

Anforderungen (1/3)

Nr.	Anforderung	Beispiel	Themenzuordnung
1	Einheitlicher Kontakt, klare Verantwortlichkeiten mit regelmäßigen qualifizierten Rückmeldungen	Neuer Bereich: Digital Humanities	Anwender*innen-Orientierung
2	Transparentere Darstellung der Leistungen/ Portfolio und proaktive offizielle Informationen über neue IT-Dienste/ Weiterentwicklungen	Box.FU	Leistungen/ Dienste
3	Ausweitung des Angebots für (hybride) Lehre inkl. Ausstattung der Unterrichtsräume	Hardware, vor Ort-/ Online-Veranstaltungen (hybrid), internationale Veranstaltungen	Leistungen/ Dienste
4	Aktualisierung/ Optimierung des Angebots für die Arbeitsplätze im UniKat (Geräte nicht passend, bspw. Zu hohes Gewicht für mobile Geräte), Angebot teilweise nicht verständlich für Anwender*innen)		Leistungen/ Dienste
5	Mehr Konfigurationsmöglichkeiten bei Arbeitsplätzen		Leistungen/ Dienste
6	Datenspeicherung, Sicherstellung des Zugriffs, zur Verfügung stellen der Daten für andere Bereiche	Insbes. Relevant für Linguistik, Digital Humanities	Leistungen/ Dienste
7	Individuelles Lösungsdesign für die spezifischen Anforderungen des Bereiches	Digital Humanities	Leistungen/ Dienste
8	Prüfung der IT-Dienste von anderen Universitäten zur Nutzung	Terminplaner TU Dresden	Kooperationen/ Partnerschaften

 Priorisierte Anforderung/ Identifizierte Quick Wins

Anforderungen (2/3)

Nr.	Anforderung	Beispiel	Themenzuordnung
9	Kommunikationskonzept/ starkerer Informationsaustausch		Prozesse übergreifend
10	Versendung von Informationen zu neuen IT-Diensten	Kurzer Newsletter	Prozess Service Portfolio Mgmt.
11	Übergreifende Anforderungsaufnahme in den Bereichen, ggf. Individuelle Lösungen, falls zentrale Angebote die Anforderungen nicht abdecken	Box.FU (leichte Nutzbarkeit, hoher Wechsel der Nutzer*innen)	Prozess Demand Mgmt.
12	Kommunikation über geplante Änderungen/ Abmigrationen und Auswirkungen an alle Bereiche sowie Einbindung der Bereiche zur Anforderungsaufnahme	E-Recruitment mit IT, Personalrat, Verwaltung und den Bereichen	Prozess Change Mgmt.
13	Sicherstellung der nachhaltigen Überführung vom Projekt in den Betrieb inkl. Dokumentation, Ressourcenverfügbarkeit		Prozess Change Mgmt.
14	Schnelle Reaktionszeiten		Prozesse Incident Mgmt., Request Fulfillment
15	Individuelle Administration und Installation von Software auf den Arbeitsplätzen – derzeitige Lösung ist die Nutzung von privaten Geräten	Software außerhalb des Standards	Prozess Access Mgmt.
16	Reduzierung der Arbeitslast bei einzelnen IT-Mitarbeiter*innen (derzeit starke Überlastung des Personals)		Governance

 Priorisierte Anforderung/ Identifizierte Quick Wins

Anforderungen (3/3)

Nr.	Anforderung	Beispiel	Themenzuordnung
17	Kompetente IT-Unterstützung vor Ort		Governance
18	Definition der Zuständigkeiten zur Einstellung neuer Mitarbeiter*innen		Governance
19	Webformular (einfacherer Einstieg) und Digitalisierung der externen Accounts und Übersicht über bereits existierende Accounts	Papierlos wie bspw. bei CMS-Account	IT-Unterstützung
20	Qualifizierte digitale Signatur (in Kombination mit dem Account zeitgleich beantragt zur Vereinfachung des Prozesses) – heute separat		IT-Unterstützung

 Priorisierte Anforderung/ Identifizierte Quick Wins

Herausforderungen (1/3)

Nr.	Herausforderung	Vermutete Ursache	Themenzuordnung
1	Standardportfolio ist nicht transparent (bspw. hybride Lehre) und Informationen über neue IT-Dienste werden nur situativ verteilt		Leistungen/ Dienste
2	Dienst Box.FU: Hohe Eigenanteil im Bereich, störanfällig, fehlende Informationen über Weiterentwicklung, unklare Verantwortlichkeiten und fehlende Informationen bei Umstellungen (vorherige Nutzung von Dropbox)	Usability, Funktionsstörungen, Datenverlust	Leistungen/ Dienste
3	Unklare Verantwortlichkeiten und Ansprechperson bei Anforderungen oder Hinweisen zum Portfolio/ zum Standard Katalog		Prozess Demand Mgmt.
4	Unklarheit über Neueinführungen/ Ablösungen von Altsystemen (inkl. Scope) und fehlende Involvierung betroffener Stakeholder, bspw. bei E-Recruitment (durch eAS)		Prozess Change Mgmt.
5	Fehlende Berücksichtigung der betroffenen Bereiche bei der Migration von Altsystemen, bspw. E-Recruitment und das derzeit eingesetzte komplexe Bewerbungsverfahren der Friedrich Schlegel Graduiertenschule und Dahlem Research School		Prozess Change Mgmt.
6	Einige Arbeitsplätze im Portfolio sind störanfälliger und langsamer im Home Office (bspw. HP-Notebook) – Lösung noch unekannt	Problem Gerätetreiber	Prozess Problem Mgmt.

Priorisierte Herausforderung/ Identifizierte Quick Wins

Herausforderungen (2/3)

Nr.	Herausforderung	Vermutete Ursache	Themenzuordnung
7	Probleme in der Softwareverteilung bei Mac-Geräten		Prozess Service Asset and Configuration Mgmt.
8	Fehlende und qualifizierte Rückmeldungen bei IT-Anfragen		Prozesse Incident Mgmt., Request Fulfillment
9	Ticket-Ping-Pong der IT-Anfragen zwischen ZEDAT und dem Bereich mit Verweis auf IT-Beauftragte(n) – IT-Beauftragte(r) hat jedoch nicht die Berechtigung zur Bearbeitung/ Lösung		Prozesse Incident Mgmt., Request Fulfillment
10	Beantragung eines externen Accounts erschwert, da häufig nicht klar ist, welche Projekte existieren und wer für diese Projekte zuständig ist		Prozess Request Fulfillment
11	Beschaffungsprozess ist aufwendig für den Bereich		Prozess Request Fulfillment
12	Offboarding von Mitarbeiter*innen: zu späte Informationen über Weggang, fehlender standardisierter Prozess, Projektaccounts werden nicht beendet (keine Übersicht)		Prozess Request Fulfillment
13	Fehlende Verantwortlichkeit und fehlendes Verfahren, bspw. Zugriff auf CeDiS-Medienserver (bspw. für Streaming)		Prozess Request Fulfillment

 Priorisierte Herausforderung/ Identifizierte Quick Wins

Herausforderungen (3/3)

Nr.	Herausforderung	Vermutete Ursache	Themen- zuordnung
14	Lange Bearbeitungszeiten und komplexes Formular zur Einrichtung von Gruppenmailboxen	Viele involvierte Stellen zur Bearbeitung	Prozess Request Fulfillment
15	IT-Beauftragte(r) erhalten nicht immer die Informationen über neue IT-Dienste; Kommunikation in den Bereichen unterschiedlich		Governance
16	Häufig wechselnde Mitarbeiter*innen, wenn Ansprechpersonen für einzelne Themen bekannt sind		Governance
17	Unklarheit in den zentralen IT-Einheiten darüber, wo die IT des Bereichs involviert ist aufgrund unterschiedlicher Kompetenzen und Berechtigungen der IT-Beauftragten in den einzelnen Bereichen		Governance

 Priorisierte Herausforderung/ Identifizierte Quick Wins