

## Thema: Service Innovation, weil Erfolg kein Zufall ist!

**Termin:** Montag, 12. März 2018

**Raum:** Hörsaal A703, Universität Konstanz

Zeitslot	Programmpunkt
13:00 - 13:15	Begrüßung der Teilnehmer und Einstimmung ins Thema ( <i>Dr. Lopez, Technische Universität Ilmenau, Prof. Paul, Hochschule München</i> )
13:15 - 15:30	<b>Workshop zu Design Thinking:</b> Design Thinking ist eine innovative, nutzerzentrierte Methode, um komplexe Probleme zu lösen. Empathie für den Nutzer steht dabei im Mittelpunkt, um Lösungen zu produzieren, die tatsächlich gebraucht werden. Ein gemischtes Team mit möglichst vielen unterschiedlichen Perspektiven erarbeitet in dieser schlanken, sehr effizienten Methode timeboxed daran, zuerst die Problemstellung genau zu verstehen und dann in einem kreativen Prozess neuartige Lösungsvorschläge zu kreieren. Der Prototyp der Lösung wird sehr früh mit den Nutzern getestet und iteriert. In diesem 2h Workshop haben die Teilnehmer die Möglichkeit, die Grundzüge der Methode zu verstehen und gleich an einem kleinen Beispiel praktisch anzuwenden und die Vorteile selbst zu erleben. ( <i>Andrea Schmitz, CGI Deutschland</i> )
15:30 - 15:50	Pause
15:50 - 16:20	<b>IT Service Improvement an der Hochschule München:</b> Wie kann man die Qualität des IT Services verbessern? Die Zentrale IT der Hochschule München hat mit externer Unterstützung durch die Firma CGI in einem integrierten Ansatz Service Assessment nach ITIL/FitSM mit Service Improvement Maßnahmen kombiniert, die auf einem Design Thinking Ansatz basieren. Ziel war es, neue Ansätze zur Qualitätsverbesserung des IT Services zu finden und die gefühlte „Kundenzufriedenheit“ zu erhöhen. Die Erfahrungen aus Außen- bzw. Innensicht und prototypischen Ansätze werden kurz vorgestellt. Nicht unerwartetes Ergebnis: „Culture eats service for breakfast“ ( <i>Andrea Schmitz, CGI Deutschland, Prof. Paul, HS München</i> )
16:20 - 16:55	<b>Vom lokalen zum föderierten Dienst: eduroam Gerätemanager:</b> Das lokale Rechenzentrum und eine externe forschungsnahe Partnereinrichtung konzipieren und entwickeln (sowohl technisch als auch organisatorisch) gemeinsam einen Dienst. Dieser wird dann durch das lokale Rechenzentrum bereitgestellt und betrieben. Die Weiterentwicklung des Dienstes erfolgt weiterhin kooperativ mit der anderen Einrichtung oder ggf. sofern der Dienst auch andere Einrichtungen angeboten wird mit denjenigen. Beispielhaft ist hier, dass durch das IT Center und das Forschungszentrum Jülich entwickelte Eduroam Gerätemanager aufzuführen. Dabei handelt sich um eine Anwendung, um gerätespezifische Eduroam-Kennungen anzulegen und zu verwalten. Es erfolgt eine Trennung von den Zugangsdaten für die weiteren angebotenen IT-Dienste. Dies Erhöht die Sicherheit der Zugangsdaten falls die Eduroam-Zugangsdaten durch einen Hackerangriff kompromittiert werden. Des Weiteren können bestehende Eduroam-Zugangsdaten beim Verlust eines Endgerätes direkt deaktiviert werden. Die Idee des Gerätemanagers wurde im IT Center entwickelt und eine erste Implementierung für die Angehörigen der RWTH Aachen University wurde durchgeführt. In Gesprächen mit dem Forschungszentrum Jülich wurde durch das Forschungszentrum der eigene Bedarf an einer solchen Anwendung formuliert. ( <i>Sarah Grzemeski und Bernd Decker, RWTH Aachen</i> )
16:55 - 17:30	<b>Portfolio-, Projekt- Service- und Aufgaben-Management:</b> konservativ, agil, integriert, kooperativ und erfolgreich? Eine Erfahrungsskizze der Friedrich-Schiller-Universität Jena. ( <i>Klaus Rosifka, Friedrich-Schiller-Universität Jena</i> )