

# Transformation der Service Organisation von IT und Bibliothek

Elli Warkentin

18.03.2019

KNOWLEDGE

# Standorte

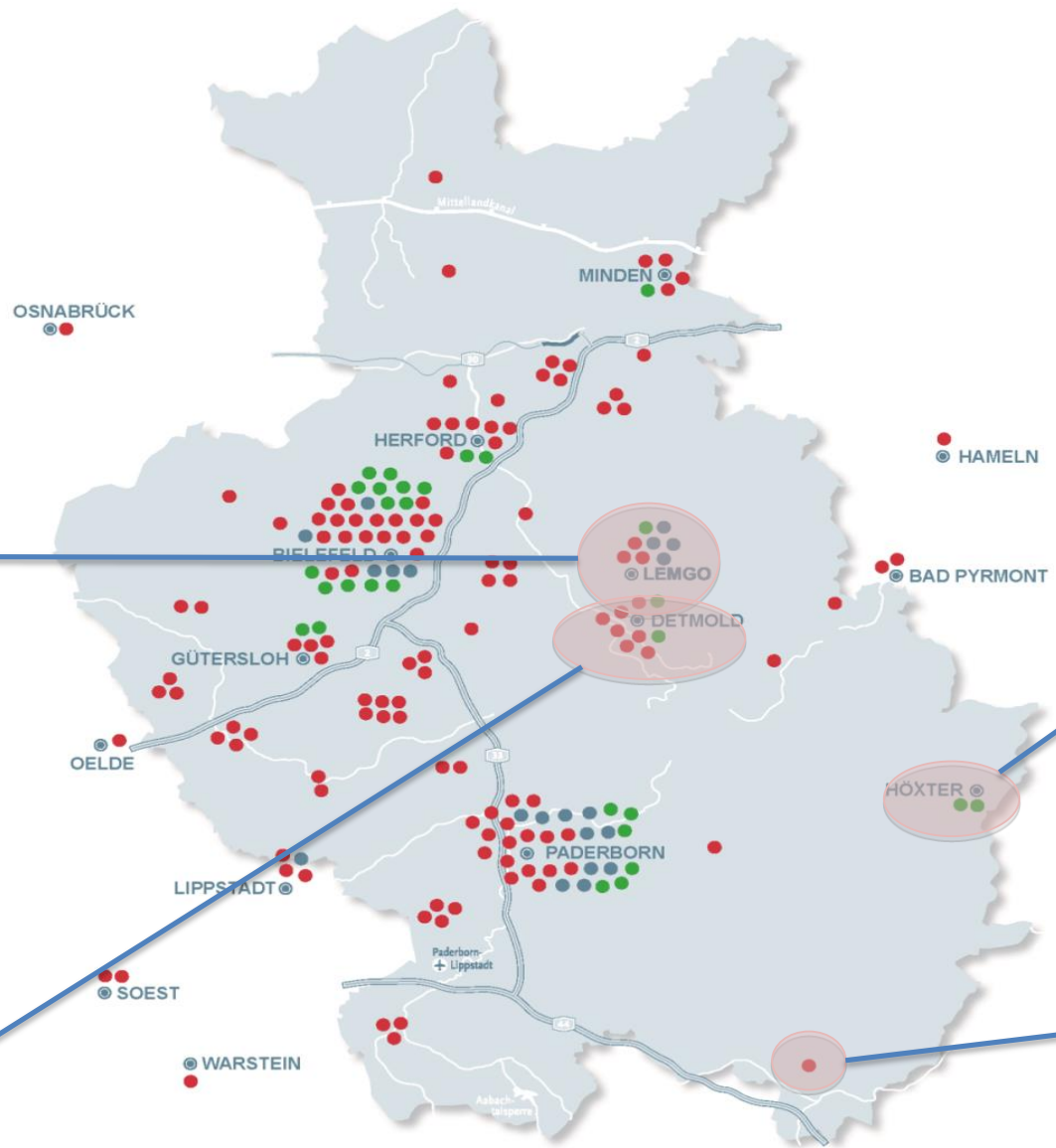
Innovation Campus



Kreativ Campus



Sustainable Campus



- Unternehmen
- Hochschulen und Forschungseinrichtungen
- Wirtschaftsnahе Einrichtungen (Brancheninitiativen, IHKs, Wirtschaftsförderungseinrichtungen u. a.)

Quelle: <http://www.its-owl.de/technologie-netzwerk/region/>

# Überblick zur Hochschule Ostwestfalen-Lippe

## Hochschule:

- 49 Studiengänge in 9 Fachbereiche
- 10 Mio. Euro Drittmittel/Jahr (Platz 7)
- 6.500 Studierende
- ca. 800 Mitarbeitende und Lehrende
- Mehr als 10.000 Anwender!

## Bibliothek und IT

- 28 Mitarbeitenden über alle Standorte
- davon 7 Mitarbeitende im Service Desk
- 2 Mitarbeitende in Detmold und Höxter
- Unterstützung des Service Desk durch Aushilfskräfte





# Ausgangssituation S(kim) 2015

## zusammen und doch getrennt



### Getrennte Steuerung von Bibliothek und IT

- Zusammenführung von Bibliothek und IT in die Organisationseinheit „*Service Kommunikation Information und Medien*“ = S(kim)
- Operative Steuerung erfolgte – nach wie vor – als getrennte Organisationseinheiten
- Fehlende Bedarfsorientierung
- Fehlendes Service Management
- Reaktive Service Umsetzung

Bibliothek und IT werden nicht als wertbringender Partner in der Hochschule wahrgenommen



# Ausgangssituation S(kim) 2015

## zusammen und doch getrennt



### Organisatorische und räumliche Trennung von Bibliotheks- und IT-Support

- Unterschiedliche Umsetzung der Service-Prozesse
  - IT: Service Desk mit telefonischer/E-Mail Erreichbarkeit
  - Bibliothek: Vor Ort Betreuung an der Bibliotheks-Theke pro Standort
- Bibliothekstheken haben keine Schnittstelle zum IT Service Desk
- Unterschiedliche Öffnungs- und Supportzeiten über alle Standorte hinweg





# Ausgangssituation S(kim) 2015

zusammen und doch getrennt



## Keine eindeutig definierten und festgelegten Arbeitsprozesse

- Fehlende Dokumentation der angebotenen Services (Servicekatalog)
- Unzureichende Kommunikation der Ansprechpartner und Zuständigkeiten für den Support
- Unzureichende Festlegung der Kommunikationswege zum Anwender (Redundanz und interner Informationsverlust)
- Schlecht ausgebautes und gelebtes Wissensmanagement
- Fehlender kontinuierlicher Verbesserungsprozess



# Ausgangssituation S(kim) 2015

zusammen und doch getrennt



## Fehlendes Personalmanagement für die Service Organisation

- Geringer Professionalisierungsgrad des Auswahlprozesses und Führung von Aushilfskräften
- Kein variables Ressourcenmodell
- Hohe Fluktuation bei den Aushilfskräften und damit stetig hoher Aufwand für Wissensaufbau
- Unzureichende Festlegung/Transparenz der internen Zuständigkeiten
- Stark individuell abweichende Umsetzungsdauer von Standard-Aufgaben



# Initiierung der übergreifenden Steuerung des S(kim)

## Auslöser der Reorganisation



- Neue Leitung des S(kim), Anfang 2015
- Entwicklung der S(kim)-Vision:

### ***Zentrale Serviceeinheit für Informations- und Wissensmanagement***

- Akzeptierter Berater und Partner der Hochschule und interessanter Arbeitgeber
- Effektive und effiziente Servicebereitstellung
- Steigerung der Agilität und des Wertbeitrags durch des S(kim) für die Hochschule

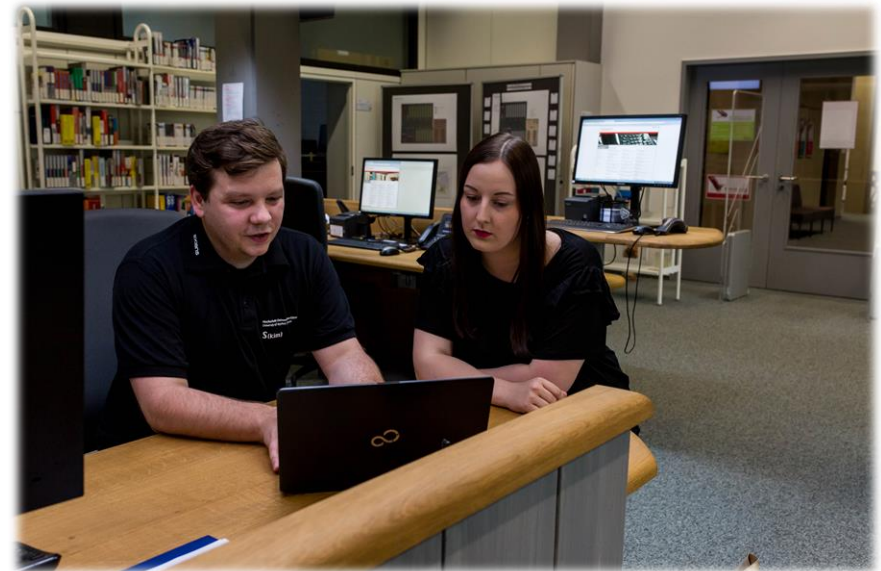
Zentrales Element zur Umsetzung der Vision ist ein qualifizierter Service Desk mit standardisierten Prozessen



# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Organisation und Führung

- Übergreifende Leitung der Bibliotheks- und IT-Supportorganisation
- Verbesserter Auswahlprozess und konsequente Führung des Teams
- Klare Trennung zwischen Front- und BackOffice Tätigkeiten
- Umsetzung der einfachen Aufgaben durch Hilfskräfte und Fokussierung der qualifizierten Mitarbeitenden auf höherwertige Aufgaben und Projekte



# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Single Point of Contact für S(kim) Services

- Zusammenführung der Supportorganisation für IT und Bibliothek Services im S(kim)
- Erweiterung der Service Desk Leistungen:
  - **Beratungsbreite:** Mehr Services (IT und Bibliotheksthemen aus einer Hand)
  - **Beratungstiefe:** Mehr Qualität je Service (Steigerung der Erstlösung)
  - **Beratungsform:** Mehrstufiger Support (Beratungstheke und Individualberatung)
  - **Beratungstechnologien:** Zusätzlicher Remote/Self Support (Videotelefon, -tutorials)



# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Überführung IT-Support Konzepte in die Bibliothekswelt

- Aktiver Ticket Koordinator (Rolle: Manager on Duty)
- Agile Methoden (Daily Scrums und Jour fixe)
- Zentraler Servicekatalog
- Ticket System
- Telefonüberlauf
- Video Support





# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Überführung IT-Support Konzepte in die Bibliothekswelt

- Zusammenführung der dezentral vorliegenden Dokumentation
  - Maximale Wissenstransparenz
  - Einfache Nutzbarkeit und Zugänglichkeit
  - Kollaborative Nutzung der Hilfsmittel
  - Wissenstransfer zwischen Bibliothek und IT- Mitarbeitern nach einem Wissenstransferplan
  - Bereitstellung von FAQs für alle Nutzer



# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Praxisbeispiel: Aufgabenaufteilung

Schaffung von Freiräumen durch Entlastung der Mitarbeitenden von Routineaufgaben

- Fokussierung der internen Mitarbeitenden auf höher qualifizierte Aufgaben mit hohem Wertbeitrag
- Umsetzung Massengeschäft mit niedrigen Wertbeitrag durch Aushilfskräfte (Peaklast durch 1.500 Studierende zum Semesterstart)

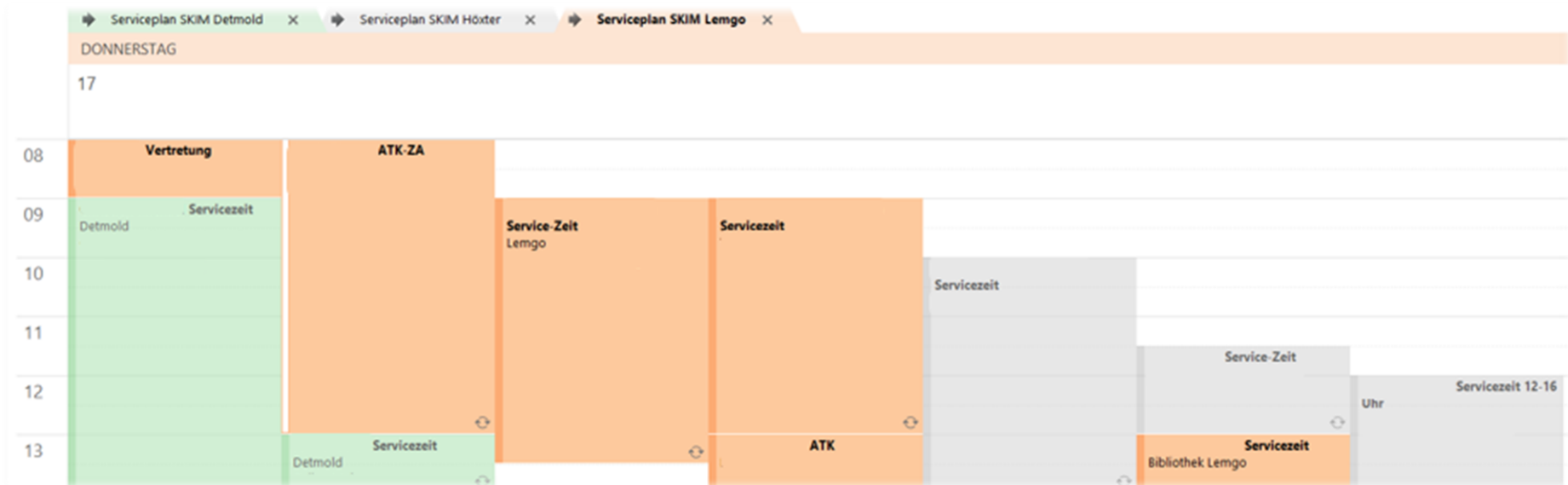
Basis Service	
Infrastruktur	
WLAN und Proxy Konfiguration	„Bring your own Device“
E-Mail Konfiguration	Passwort Probleme

Erweiterter Service	
Allgemeine Informationen	
IT-Einführungen	Einarbeitung von Aushilfskräften
Komplexe Benutzeranfragen	Beratung zu S(kim) Services

# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Praxisbeispiel: Ressourcenmanagement

- Einführung zentrales Ressourcen Management für alle Standorte für einen verbesserten Personaleinsatz (Serviceplan)
- Koordination des Aktiven Ticket Koordinators (Rolle: Manager on Duty)
- Beratungstermine
- Druck- und Plottermine



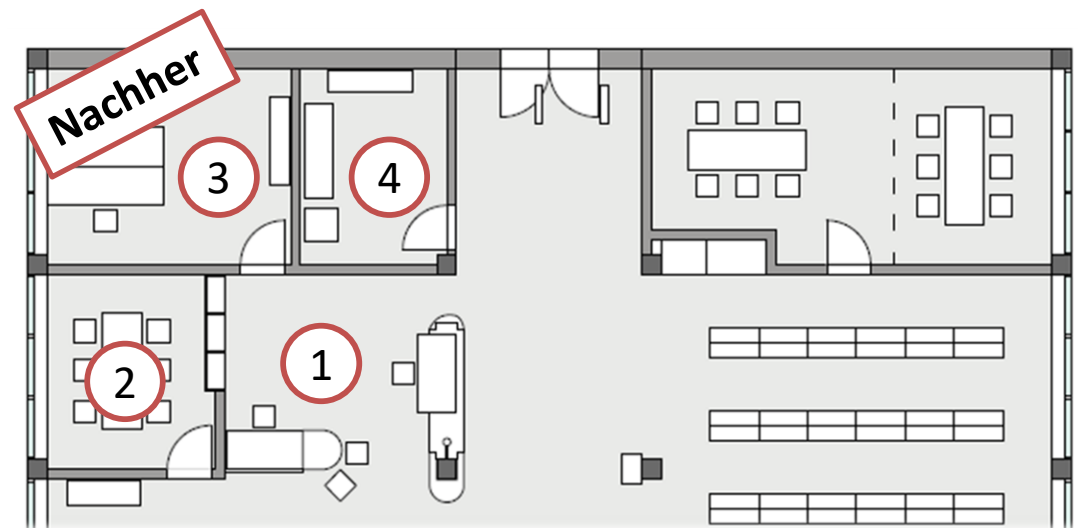


# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Praxisbeispiel: Modernisierung der Räumlichkeiten

### Neuaufbau Service-Point

1. Auskunftstheke
2. Video Remote Support
3. Individual Beratungsplätze
4. Print- und Plottraum



# Konsolidierung der Organisationskonzepte

## Impressionen aus der Neugestaltung Bibliothek Höxter



# Konsolidierung der Organisationskonzepte

Praxisbeispiel: Video Remote Support



## Einfach Intuitive Kontaktaufnahme via Buzzer

Treiber sind:

- Verteilte Kontaktpunkte (4 Standorte)
- Knappe Personaldecke
- Erweiterung der Öffnungszeiten
- Personalloser Betrieb (Open Library)



# Ergebnisse der Transformation

## Bereits positiv sichtbare Effekte

- Stark verbesserten Management von Lastspitzen (Semesteranfang)
- Entlastung von Back Office (2nd und 3rd Level, → Projektarbeit)
- Besserer Support: „Bring your own Device“ & Video Support
- Steigerung der Beratungsqualität bei signifikant erhöhter Akzeptanz und stabilen Kosten

- Strategische Dienste durch Projekte umgesetzt (Open Access, HSS)
- Entwicklung zum strategischen Partner (Prozesse, Organisation: Campus Card, PO)

▪ Start „Entwicklung S(kim) 2020“

▪ Nutzer-Support Planungen  
▪ Agile Methoden

▪ Umsetzung Service Desk  
▪ Wissensmanagement  
▪ Aktiver Ticket Koordinator  
▪ Remote-Support

▪ Feinplanung Umbau Bibliothek Höxter  
▪ Pilot „Öffnen Bibliothek ohne Personal“

2015

2016

2017

2018

# Ausblick 2019

- Neuplanung der Bibliothek Detmold
- Service Point Flyer „how to use“
- Multimediale Gruppenräume
- Videokonferenz-Systeme je Standort
- Weiterentwicklung von Personaleinsatz
- Aufbau Kennzahlensystem (u.a. Erfassung Anzahl von Standardanfragen außerhalb des Ticketsystems)



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Elli Warkentin**

S(kim) | Service Kommunikation Information Medien

+49 (0) 5261 702 - 5608

[elli.warkentin@hs-owl.de](mailto:elli.warkentin@hs-owl.de)

[www.hs-owl.de/skim](http://www.hs-owl.de/skim)

**KNOWLEDGE**