



SLUB

Wir führen Wissen.

Bibliotheks-IT – Herausforderungen und Lösungsansätze

Dr. Henrike Berthold
Sächsische Landesbibliothek –
Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB)

Juni 2018

Bibliotheks-IT – Herausforderungen und Lösungsansätze

Agenda

- Grundsätze, Aufgaben und Herausforderungen
- Überblick ITIL
- Anwendung
- Zusammenfassung

SLUB

SLUB Grundsätze – IT Sicht



Offenheit

Transparenz

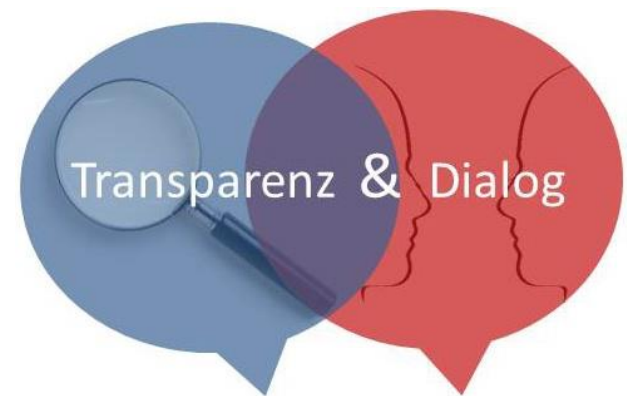
Hinweis auf Vortrag von Antonie Muschalek zu „Transparenz & Dialog - Kulturentwicklung an der SLUB“ am 12.6., 16 Uhr, TK1

Nachhaltigkeit

Partizipation

Selbständigkeit

Kooperation



Aufgaben und Herausforderungen

Breites Aufgabenspektrum

Von Softwareentwicklung bis zum Hardwarebetrieb / Rechenzentrum

- Entwicklung und Betrieb digitaler Dienste wie
Themenportale, Discovery, Digitaler Content, App
- Entwicklung und Betrieb der Unterstützung der Bibliotheksprozesse
Bibliotheksmanagement (Ausleihe, Erwerbung, ...),
Open Access Publizieren,
Elektronische Pflichtabgabe,
Digitale Langzeitarchivierung, ...
- Betrieb Arbeitsplätze, IT-Hotline
- Betrieb IT-Basisdienste und IT-Infrastruktur
Email, Intranet, Verzeichnisse, DNS, ...
Servervirtualisierung, Speichersysteme (Festplatten, Band), Datennetz,...



Aufgaben und Herausforderungen

Herausforderungen

Auswahl und Realisierung von Projekten auch aus Betriebssicht

Zeitlicher Spielraum für interne Projekte

- Prototypische Entwicklung von innovativen Diensten (die die Benutzer auch einsetzen ...)
- Verbesserung der internen Prozesse (die den Benutzern zugute kommen und die Mitarbeiter entlasten)
- Neue Technologien evaluieren und Impulse setzen

Ein wichtiger Lösungsansatz ist eine sehr gute IT-Organisation

⇒ Beschäftigung mit ITIL, dem Defacto-Standard für die IT-Organisation

⇒ Anwendung von Bausteinen

Bibliotheks-IT – Herausforderungen und Lösungsansätze

Agenda

- Aufgaben und Herausforderungen
- **Überblick ITIL**
- Anwendung
- Zusammenfassung

Überblick ITIL

Was ist das?

ITIL steht für **IT Infrastructure Library**

Beschreibung/Definition von Prozessen, Funktionen und Rollen für das IT-
Servicemanagement

Sammlung von Best Practices = Baukasten

Aktuell: ITIL 2011 Edition basiert auf ITIL V3 aus dem Jahr 2007

Seit 2005 gibt es mit der ISO/IEC 20000:2005 ein an ITIL ausgerichtetes
Zertifizierungsmodell

Zentral für ITIL ist der Begriff des Services:

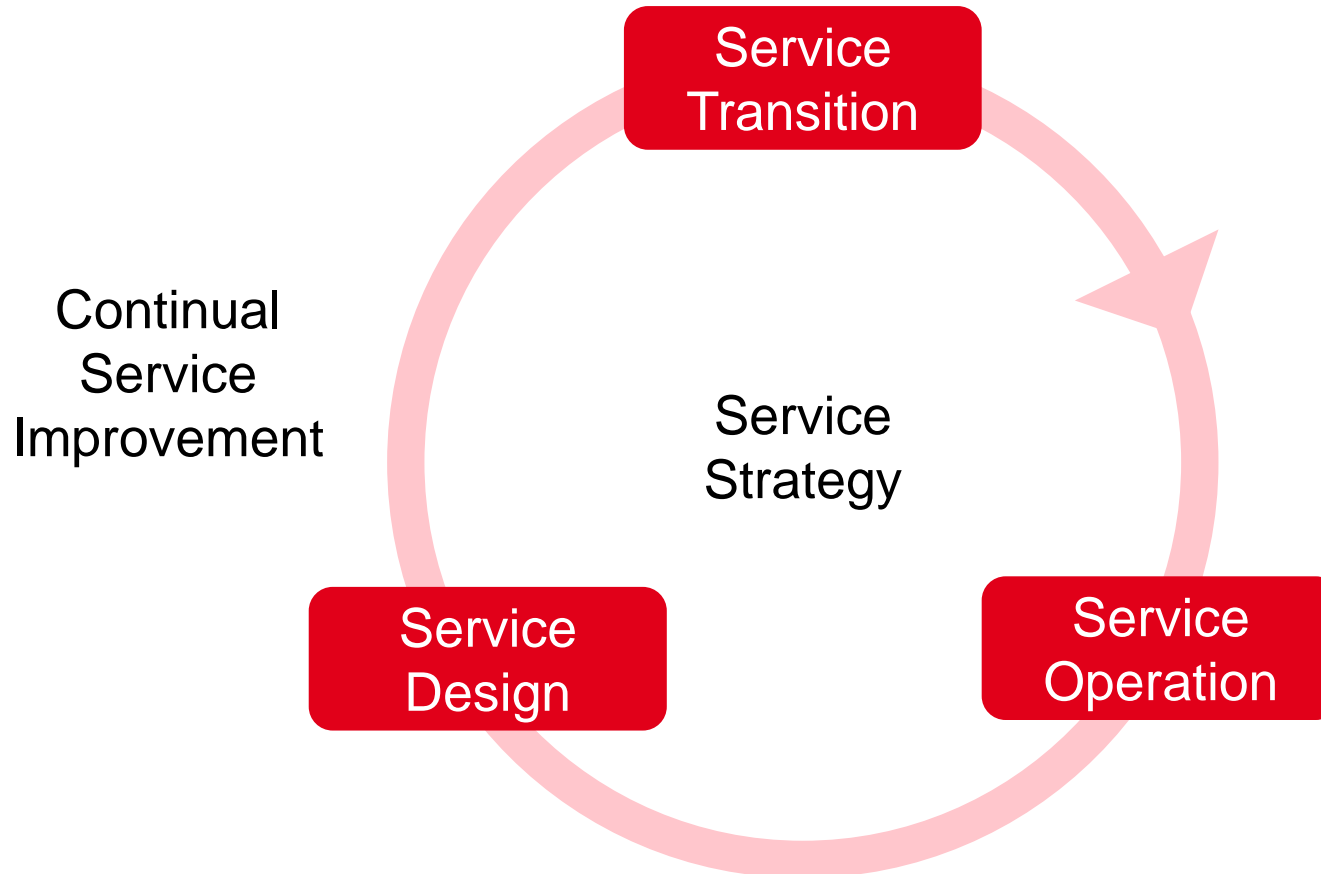


Service: erbringt Mehrwert für Kunden

IT-Service: bereitgestellt von einem IT Service Provider

Überblick ITIL Servicelebenszyklus

ITIL orientiert sich am Servicelebenszyklus



Überblick ITIL

Schlüsselkonzepte

Prozess

- Aktionen, Abhängigkeiten und Abläufe
- reagiert auf Ereignisse, erbringt Ergebnisse für Kunden, ist messbar
- *Hinweis auf Vortrag von Jens Mittelbach zur „Prozessoptimierung in Bibliotheken: Transparenz durch Visualisierung“ am 14.6., 14 Uhr, TK3*

Funktion

- Personen und Ressourcen für die Durchführung von Prozessen

Rolle

- Satz von Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Kompetenzen einer Person oder eines Teams
- Service Owner: Verantwortlich für einen Service
- Process Owner: Verantwortlich für einen Prozess

Bibliotheks-IT – Herausforderungen und Lösungsansätze

Agenda

- Aufgaben und Herausforderungen
- Überblick ITIL
- **Anwendung**
- Zusammenfassung

ITIL Anwendung

Servicelebenszyklus – Prozesse und *Funktionen*

Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Continual Service Improvement
Strategy Management	Design Coordination	Knowledge Management	<i>Service Desk</i>	The 7-Step Improvement
Financial Management	Service Level Management	Change Management	<i>Technical Management</i>	
Service Portfolio Mgmt	Information Security Mgmt	Service Asset and Configuration Mgmt	<i>IT Operations Mgmt</i>	
Demand Mgmt	Supplier Mgmt	Transition Planning and Support	<i>Application Mgmt</i>	
Business Relationship Mgmt	IT Service Continuity Mgmt	Release and Deployment Mgmt	Incident Mgmt	
	Availability Mgmt	Service Validation and Testing	Event Mgmt	
	Capacity Mgmt	Change Evaluation	Access Mgmt	
			Problem Mgmt	

ITIL Anwendung SLUB Servicekatalog

Bezeichnung	Beschreibung	Zielgruppen	Priorisierung (Hoch,Normal)	Begründung Priorität	Fachl. Verantwortung	Techn. Verantwortung	Dokumentation
Arbeitsplätze Personal	Den Mitarbeitern der SLUB werden Arbeitsplätze (Desktop bzw. Notebook, Bildschirme und Zubehör) bereitgestellt und gepflegt. Dazu gehört die automatisierte Softwareverteilung (DSM).	Mitarbeiter SLUB (E)	Hoch / Normal für einzelne Arbeitsplätze	Verfügbarkeit hoch, da Grundlage für die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiterinnen			Dienstplatz Übersicht DSM Übersicht
Bibliotheksmanagementsystem	Das Bibliotheksmanagementsystem verwaltet Medien, Benutzer und Ausleihen. Es erlaubt u.a. die benutzerspezifische Anzeige und Verlängerung von entliehenen Medien über die SLUB-Webseite. Die von der SLUB implementierte Erweiterung (Libero-Wrapper) stellt die Verbindung zwischen anzeigenden Systemen (Katalog) und dem Bibliotheksmanagementsystem her.	Studierende (C) Wissenschaftler (C) Landesbibliothekarisch Interessierte (C) Mitarbeiter SLUB (E)	Hoch	Verfügbarkeit hoch, da zentrales IT-System u.a. für die Erwerbung und Ausleihe) Vertraulichkeit hoch, da Verwaltung der Nutzerdaten			Libero
Carrelverwaltung	Die Carrelverwaltung steuert die Anträge, das Losverfahren und die Vergabe von Carrel-Arbeitsplätzen in der SLUB.	Studierende (C) Wissenschaftler (C)	Normal				Carrelverwaltung Regelbetrieb Übergabeprotokoll

ITIL Serviceportfolio (Service Strategy): Beantwortung strategischer Fragen z.B.

- Warum sollte eine Kunde diese, unsere Services benutzen?
- Wie sollten unsere Ressourcen/Fähigkeiten zugewiesen werden?

ITIL Servicekatalog (Service Transition): konsistente Informationen zu kunden-gerichteten und unterstützenden Services

ITIL-Anwendung

Ziele SLUB Servicekatalog

- Organisationsweiter offener Überblick über alle IT-Dienste
- Priorisierung als Voraussetzung für eine zielgerichtete Ressourcenplanung
- Dokumentation der Verantwortungen
- Engere Zusammenarbeit zwischen IT und Fachkollegen
- Betrachtung Make or Buy (von SaaS bis zur Eigenentwicklung auf einer redundanten, eigenen Infrastruktur)
- Verantwortung und Entwicklungsaufwand mit anderen Einrichtungen teilen

ITIL Anwendung

SLUB Configuration Management System (CMS)

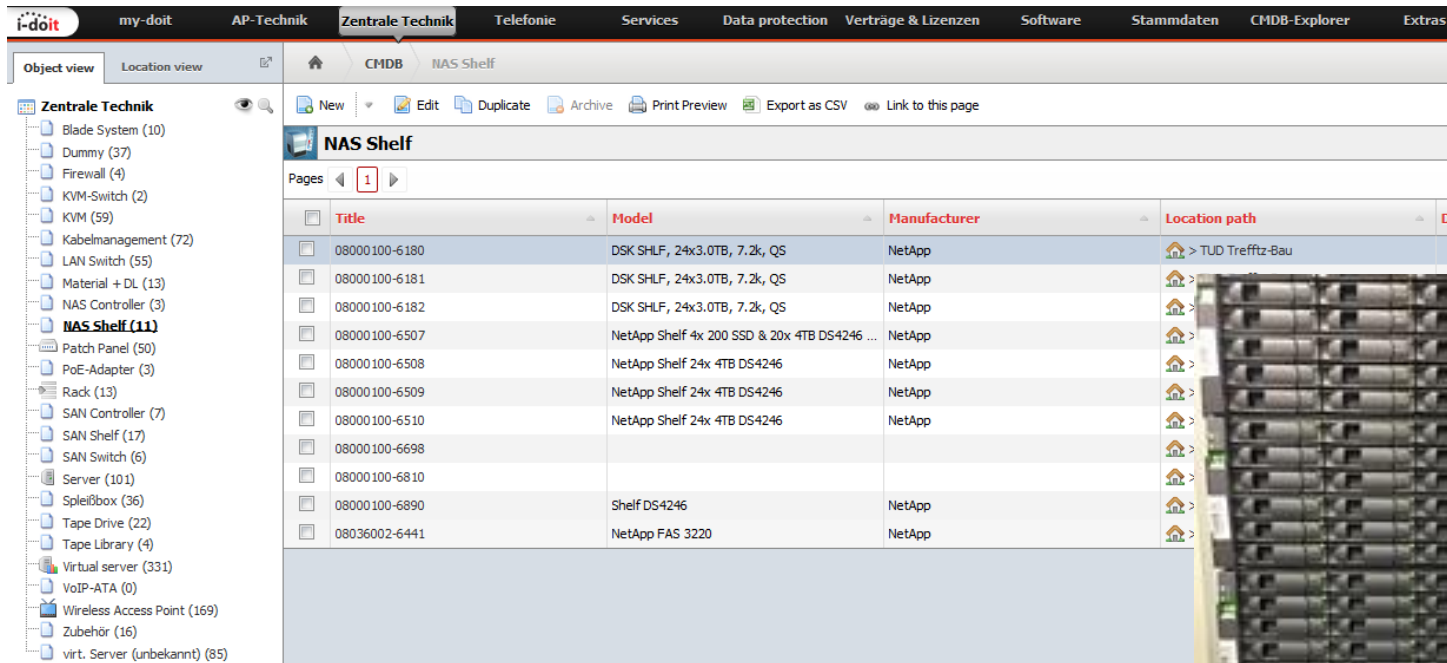
ITIL:

CMS: Verwaltung von Daten zu allen Configuration Items d.h. Servern Softwarelizenzen, etc. und deren Beziehungen

Konkret:

- Auswahl Werkzeug idoit
- Erfassen der Hardware und Softwarelizenzen
- Erfassen der Verträge
- Integration der Business Services
- Geplant: Integration der Technischen Services
- Geplant: Erfassen der Beziehungen

ITIL Anwendung SLUB Configuration Management System (CMS)



The screenshot displays the SLUB CMS interface. The top navigation bar includes tabs for 'my-dot', 'AP-Technik', 'Zentrale Technik', 'Telefonie', 'Services', 'Data protection', 'Verträge & Lizenzen', 'Software', 'Stammdaten', 'CMDB-Explorer', and 'Extras'. The main content area shows a list of 'NAS Shelf' objects. The table below details the objects:

Title	Model	Manufacturer	Location path
08000100-6180	DSK SHLF, 24x3.0TB, 7.2k, QS	NetApp	> TUD Trefftz-Bau
08000100-6181	DSK SHLF, 24x3.0TB, 7.2k, QS	NetApp	>
08000100-6182	DSK SHLF, 24x3.0TB, 7.2k, QS	NetApp	>
08000100-6507	NetApp Shelf 4x 200 SSD & 20x 4TB DS4246 ...	NetApp	>
08000100-6508	NetApp Shelf 24x 4TB DS4246	NetApp	>
08000100-6509	NetApp Shelf 24x 4TB DS4246	NetApp	>
08000100-6510	NetApp Shelf 24x 4TB DS4246	NetApp	>
08000100-6698			>
08000100-6810			>
08000100-6890	Shelf DS4246	NetApp	>
08036002-6441	NetApp FAS 3220	NetApp	>



Ziele

- Vereinheitlichung der Dokumentation
- Maschinelle Auswertbarkeit
- Einfachere Finanzplanung

Bibliotheks-IT – Herausforderungen und Lösungsansätze

Agenda

- Aufgaben und Herausforderungen
- Überblick ITIL
- Anwendung
- **Zusammenfassung**

Zusammenfassung

Bibliotheks-IT und ITIL

Zusammenfassung ITIL

- Auswahl von „Bausteinen“ und Best practices in Abhängigkeit von den eigenen Möglichkeiten und Anforderungen
- Überschneidung mit den Themen Datenschutz und Informationssicherheit

Ziele, die wir mit der Anwendung von ITIL Bausteinen verfolgen

- Verbesserung der IT Organisation
- Zuverlässige IT-Services bereitstellen **und**
- Innovation ermöglichen d.h. Freiräume für innovative Projekte gewinnen

Diskussion

- Haben Sie in Ihren Einrichtungen ähnliche Herausforderungen und wie gehen Sie damit um?



SLUB

Wir führen Wissen.

Bibliotheks-IT – Herausforderungen und Lösungsansätze

Dr. Henrike Berthold
Sächsische Landesbibliothek –
Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB)

Juni 2018