


Business Services

Business Servicekatalog

Die Business Services  sind das Herzstück der Benutzer⇌Campus IT Beziehung. Im Business Service Katalog finden sich alle Services, die für die Nutzer direkt sichtbar und nutzbar sind. Sie sind allgemeinverständlich und aggregiert beschrieben, so dass ein unmittelbarer Bezug zu den persönlichen (Geschäfts-) prozessen hergestellt und der Mehrwert erkannt werden kann. Dieser kann entweder die eigene Leistung oder die des eigenen Bereichs verbessern oder Einschränkungen aufheben. Die Business Services stehen den in den jeweiligen Beschreibungen definierten Benutzergruppen hochschulweit zur Verfügung. Gemäß den **IT-Grundsätzen der Hochschule** müssen die Business Services verwendet werden. Es darf nur in begründeten und genehmigten Ausnahmefällen weitere, gleichartige Angebote an anderer Stelle geben.

Jeder Business Service  umfasst folgende Leistungen:

- Die Bereitstellung der enthaltenen Komponenten
- Die Gewährleistung eines zuverlässigen und sicheren Betriebs der Komponenten im Rahmen eines definierten Service Levels.
- Die strategische Weiterentwicklung (Anforderungsmanagement, Einführungs-/Optimierungsprojekte, ...) der Komponenten in engem Austausch mit den Nutzern
- Die Beratung und Schulung für den optimalen Einsatz der Services im Hochschulalltag
- Die Definition und Überwachung von Richtlinien und Rahmenbedingungen
- Die Koordination der hochschulweiten Ressourcen und des IT-Budgets, welche für die Erbringung notwendig sind.

Jeder Business Service  hat einen **Business Service Owner** , der das Bindeglied zwischen der Campus IT und den Anwendern ist und deren Sprache und Bedürfnisse versteht. Er kümmert sich zusammen mit dem **CIO** und **Leiter Service Operation**, dass der **Business Service**  auch im Hochschulalltag den größtmöglichen Mehrwert für die Hochschule bringt. Er ist für seinen Bereich ein Ideengeber, Treiber und kompetenter Ansprechpartner für die Anwender.

Für eine transparente Darstellung und einfache Auswahl der Services durch die Nutzer ist ein kleiner Katalogumfang wichtig. Die Hochschulleitung oder das Management einer Organisationseinheit legen fest, welche Inhalte der Business Services für welche Benutzergruppe obligatorisch sind. Der Business Servicekatalog der Campus IT wird kontinuierlich an den Bedürfnissen der Hochschule ausgerichtet und ist folgendermaßen strukturiert:

- IT-Arbeitsplatz
- Kommunikation und Kollaboration
- Datenmanagement
- Projektinfrastruktur
- Hörsaal-/Poolraumtechnik
- Application Management
- IT-Infrastruktur
- IT-Beschaffung und IT-Dienstleistungen
- IT-Consulting