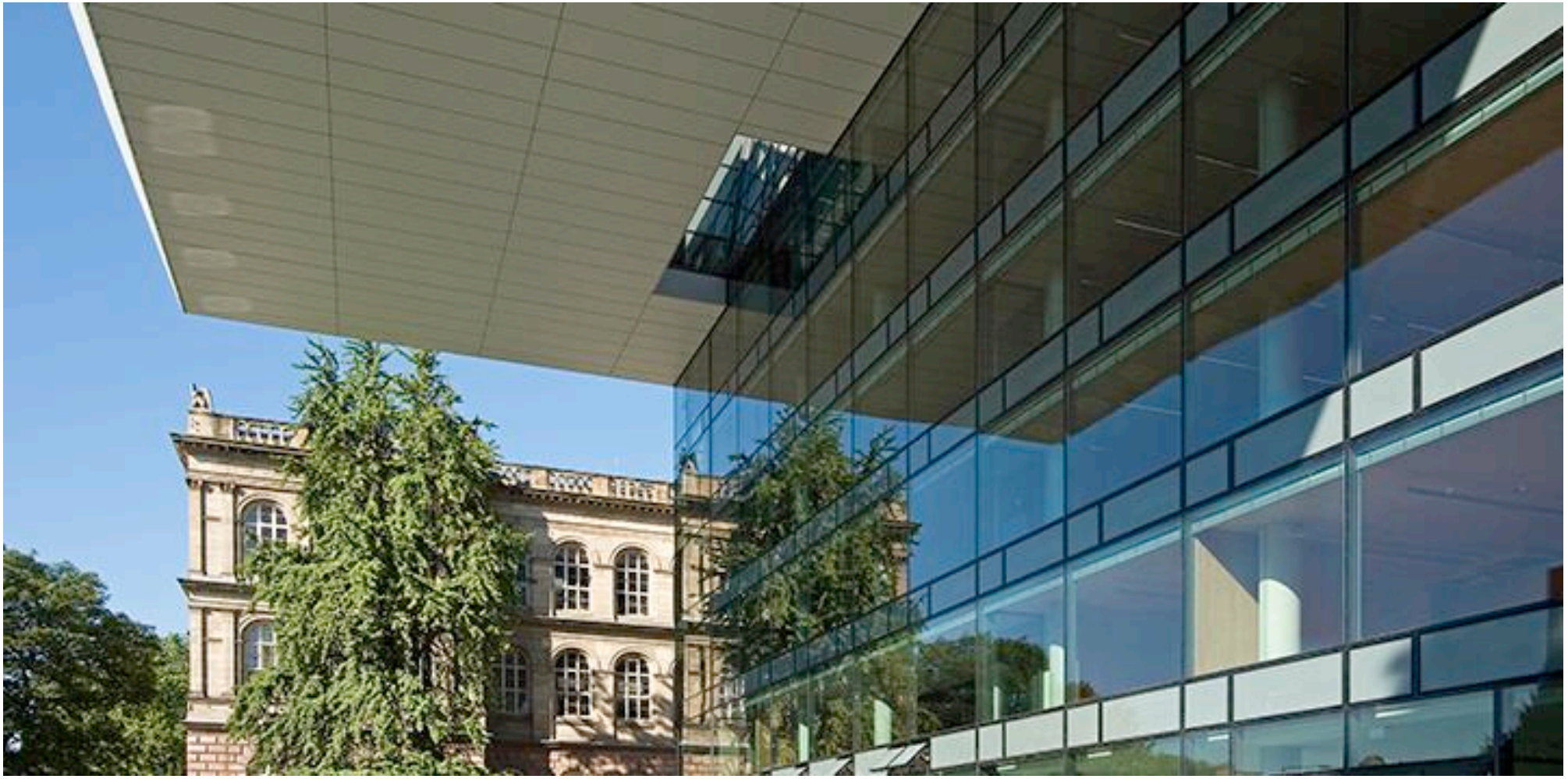
- Wird die Bedienung einfacher und übersichtlicher sein als bei Miss Marple oder gibt es schon eine Demo zum Anschauen?
  - Es gibt noch keine Demo, Leistungsbeginn ist Feb. 21.
  - SAM ist komlex und eine einfache Darstellung entsprechend schwer. Die Oberfläche von Aspera bietet jedoch die Möglichkeit eigene Views zu erstellen, wodurch es an die individuellen Bedürfnisse angepasst werden kann.

Beantwortete Fragen aus der Admindrunde:

- Wurde eine Strategie genutzt um das jetzige Ende von Miss Marple nicht zu wiederholen?
  - Ja. Es gibt Anbieter auf dem Markt, wo ebenfalls Zusammenschlüsse von Firmen oder der Parallelbetrieb zweier SAM-Produkte aktuell läuft. Dies haben wir uns nur mit Vorsicht angeschaut.
  - Ausgeschriebener Wartungsvertrag von 3 + 2 weitere Jahre Verlängerung
  - Absicherung, dass auch nach Ablauf/Abkündigung des Wartungsvertrages der Zugang zum System und dessen Inhalt bestehen bleibt

- Open Source -Lösungen gibt es in dem Umfeld nicht?
  - Wir haben auch nach Open Source Lösungen geschaut
  - Anforderungen waren teilweise nicht erfüllt, vor allem waren solche Lösungen nicht gegen die großen Hersteller qualifiziert, d.h. deren Auswertung würde im Falle eines Audits nicht anerkannt werden

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit



MS Bundesvertrag 3.0

Adminrunde 28.01.2021

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Agenda

- Bisheriger Vertrag
- Neuer Vertrag
- Zusätzliche Informationsveranstaltung „Information IT Admins zum Bundesvertrag 3.0“

Bisheriger Vertrag – MS Bundesvertrag 2.0

- Bundesweiter Rahmenvertrag für Hochschulen
- Laufzeit: 1.5.2017 – 30.04.2021
- Hochschulweite Lizenzierung für Mitarbeitende
  - Windows Upgrade
  - Office Pro Plus (On-Premise)
  - Core CAL Suite
    - Windows Server CAL
    - SharePoint Standard CAL
    - Exchange Standard CAL
    - System Center Configuration Manager CAL
    - System Center Endpoint Protection
    - Skype for Business Server Standard CAL
- Studierenden können über „Student Benefit“ auf ihren privaten Geräten die Software nutzen, wenn alle MA einer Hochschule lizenziert sind
- Gerätebezogene Lizenzen

Neuer Vertrag – MS Bundesvertrag 3.0

- Bundesweiter Rahmenvertrag für Hochschulen
- Laufzeit: 1.5.2021 – 30.04.2025 (Ausschreibung ist veröffentlicht)
- voraussichtliche Steigerung der Gesamtkosten um 30%
  - Infos über Umlage folgen
- Hochschulweite Lizenzierung für Mitarbeitende
  - Windows Upgrade
  - Office 365 mit Downgradrecht auf Office On-Premise
  - Enterprise CAL Suite
    - Core CAL Suite (wie alter Vertrag)
    - SharePoint ver Enterprise CAL
    - Exchange Server Enterprise CAL
    - Skype for Buisness Enterprise CAL
    - Forefront Unified Access Gateway
    - Forefront Protection SuiteSer
    - Windows Server Active Directory Rights Management Service CAL
    - Advances Threat Analytics Client Management License
  - Sharepoint Server
  - Exchange Server
  - Identity Management Server und CAL

Neuer Vertrag – MS Bundesvertrag 3.0

- Hochschulweite Lizenzierung für Studierende
  - Studierenden können über „Student Benefit“ auf ihren privaten Geräten die Software nutzen, wenn alle MA einer Hochschule lizenziert sind
  - Windows Server Standard CAL
  - Exchange Server Standard CAL
  - Sharepoint Server Standard CAL

- Größte Änderung: Userbezogene Lizenzen statt gerätebasierende Lizenzen

- Möglichkeit der Cloud-Nutzung
  - Zum Start ausschließlich Nutzung der Produkte on premise

Neuer Vertrag – MS Bundesvertrag 3.0

- Zusätzlich einzeln von den Einrichtungen zu lizenzieren
  - Windows Server
  - SQL Server
  - Remote Desktop CALs
  - VDA CALs für Studierende für den Zugriff auf virtualisierter Rechner
  - Visio
  - Project
  - …
- diese Zusatzlizenzen können über den MS Bundesvertrag mit 10%Rabat gemietet werden

Einladung zur Informationsveranstaltung

„ Information IT Admins zum Bundesvertrag 3.0 “

12.April 11:00-12:30

Lizenzen im neuen Bundesvertrag
Finanzierung / CAMPUS Teilhabe
Änderungen bei Lizenzierung von Windows und Office
Zusätzlich zu lizenzierende Produkte

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

Einsatz von Boxcryptor an der RWTH Aachen

Alexander Fassbender

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Rückblick

- Q3 2019: Projektstart
- 24.Februar 2020: Start der Pilotphase
- 23.März 2020: Start des Produktivbetriebs
- 10.April 2020: Projektabschluss

(… Corona…)

- 28.Januar 2021: Vorstellung auf der Adminrunde

Vorwort

Verschlüsselung sensibler Daten wird immer wichtiger

- DSGVO erfordert einen entsprechenden Umgang mit personenbezogen Daten
- Für den Austausch und das gemeinsames Arbeiten in Projekten werden zunehmend Cloud-Speicherdienste verwendet
- Grundsätzlicher Schutz besonders sensibler Daten (z.B. Forschungsdaten, Personendaten)

Steigender Bedarf an einer Software zur Verschlüsselung

Diese sollte möglichst einfach zu handhaben sein, dabei aber auch ein hohes Maß an Sicherheit bieten.

Die RWTH Aachen University hat sich hierbei für die Software **Boxcryptor** des deutschen Herstellers **Secomba GmbH** entscheiden.

Was ist Boxcryptor?

- Software zur Dateiverschlüsselung
- Verwendete Algorithmen AES-256 und RSA-4096
- Der Dienst wird nach dem Zero-Knowledge-Prinzip durch den externen Dienstleister Secomba GmbH bereitgestellt

Boxcryptor bietet …

- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung auf dem Gerät für Cloud-Speicher/Netzlaufwerke
- gruppenbasierte Berechtigungen zum Zugriff auf verschlüsselte Daten
- zeichnet sich durch eine benutzerfreundliche Handhabung aus
- bietet 2-Faktor-Athentifizierung (muss gesondert eingerichtet werden)
- ist für Cloud-Speicher optimiert und unterstützt typische Cloudeigenschaften (Versionierung, selektive Synchronisation)
- Offline-Verwendung möglich

Wer darf Boxcryptor einsetzen?

Boxcryptor steht allen Besitzern einer RWTH E-Mail-Adressen zur Verfügung und darf im Rahmen von Forschung, Lehre, Studium und Verwaltung eingesetzt werden.

Es wird zwischen 2 Benutzergruppen unterschieden:

Studenten der RWTH	Mitarbeiter der RWTH
Können bei Passwortverlust Accounts nur selbstständig zurücksetzen **(Verlust aller verschlüsselter Dateien)**	Können bei Passwortverlust über den Einrichtungsleitenden eine Masterkey-Anfrage stellen Alternativ können Mitarbeiter einen Accountreset durchführen **(Verlust aller verschlüsselter Dateien)**

Einsatz des Masterkeys findet nur in Ausnahmefällen statt und muss vom Einrichtungsleiter beantragt werden. Die Zertifizierungsstelle bewahrt den Masterkey auf.

Bezug, Installation und Einrichtung

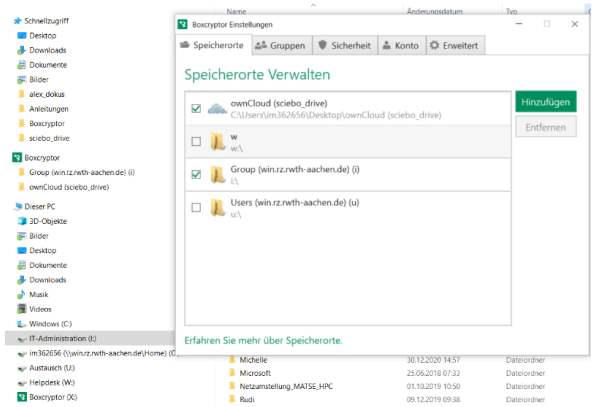
Für die Installation werden Administrationsrechte benötigt

1. Auf der Webseite des Hersteller einen Account mit der RWTH E-Mail-Adresse anlegen

2. Boxcryptor Client auf der Webseite des Herstellers herunterladen

3. Installation erfolgt mittels Installationsassistenten

Installierte Cloud-Anbieter werden automatisch dem neuen virtuellen Laufwerk hinzugefügt.
Boxcryptor unterstützt eine Vielzahl von Cloud-Speicheranbietern standardmäßig. Darüber hinaus funktioniert Boxcryptor mit jedem Cloud-Anbieter, der das WebDAV-Protokoll unterstützt.



Hinweise

Offline Verwendung

Um Boxcryptor offline zu nutzen, müssen Sie Ihre Schlüssel nicht exportieren. Wenn Sie sich bereits bei Ihrem Boxcryptor-Konto angemeldet haben, können Sie Boxcryptor problemlos offline nutzen. Ihre Schlüssel sind bereits mit Ihrem Gerät synchronisiert.

Grundsätzlich empfehlen wir aber nach der Installation und dem erstmaligen Start des Boxcryptor Client, die Schlüssel zu exportieren und mit der Installationsdatei an einem sicheren Ort aufzubewahren.

Der Schlüsselexport befindet sich auf der Account-Webseite. Der exportiere Schlüssel kann mit Boxcryptor als **lokales Konto** verwendet werden
Bei einem lokalen Konto haben Sie **starke Einschränkungen**:

- Sie können anderen Nutzern keinen Zugang zu Ihren Daten geben.
- Ein Wechsel zwischen Geräten ist schwieriger.
- Gruppen können nicht verwaltet werden.
- Geräte können nicht verwaltet werden.
- Leistungen des Firmenpakets stehen Ihnen nicht zur Verfügung.

Regeln für geteiltes Arbeiten

Für das Arbeiten mit Boxcryptor in Projekten mit mehreren Teilnehmern ist es erforderlich, dass eine entsprechende Gruppe angelegt wird.

Regeln für Gruppen

- Gruppen können von jedem Benutzer angelegt werden
- Eine Gruppe **muss mind. 2 Gruppeninhaber** haben.
- Gruppeninhaber sind einzig berechtigt, die Mitglieder der Gruppe zu verwalten.
- Gruppennamen müssen eindeutig sein

Benefit

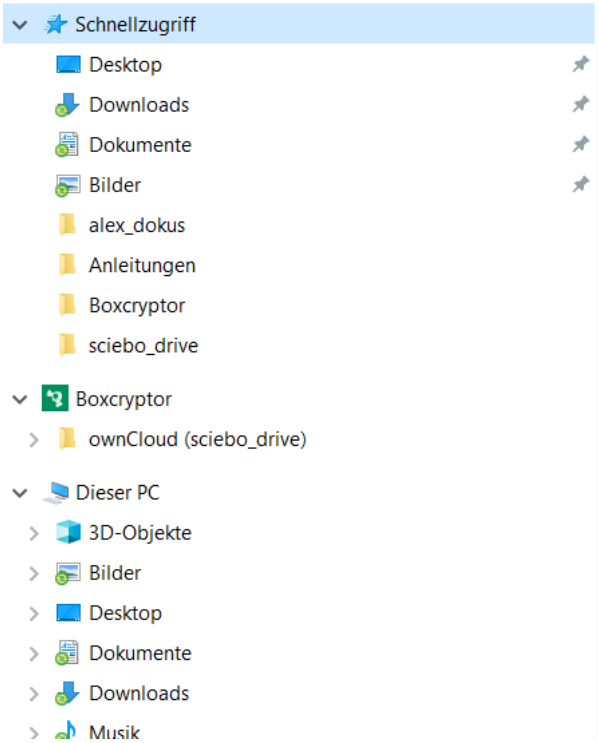
- Vereinfacht die Vergabe von Berechtigungen, da nicht jeder Teilnehmer des Projekts einzeln hinzugefügt werden muss
- Einfache Möglichkeit einem Teilnehmer wieder Zugriff auf verschlüsselte Projektdateien nach Passwortverlust zu ermöglichen

Verwendung von Boxcryptor unter Windows

Start des Clients bindet neues virtuelles Laufwerk namens „Boxcryptor“ in den Dateimanager ein

Eingebundene Cloudspeicherdienste tauchen als einzelne Ordner unterhalb des Laufwerks auf

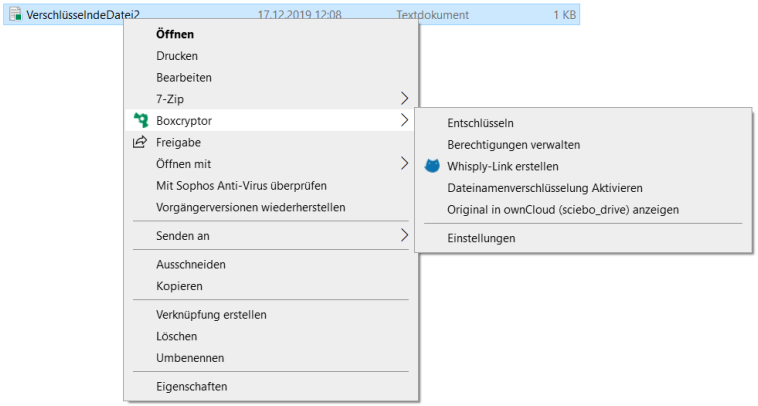
Zu verschlüsselnde Dateien per Drag & Drop auf den entsprechenden Ordner ziehen

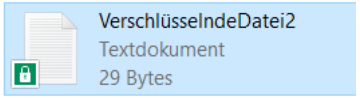


Verwendung von Boxcrytor

Boxcryptor-Funktionen stehen auch über das Kontextmenu bereit.

- Dateien entschlüsseln
- Zugriffsberechtigungen für andere Boxcryptor-Benutzer verwalten
- Dateinamen verschlüsseln





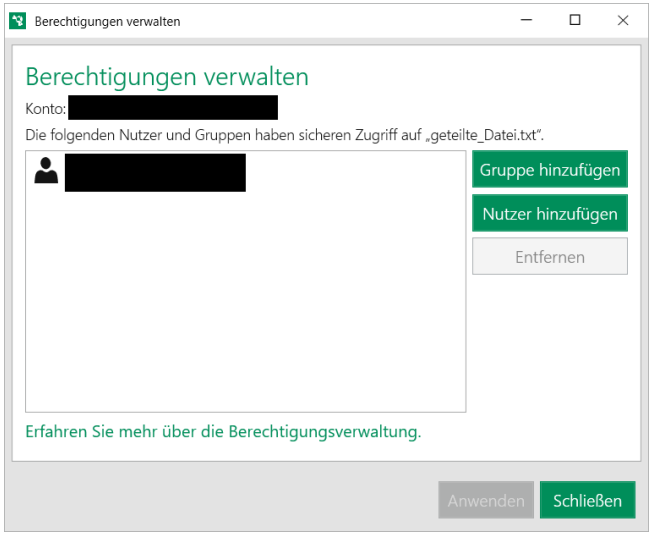
verschlüsselter Ordner

Verschlüsselte Dateien und Ordner werden durch ein Schloss-Symbol im Dateimanager kenntlich gemacht

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Teilen verschlüsselter Daten

1. Teilen der Datei/Ordner bei Ihrem Cloud-Anbieter.
2. Über das Kontextmenu kann die Berechtigung vergeben werden. Entweder an einen einzelnen Boxcryptor-Benutzer oder eine Gruppe



Boxcryptor verwendet für jede Datei einen Schlüssel. Der Schlüssel wird in dem Boxcryptor-Konto verschlüsselt und **direkt in der Datei** gespeichert. Wenn die Datei mit jemandem geteilt wird, wird der Schlüssel mit dem Boxcryptor-Konto des Empfängers verschlüsselt und ebenso in der Datei gespeichert.

Erfahrung und bekannte Probleme

Erfahrungen aus der Pilotphase

- Teilnehmer mir der Software gut zurecht gekommen
- Probleme wurden nur in Bezug auf den portable Client von Boxcryptor gemeldet
  - Fehlerhafte Anzeige des Erstellungsdatums und des Datums der letzten Änderung
  - Inkonsistentes Verhalten, wenn eine bereits verschlüsselte Datei nochmals zur Verschlüsselung ausgewählt wird (Fehlermeldung „Encrypt failed“ bzw. „Replace File“)

Bekannte Probleme aus dem IT Servicedesk

- Probleme bei der Installation (benötigte Adminberechtigung, Option zum Beenden des Windows Explorers bei der Installation)

Einschränkungen des portable Clients

- Basiert auf Java, daher wird eine veraltete Java Version ausgeliefert
- Bekannte Fehler aus der Pilotphase (s.o.)

Boxcryptor für Linux ist nach wie vor geplant und auch in Teilen bereits evaluiert worden, allerdings kann der Hersteller hierzu noch keine verbindliche Aussage treffen.

Geplante weitere Maßnahmen

SSO-Anbindung
Boxcryptor bietet die Möglichkeit der Single Sign-On Anbindung.
Die SSO-Anbindung stellt eine Voraussetzung für eine mögliche Freigabe von Lizenzen dar.

Freigabe von Lizenzen
Die Zuweisung einer Lizenz an einen Benutzer erfolgt auf Basis der angegeben E-Mail-Adresse.
Der Umstand, dass @rwth-aachen.de E-Mail-Adresse auch noch nach dem Verlassen der RWTH weiter verwendet werden kann, hat nach derzeitigen Stand zur Folge, dass die Lizenz nicht freigegeben wird.

Was tun bei Fragen oder Problemen mit Boxcryptor?

Anfragen zu Boxcryptor sind an den IT-ServiceDesk des IT Centers zu richten

- Per E-Mail an **servicedesk@itc.rwth-aachen.de**
- Per Telefon während der Öffnungszeiten Montag bis Freitag, 07:30 bis 18:00 Uhr unter **0241 / 80-24687**
- Per Chat-Support über die Webseite **https://app.rwth-aachen.de/chatsupport**

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Linksammlung

IT Center Help - Boxcryptor
https://help.itc.rwth-aachen.de/service/99f9b8d3d7ba473eaf2c0a6c66d3f4c5

Boxcryptor Download
https://www.boxcryptor.com/de/download/

Boxcryptor Hilfe & FAQ
https://www.boxcryptor.com/de/help/overview/windows/

Boxcryptor Technischer Überblick
https://www.boxcryptor.com/de/technical-overview/

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

Archiv-Service - aktuelle Planungen

28.01.2021

Bela Brenger
Marius Politze

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Neuer Archivprozess: Hintergrund und Technologie

Hintergrund

- End of Life des aktuellen Systems (TSM)
- Durch Technologiewechsel von werden auch Änderungen in den Prozessen erforderlich
- Veränderung in der Förderlandschaft erfordert andere Strukturierung der Daten

Technologiewechsel von Tape-Library zu Objektspeicher (S3)

- TSM-Client wird im neuen Prozess nicht mehr unterstützt
- Einlieferung von Daten künftig per S3-Protokoll
  - Beispielanwendung und Doku werden bereitgestellt

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Herausforderungen und Veränderungen

Herausforderungen

- Mash-up von Daten aus Forschung, Verwaltung und Lehre
- Änderung in der Förderlandschaft
  - Zweckgebundene Finanzierung erfordert zukünftig Kategorisierung (Verwaltung, Lehre, Forschung)
- Verwaiste Archive
  - blinde 1:1 Migration langwierig und ineffizient. Soll daher vermieden werden.

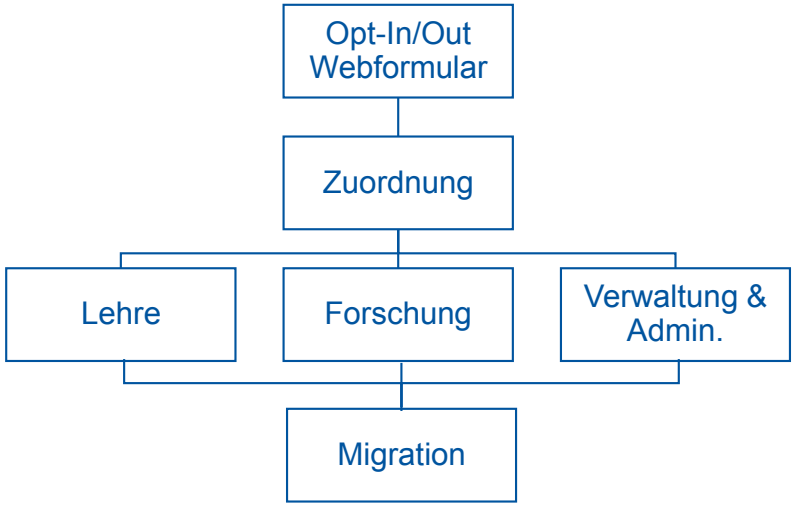
Notwendige Änderungen

- Anpassung der Archivprozesse
  - Trennung bzw. Kategorisierung nach Daten aus Verwaltung, Lehre, Forschung.
- Beispiel für Forschungsdaten
  - Neue Daten werden per Coscine in den Forschungsdatenspeicher (FDS) eingeliefert

Aktuelle Planung: Migration

Migrationsverfahren

- Opt-In durch Eingabe notwendiger Informationen zu Archivknoten vor Migration.
- Opt-Out für Daten die nicht weiter archiviert werden möglich.
- Ohne Opt-In/Out wird ggf. nach Übergangsfrist gelöscht



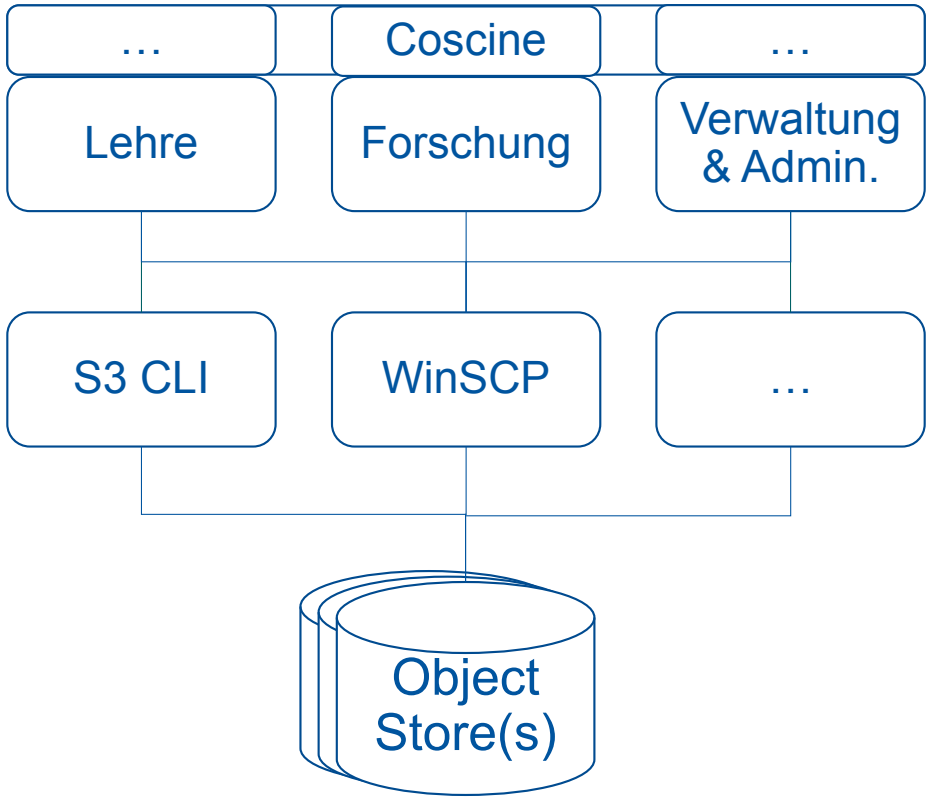
Migration bestehender Archivknoten

- Intensivnutzer werden direkt kontaktiert.
  - Top 10 Knoten halten >50% der Daten
- Zweite Stufe: Kontakt zu weiteren Nutzern
  - Plan: Ein Webformular um notwendige Daten abzufragen
    - Verantwortlicher Ansprechpartner
    - Zuordnung zu Verwaltung, Forschung oder Lehre
    - Bei Forschungsdaten auch Projektzuordnung
  - Nach Zuordnung: Ein S3-Bucket pro Knoten in den Daten migriert werden.

Archivservice: Grobkonzept

Bisher

Zukünftig



Prozess &
Provisionierung

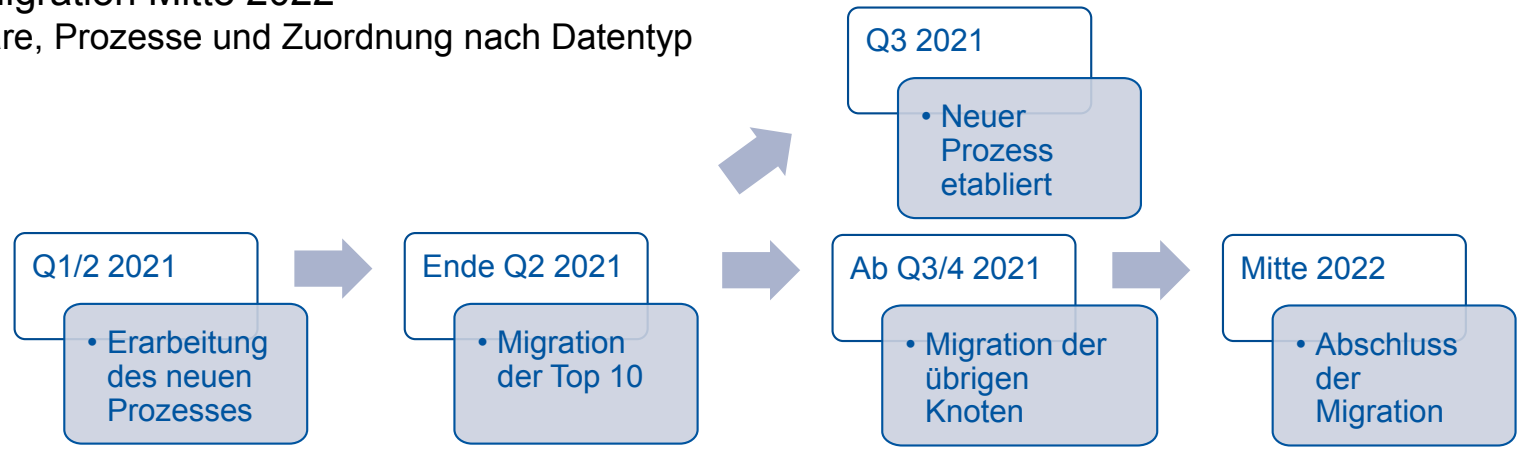
Zugangs-
software

Storage
System

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Aktuelle Planung: Roadmap

- Bildung einer informellen Interessensvertretung
  - ~5 Interessierte die in den nächsten 6 Monaten mitwirken möchten (melden bis Ende Feb.)
- Vorstellung und Diskussion des Grobkonzepts zum Archivservice 18.03.2021
- Abschluss der Planung für Migration bis Q2
- Migration der Top10 Archive ab Q2
- Migration der übrigen Knoten ab Q3/4
- Neuer Archivprozess ab Q3 2021
- Abschluss der Migration Mitte 2022
  - Neue Hardware, Prozesse und Zuordnung nach Datentyp



Aktuelle Planung: Neuer Prozess

Folgetermine

- Vorstellung zu Coscine am **18.02.2021**
- Vorstellung und Diskussion des Grobkonzepts zum Archivservice **18.03.2021**

Coscine im Forschungsdatenmanagement – Vorstellung und aktuelle Planungen

28.01.2021

Bela Brenger
Marius Politze

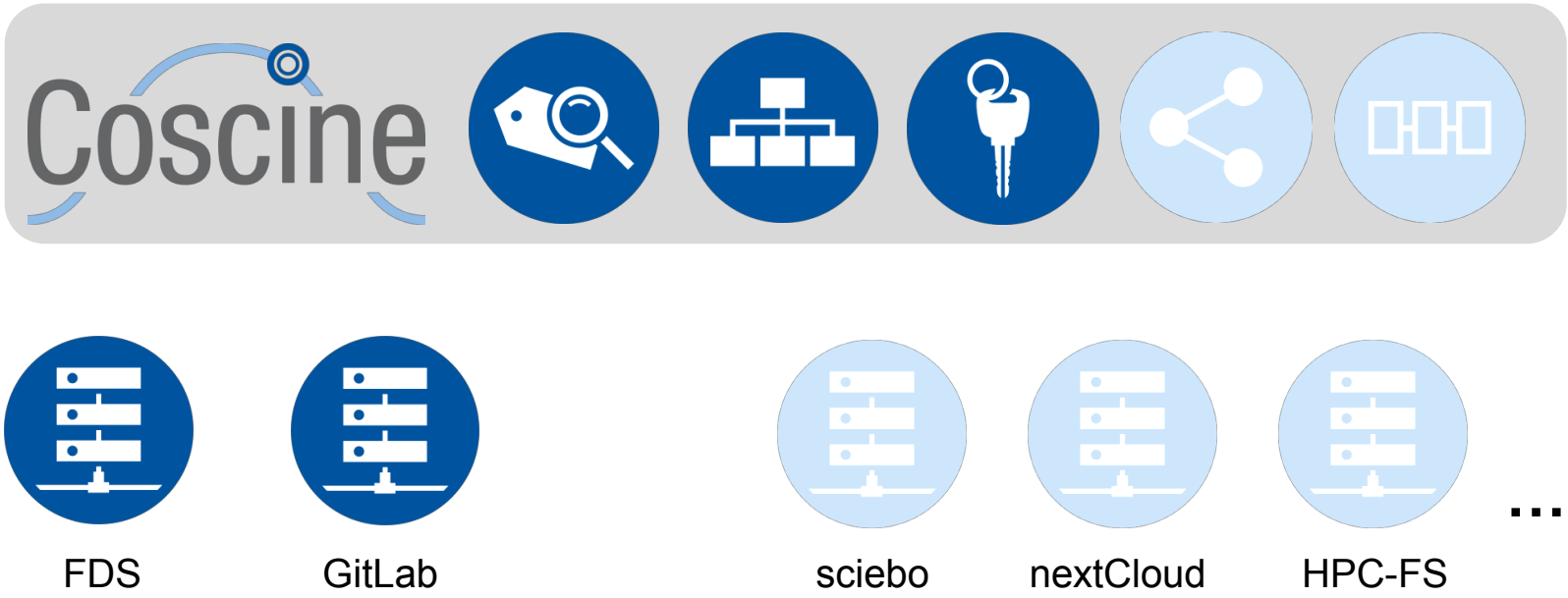
IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Collaborative Scientific Integration Environment: Die FDM-Integrationsplattform

- **Coscine**: gesprochen: /ˈkəʊsaɪn/
- Integrationssystem: Onboarding für FDM Dienste
  - **Archiv,** Forschungsdatenspeicher (Web/S3), GitLab…
  - Web Interface mit Single Sign-On
- Unterstützung für FDM Basisprozesse
  - Planung mit flexiblen Metadatenschemata
  - Quellenübergreifende Suche
  - Versionierung, Archivierung, Nachnutzung
- Abbildung der Organisationsstrukturen und -Rollen
  - Administratoren, Forschungs(daten)manager
- Open-Source

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Integrationsplattform *Coscine*

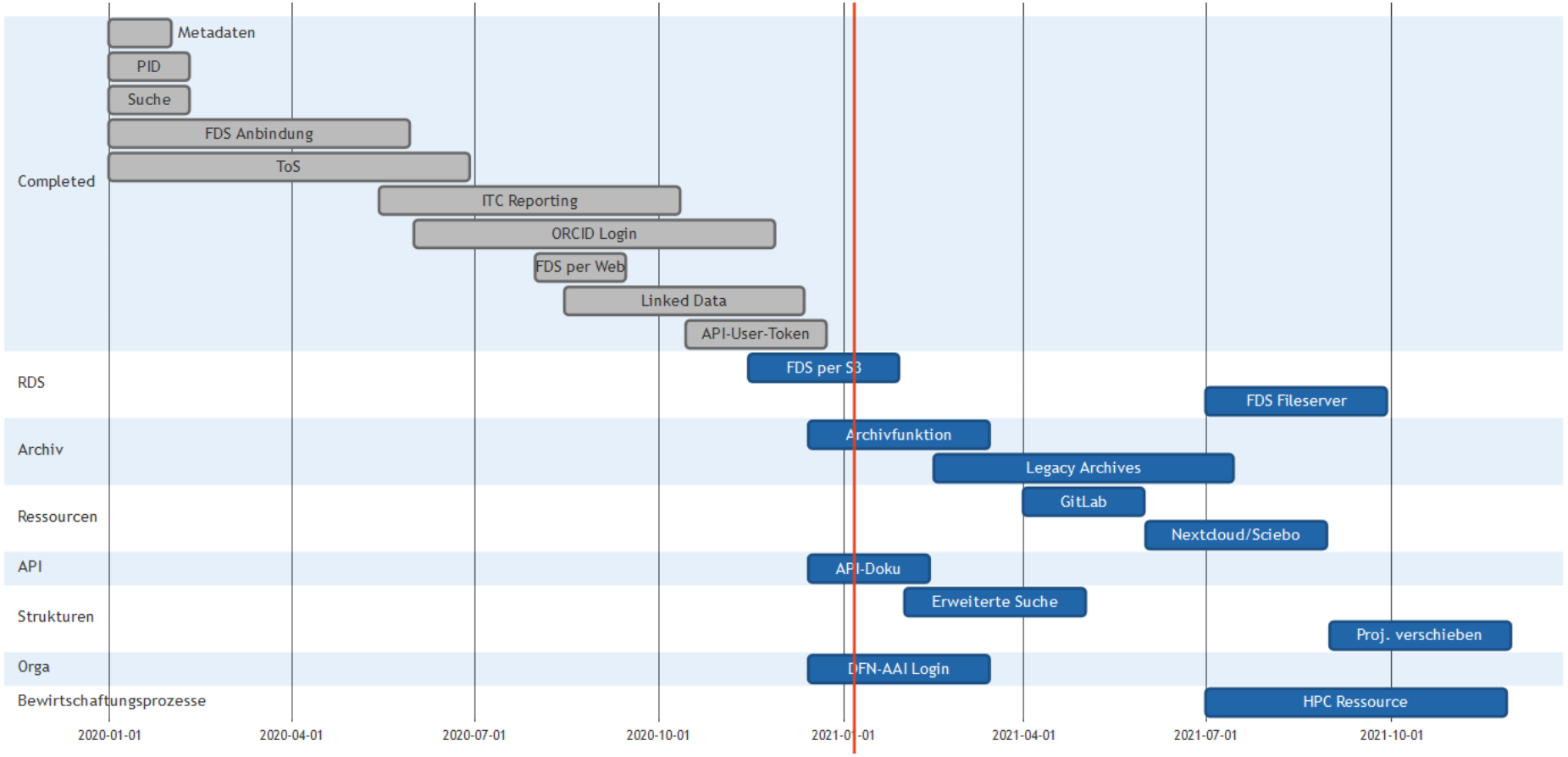


FDS Bewirtschaftung: Zugangsformen für Foschungsdaten

- Über Coscine
  - Daten werden über das Webinterface hochgeladen
  - Beschreibung der Daten mit Metadaten Pflicht
  - Zugriff per API möglich
  - Bevorzugter Nutzungsweg -> geringste Hürden für die Forschenden

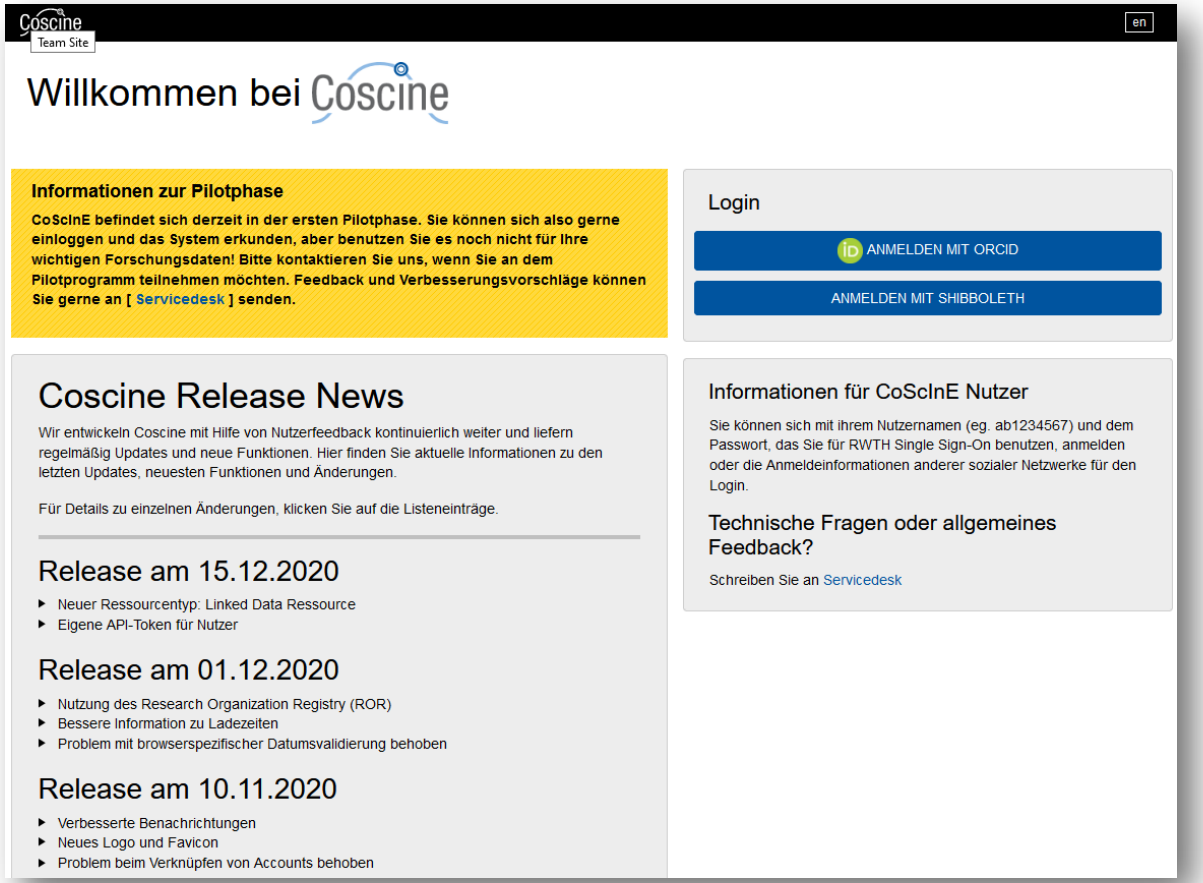
- Per S3-Protokoll
  - Erfordert technische Fähigkeiten beim Nutzenden
  - Besonders gut für automatisierte Workflows nutzbar
  - Typischer Weg für zu archivierende Forschungsdaten
  - Wenig Kontrolle, wie die Daten dokumentiert werden -> DMP erforderlich

Coscine: Roadmap



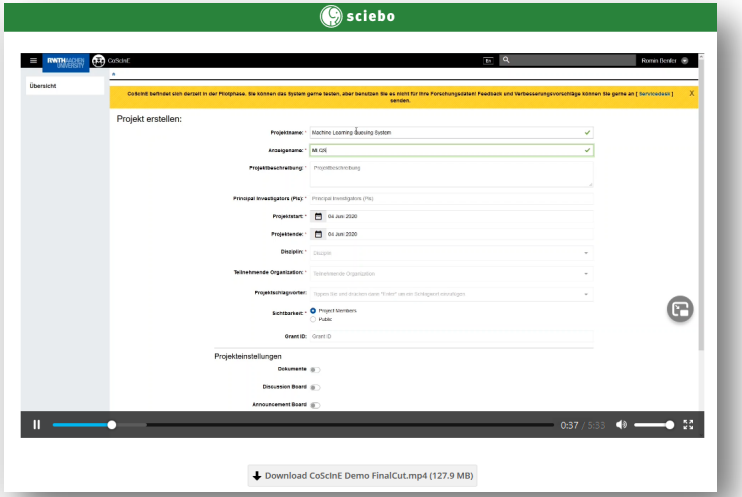
IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Demo



https://coscine.rwth-aachen.de

Video: https://tinyurl.com/coscine



IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Thank you for your attention

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Integration des Omnichannels im IT-ServiceDesk

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Wieso überhaupt ein Omnichannel-Tool?

Herausforderungen	Lösung durch das Omnichannel-Tool
Medienbrüche durch diverse Eingangskanäle	✓ Vereinheitlichung der Eingangskanäle ✓ Vereinfachung und Darstellung in einer Übersicht
Keine gleichmäßige und sinngerichtete Anrufverteilung	✓ Aktualisierung der verwendeten Telefontechnologie ✓ Ablösung der Übergangsrufnummer 24687 zurück auf 24680
Erhöhte Reaktions- und Lösungszeiten + sinkende Kundenzufriedenheit	✓ Skillbasierte Telefonweiterleitung von Anrufen an Fachgebietssupporter ✓ Senkung der Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeit ✓ Erhöhung der Erstlösungsrate ✓ Steigerung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit
Hoher Auslastungs- und Stressfaktor für Supporter	✓ Gleichmäßige Lastenverteilung durch skillbasiertes Callrouting ✓ Förderung und Steigerung von servicespezialisiertem Wissen

Inhalte der Omnichannel-Integration

- **Phase 1**:
  - Einführung der Omnichannel-Anlage zum 01.02.2021
  - Erster eingeführter Eingangskanal: Telefonie
  - Integration des skillbasierten Callrouting

- **Phase 2**:
  - Erweiterung der Omnichannel-Anlage nach dem 01.02.2021
  - Nächster einzuführender Eingangskanal: Chat
  - Englische Menüführung für die IVR wird integriert
  - Anbindung an den RWTH Single Sign On
  - Verfeinerung und Weiterentwicklung des skillbasierten Callrouting
  - Feedbacksammlung und Ausbesserung der bestehenden Prozesse

- **Phase 3**:
  - Erweiterung der Omnichannel-Anlage nach Phase 2
  - Einführung weiterer sinnvoller Eingangskanäle, wie Social Media
  - Integration des skillbasierten Ticketroutings
  - Stetige Verbesserung und Weiterentwicklung des skillbasierten Call- und Ticketroutings
  - Weitere Feedbackumfragen und Ähnliches zur Prozessverbesserung

Was ist „Skillbased Callrouting“?

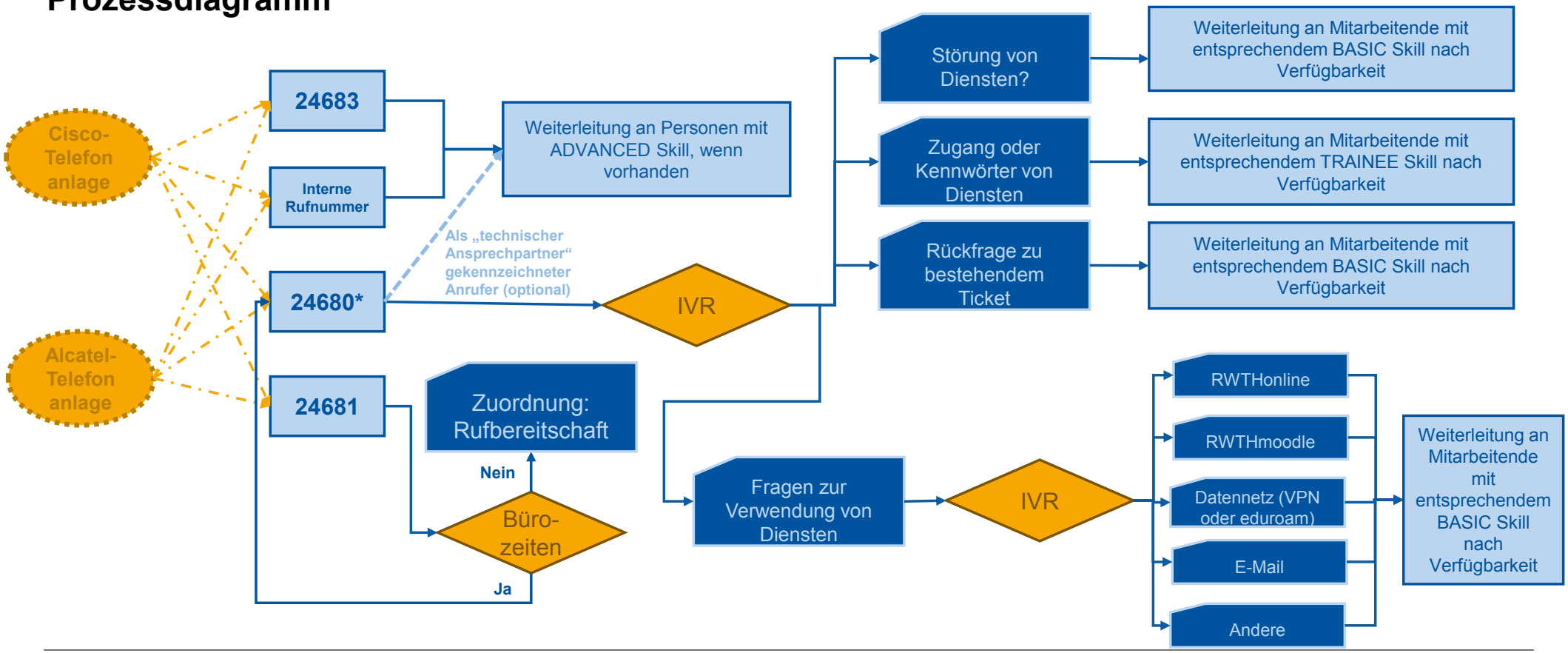
- **Definition**: Das „skillbased Callrouting“ oder skillbasierte Anrufweiterleitung beschreibt die Möglichkeit, Anrufe (und später auch Tickets), auf Grundlage zuvor definierter Skills fair und gleichmäßig auf spezialisierte Mitarbeitenden des IT-ServiceDesk zu verteilen.

- **Allgemeine Vorteile**:
  - Zeitersparnis bei Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeit
  - Inhaltlich effizientere Bearbeitung der Kundenanliegen
  - Reduzieren von „Weiterleitungsketten“
  - Weniger Rückfragen durch besser mögliche Vorbereitung von Standardnachfragen
  - Erneute Ablösung der 24687 durch die allgemein bekannte 24680

- **Besondere Vorteile für Institutsadministratoren**:
  - Die IVR durchläuft man nur bei der 24680, nicht bei der **Administratoren-Nummer 24683**
  - Direkter Kontakt mit langjährigen und qualifizierten „Advanced Mitarbeitenden“ über o.g. Nummer
  - Direkte Störungsbearbeitung und dadurch voraussichtlich beschleunigte Störungsbehebung
  - Verbesserte Klärungsmöglichkeiten durch den Kontakt zwischen „Advanced Mitarbeitenden“ und den Fachabteilungen
  - Mandantenfähigkeit des Omichannel-Tools*

Integration des Omnichannels im IT-ServiceDesk

Prozessdiagramm



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

Die Entscheidungsfindung hinter dem Prozessdiagramm

- Wieso **kein IVR** für bestimmte Rufnummern?
  - Weil es sich in diesem Fall um Personen mit einem „hohen Stellenwert“ handelt, die aufgrund Ihrer Positionierung am IT Center und an der RWTH Aachen University insgesamt eine gesonderte Telefonnummer erhalten haben, die priorisiert behandelt wird.

- Warum hat man sich für diese Kategorisierung, wie beschrieben, entschieden?
  - Über Reportingabfragen und Supporterfahrung ist festzustellen, dass bestimmte Dienste kaum Anfragen generieren, andere dafür sehr viel häufiger.
  - Da das IT Center über ein sehr umfangreiches Servicemodell mit vielen Diensten verfügt zwischen denen entsprechend ausgewählt werden müsste, wäre diese Art der Kategorisierung weder benutzerfreundlich noch zeitsparend für den Kunden
  - Jeder Kunde müsste unseren Servicekatalog kennen und sein Problem (am besten) eindeutig einordnen können, was nicht realistisch ist.

- Wieso vorerst keine mehrsprachige Menüführung?
  - Diese Entscheidung hat die IT-ServiceDesk-Leitung getroffen, um die Komplexität und Verweildauer in der IVR für Anrufende in der ersten Einführungsphase möglichst gering zu halten. Es wird zeitnah eine englische Menüführung nachgeliefert für die internationalen Anrufenden.

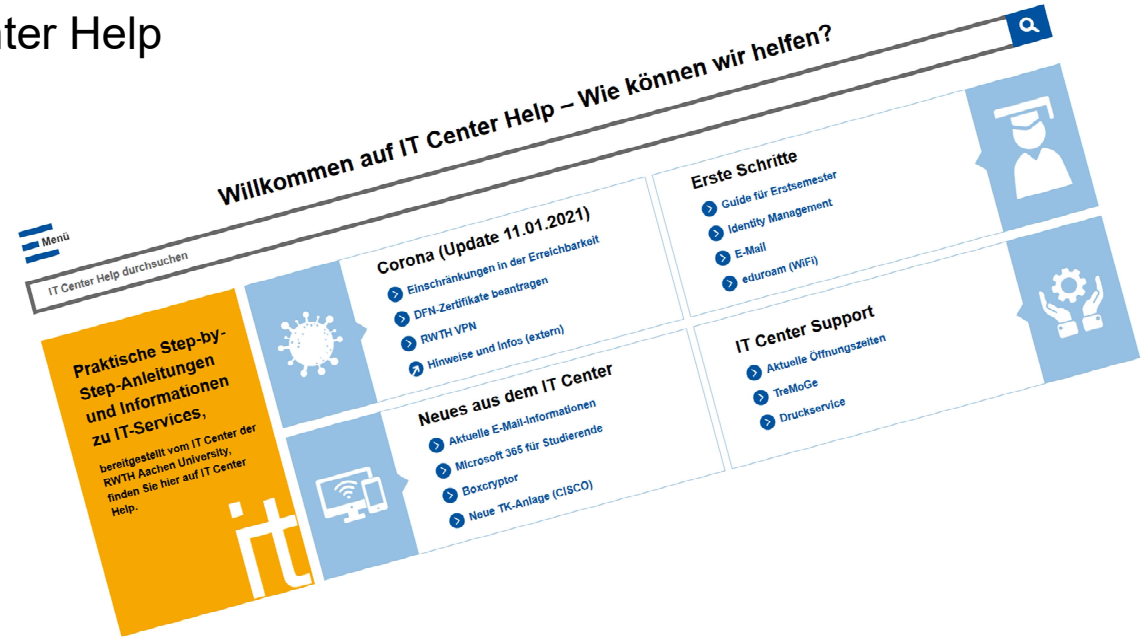
Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

IT Center Help

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Inhalt

- Beweggründe für die Ablöse des Dokumentations-Portals
- Konzept & Migration
- Grundstruktur IT Center Help
- Anstehende To Do‘s



Beweggründe für Ablöse des Dokumentations-Portals

- Feedback der Nutzenden
  - Unübersichtliche Struktur
  - Auffindbarkeit von Inhalten
  - Ineffiziente Suche
  - Aktualität von Inhalten
  - Nicht intuitiv bedienbar
  - Keine mobile Ansicht
  - Zweisprachigkeit über Browsersprache
- Bedarf aus Sicht des IT Centers
  - Schaffen von Mehrwerten
  - Nutzende schneller ans Ziel führen
  - Bessere Unterstützung mobiler Endgeräte
  - Neue redaktionelle Prozesse zur Qualitätsverbesserung
  - Modernes Design & „freie Hand“ bei Designentscheidungen

Projekt: Einführung von Wissensmanagement

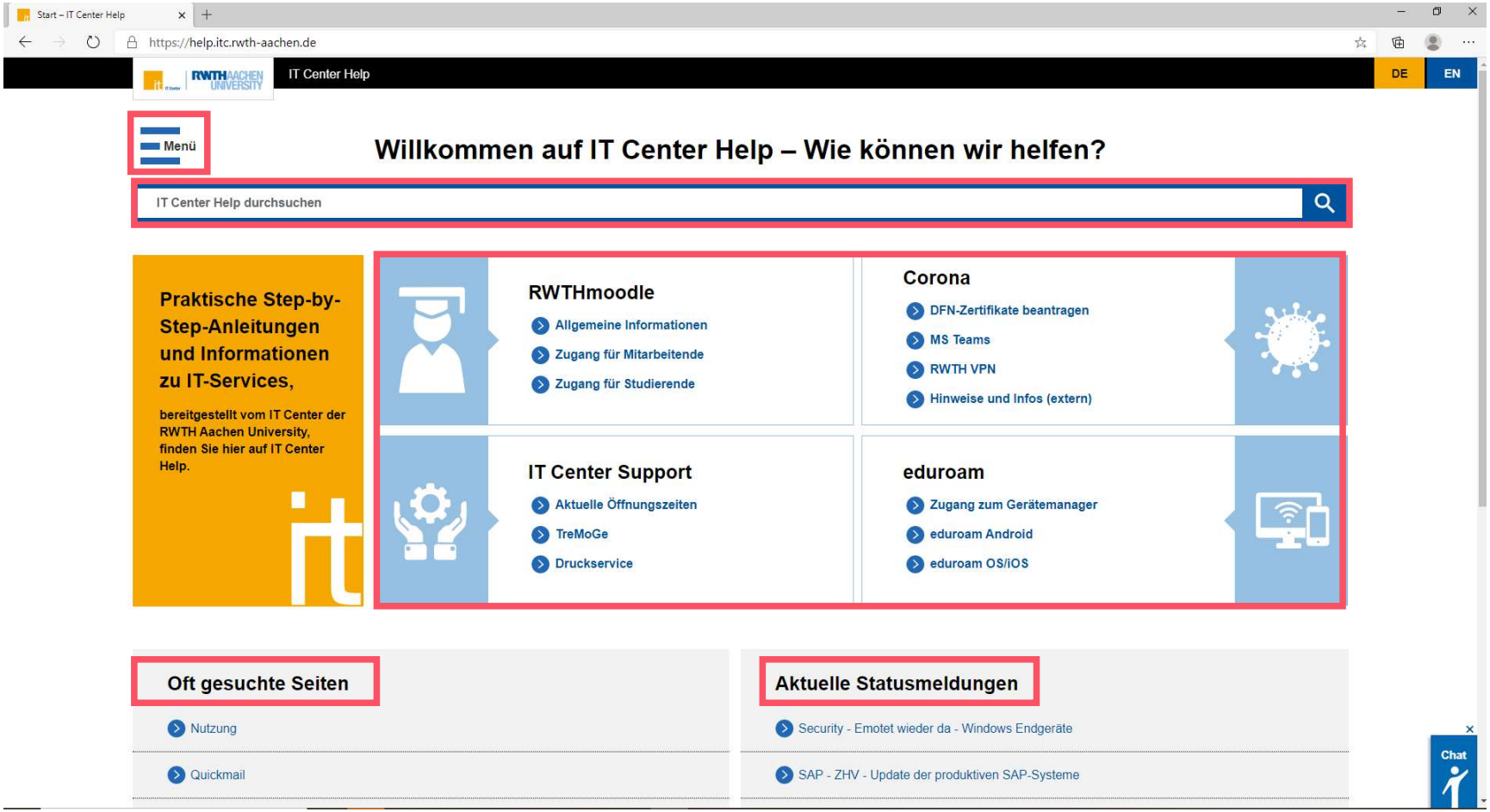
- Laufzeit 2 Jahre

- Konzept:
  - Startseite nutzen (Einstieg erleichtern)
    - Prominente Suche
    - Aktuelle Themen anbieten
    - Statusmeldungen zeigen
    - Oft gesuchte Inhalte zeigen
  - Informationen dedizierter anbieten
    - Ein Gedanke ein Text
    - Einheitlicher Stil
    - Stand des Inhalts
  - Feedback
    - Feedback-Funktion anbieten
  - Zweisprachigkeit
    - An jeder Stelle

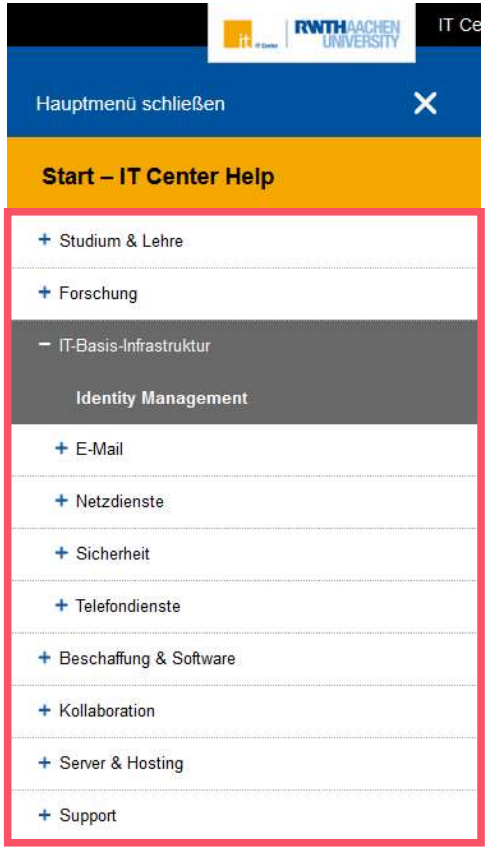
Migration & Go-Live

- Inhalte aus Dokumentations-Portal umgezogen (August 2019 – Juni 2020)
  - Neue Einstiegspunkte (7 statt 20)
  - Jeden Service neu strukturiert
    - Umsetzung „Ein Gedanke ein Text“
      - Ist noch nicht flächendeckend
  - Nutzertests
    - Anonyme Nutzertests
    - 1 zu 1 online Nutzertests
    - Abdeckung verschiedener Nutzergruppen
  - Marketing Kampagne
    - Per E-Mail an Studierende, Mitarbeitende, Fachschaften, Admins, externe Partner
    - Auf dem IT Center Blog
    - Social Media
  - Go-Live 23.07.2020

Grundstruktur IT Center Help

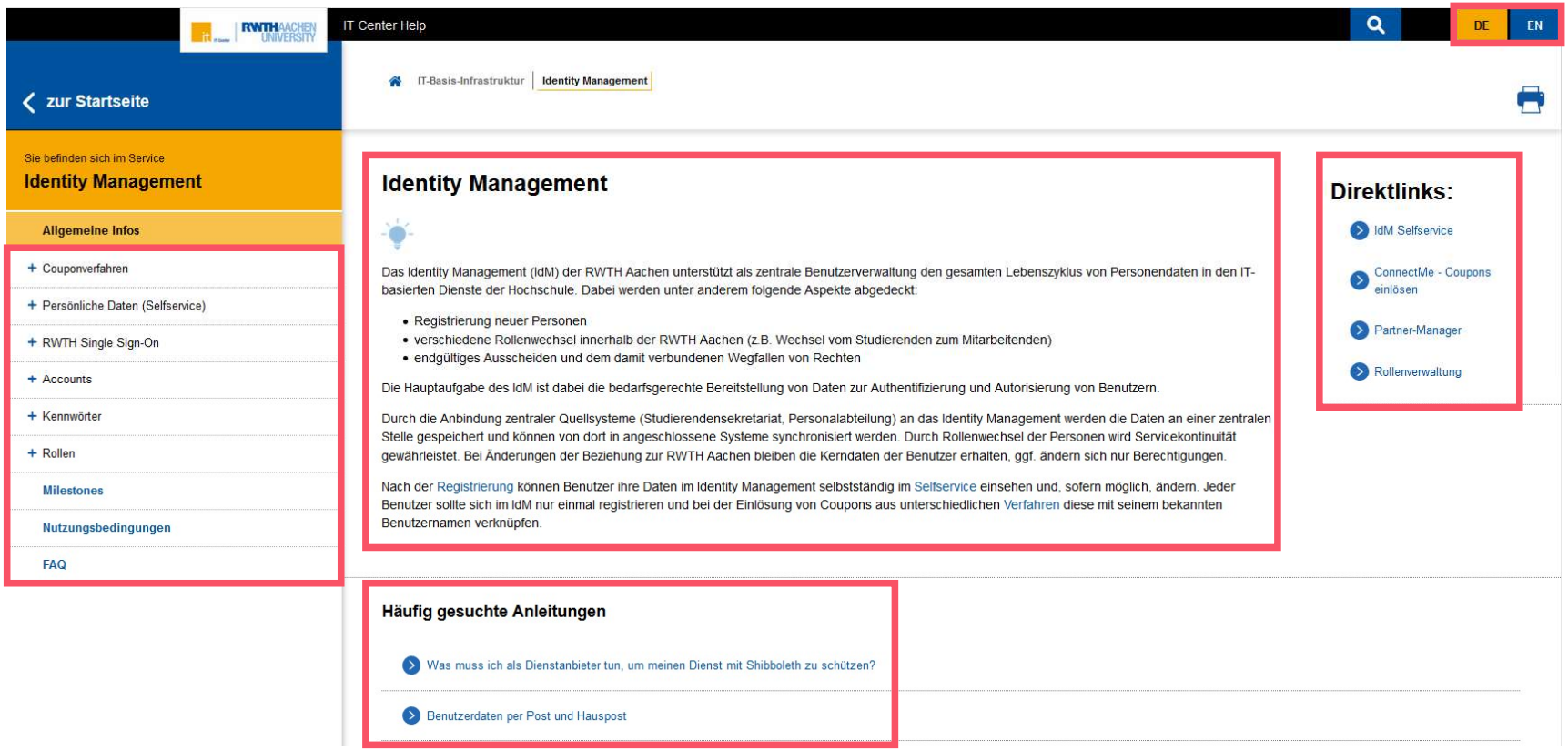


Grundstruktur IT Center Help



Das Menü ist eine Baumstruktur

Grundstruktur IT Center Help - Serviceebene



Anstehende To Do‘s

- Kurzfristig
  - Feedback/Bewertung von Inhalten
  - Angabe der letzten Änderung
- Lang- bis mittelfristig
  - Bessere Darstellung von Code-Inhalten
  - Kurzlinks
  - Links auf Navigationspunkte

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

ZKI-Frühjahrstagung 2021

08. März – 10. März 2021

IT verbindet - Die „neue“ Rolle der IT im Zeitalter der Digitalisierung

Weitere Informationen finden Sie hier:

https://www.itc.rwth-aachen.de/zki2021

Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung e.V.

IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY