

FH D

FACHHOCHSCHULE DÜSSELDORF
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

JAHRESBERICHT DER CAMPUS IT 2013



Impressum

Herausgeber: Präsidium der Fachhochschule Düsseldorf
Anschrift: Fachhochschule Düsseldorf, Campus IT
Haus-/ Zustelladresse: Josef-Gockeln-Str. 9, 40474 Düsseldorf
Telefon: +49 (2 11) 43 51 – 91 00
E-Mail-Adresse: henning.mohren@fh-duesseldorf.de
Version: 1.0
Autoren: Henning Mohren

© 2014 Fachhochschule Düsseldorf. Alle Rechte vorbehalten.

Der Inhalt dieses Dokumentes darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis durch die Fachhochschule Düsseldorf nicht (ganz oder teilweise) reproduziert, benutzt oder veröffentlicht werden. Das Copyright gilt für alle Formen der Speicherung und Reproduktion, in denen die vorliegenden Informationen eingeflossen sind, einschließlich und zwar ohne Begrenzung Magnetspeicher, Computerausdrucke und visuelle Anzeigen. Alle in diesem Dokument genannten Gebrauchsnamen, Handelsnamen und Warenbezeichnungen sind zumeist eingetragene Warenzeichen und urheberrechtlich geschützt. Warenzeichen, Patente oder Copyrights gelten gleich ohne ausdrückliche Nennung. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Geltungsbereich

Dieses Dokument gilt für alle Bereiche der Fachhochschule Düsseldorf, an denen elektronische Datenverarbeitung genutzt wird.

Änderungsübersicht

Datum	Änderung	Version	Status
24.03.2014	Finale Version	1.0	Finale Version

Inhalt

Impressum	2
Geltungsbereich	3
Änderungsübersicht	4
1 Wissenswertes über die Campus IT	8
2 Profil der Campus IT	9
2.1 Aufbauorganisation	9
2.2 Personal	10
2.3 Ablauforganisation	11
3 Ressourcen	12
4 Drittmittel/ HBFG	13
5 Maßnahmenplan 2012 - 2016	14
6 Projekte der Hochschule	16
6.1 Einführung eines neuen Campusmanagement Systems	16
6.2 Umzug Derendorf	16
6.3 WebRelaunch	17
6.4 Entwicklung und Implementierung eines Studierendenportals	17
6.5 PRISMA	18
7 Projekte der Campus IT	19
7.1 Erweiterung des OSSC-Portals	19
7.2 Umzug der serverbasierten Anwendungen der Verwaltung auf den Campus Nord	19
7.3 Automatisierung von Software- und Betriebssystemverteilung	19
7.4 Backup	19
7.5 Test und Einführung einer Next-Generation Firewall	20
7.6 Office 365 und kostenloses Office-Paket für unsere Studierenden	20
7.7 Alumniportal 1.5	21
7.8 eSteps	21
7.9 Problemmanagement	22
7.10 CampusNet Apply	22
8 Highlights im Betrieb	23
8.1 Netzwerkbereich	23
8.2 Telefonie	23
8.3 Professionelle Medien- und Veranstaltungsbetreuung an der Campus IT	24
8.4 Erweiterte Öffnungszeiten im First-Level-Support	24
8.5 Standard PCs	24
8.6 Aufgaben im Bereich der Prüfungsverwaltung	24
8.7 Anmeldesystem	25

9	Organisatorische Dienstleistungen	26
10	Ausblick 2014	27
11	Ausgerichtete Tagungen	28
12	Vorträge, Vorlesungen und Übungen	29
13	Gremienarbeit	30
14	Standort	31

Liebe Leserin, lieber Leser,

das Jahr 2014 ist nach aktueller Planung das Umzugsjahr für die Campus IT auf den Campus Derendorf. Damit Fachbereiche, zentrale Einrichtungen sowie Hochschulverwaltung auf dem neuen Campus reibungslos IT und Telefonie nutzen können, wird die Campus IT noch an den alten Standorten die IT Umgebung an die neuen Bedingungen anpassen und sodann den neuen Campus in Betrieb nehmen. Die Liste der bis dahin zu stemmenden Projekte ist lang – von der Mittelakquise bis hin zum Betrieb des Netzwerks, der Server und den Anwendungen sind hier vielfältige und zeitintensive Aufgaben zu bewältigen.

Die Vorarbeiten dafür haben bereits begonnen. Schon im Jahresbericht 2012 hat die Campus IT auf den eng gesteckten Fahrplan hingewiesen und gezeigt, dass sie die anstehenden Aufgaben zuverlässig bearbeitet. Der Jahresbericht 2013 verdeutlicht die Fokussierung auf den Umzug erneut: Betriebswichtige Projekte, wie die Integration der Verwaltungs-IT in die neue Systemlandschaft am Campus Nord; die automatisierte Bereitstellung von Betriebssystemen und Software; ... sind Projekte, die abgeschlossen sein müssen, da anderenfalls der Umzug auf den neuen Campus gefährdet ist. Und hier sind wir auf einem guten Weg!

Andere Projekte, wie z.B. der WebRelaunch oder die Einführung eines neuen Campusmanagementsystems erleichtern aber die Arbeit am neuen Campus ungemein und werden daher mit demselben Nachdruck durch die Campus IT verfolgt, wie die Projekte, die zum Umzug zwingend erforderlich sind.

Auf dem Campus Derendorf wird die Hochschule eine moderne IT Infrastruktur erwarten, die für die Wettbewerbsfähigkeit essentiell ist. Dass die Campus IT in der Lage ist, Innovationstreiber zu sein, zeigt insbesondere das Projekt Office 365. Die Fachhochschule Düsseldorf ist gemeinsam mit der Universität Bamberg die einzige öffentliche Hochschule, die ihren Studierenden dieses Angebot unterbreiten kann. In diesem Bereich sind wir bereits bundesweit führend! Das haben uns nicht nur unsere Studierenden, sondern auch andere Hochschulen, die Fördermittelgeber sowie unsere Partner aus der Wirtschaft bestätigt. Auch in Zukunft werden wir uns den Anforderungen eines modernen IT Betreibers stellen und das zunehmend in einer aktiven und gestaltenden Rolle.

Ich bin davon überzeugt, dass es der Campus IT auch im Jahr 2013 wieder gelungen ist, die Erwartungshaltung der Nutzer einerseits aber auch der Finanzgeber andererseits zu erfüllen und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen sowie die IT Kompetenz zu steigern. Dabei bedanke ich mich ganz ausdrücklich für das Engagement der Beschäftigten in der Campus IT, der Unterstützung durch die Hochschule und bei unseren Partnern. Hier möchte ich vor allem die Firmen Glück & Kanja, MCS und Microsoft nennen, die uns als strategische Partner begleitet und bei unseren Aktivitäten im Jahr 2013 unterstützt haben.

Ich freue mich auf die Fortsetzung der Zusammenarbeit mit Ihnen und die weitere Entwicklung im Jahr 2014!

Ihr
Henning Mohren
CIO und Leiter der Campus IT

1 Wissenswertes über die Campus IT

Die Campus IT in Zahlen und Fakten: Wussten Sie schon, dass...

- ... die Campus IT jeden Monat 350.000 Angriffe auf die IT Landschaft der Fachhochschule abwehrt?
- ... mehr als die Hälfte aller Angriffe das Netzwerk der Hochschule zum Ziel haben?
- ... die Campus IT mit ca. 2.500 Plotts pro Jahr in der Fläche die ESPRIT-Arena abdecken kann?
- ... die Campus IT ca. 330.000 Seiten bedruckt hat und damit die gesamte Außenfassade des Campus Nord tapezieren könnte.
- ... die Campus IT jedes Jahr 5.000 Supportanfragen von Studierenden und Lehrenden allein im Bereich der Studierenden- und Prüfungsverwaltung bearbeitet?
- ... wir die Rechner- und Anwendungszugänge für ca. 12.500 Personen verwalten?
- ... unsere Poolräume in den Abendstunden durch 2.675 Benutzer/innen besucht werden? Das entspricht einer Steigerung von 7% gegenüber dem Vorjahr. Der am stärksten frequentierte Monat ist dabei der April mit einer um 50% stärkeren Auslastung als der zweitstärkste Monat Februar.
- ... ca. 100 Access-Points die Hochschule mit WLAN versorgen?
- ... die Infoscreens der Fachhochschule pro Jahr 31.000 Stunden betrieben werden?
- ... In jedem Jahr 800.000 Besucher auf der Webseite der Fachhochschule 3.800.000 Seiten aufrufen?
- ... während der Vorlesungszeit zugleich permanent 600 Nutzer im WLAN online sind?
- ... die Campus IT im Service Desk am Standort Nord 51 Geräte verleiht – und zwar bis zu 5.000-mal im Jahr?
- ... bereits in den ersten beiden Monaten 467 Nutzer/innen den neuen Geräteverleih in Anspruch genommen haben?
- ... In jedem Jahr ca. 120 Veranstaltungen durch die Campus IT betreut werden? Davon sind 45 interne und externe Veranstaltungen verteilt auf 60 Tage mit insgesamt 4.000 Besuchern/ Teilnehmern ausgebucht gewesen. Zum Auf- und Abbau wurden 130 Stunden mit meist mehreren Personen sowie 4km Kabel benötigt.
- ... unser eduroam Netz auch von Nutzern anderer Hochschulen/ Forschungseinrichtungen genutzt werden kann? Im Jahr 2012 haben dieses Angebot 443 Nutzer aus 96 externen Einrichtungen genutzt. Und Nutzer aus 44 ausländischen Einrichtungen, dabei Niederlande, Großbritannien, Spanien, Schweden, Dänemark, Frankreich, Portugal, Tschechien, Schweiz, Belgien, Luxemburg und sogar Südafrika.
- ... Sie auch an anderen Hochschulen mit Ihrem Account der Campus IT das WLAN nutzen können? 156 Beschäftigte der Fachhochschule Düsseldorf tun das bereits und loggen sich dort im eduroam Netz ein.
- ... wir pro Jahr 33.146 online-Zugriffe auf das Prüfungssystem haben? Und dass die Datenpflege des Prüfungssystems 1.443.832 Zugriffe im Jahr erfordert?
- ... die Campus IT täglich 3 TB Daten sichert, davon fallen 750 GB auf die Exchange Mailboxen und 700 GB auf Verwaltungsdaten.
- ... die Campus IT alleine im Bereich der Verwaltungsdatenverarbeitung
 - 276 Benutzer- Accounts
 - 166 personenbezogene Laufwerke
 - ca. 60 Gruppenlaufwerke
 - 10 Datenbanken
 - 23 Server
 verwaltet?
- ... dass das Identitätenmanagement die Personen der Fachhochschule Düsseldorf zurzeit 116 Gruppen zuordnet?
- ... dass die Campus IT inzwischen die zehntausendste Benutzerkennung vergeben hat?

2 Profil der Campus IT

Die Campus IT ist eine im Jahr 2010 gegründete zentrale Einrichtung der Fachhochschule Düsseldorf. Sie versorgt die Angehörigen der Fachhochschule mit Internetzugängen, betreut die zentralen Server und Anwendungen und leistet im „Service Desk“ Hilfestellung zu allen IT nahen Fragestellungen.

Plakativ lässt sich das Aufgabenspektrum der Campus IT zu folgendem Dienstleistungsspektrum verdichten:

Profil	Aufgabenschwerpunkte											
	IT Management	IT Strategie	Rechnerbetreuung	Serverbetrieb	Netzbetrieb	Informationssicherheit	Know-How Transfer	Hochleistungsrechnen	Bibliothekssysteme	Verwaltungssysteme	Medientechnologien	
Campus IT												

Abbildung 1: Aufgabenschwerpunkte der Campus IT

Die Campus IT bietet somit bis auf Hochleistungsrechnen und Bibliothekssysteme ein vollwertiges IT-Dienstleistungsspektrum an.

2.1 Aufbauorganisation

Die strategische Ausrichtung des IT Bereichs der Fachhochschule Düsseldorf wird durch den CIO („Chief Information Officer“) festgelegt und verantwortet. Der CIO untersteht dem Präsidium und wird in hochschulweiten IT Projekten in seiner Aufgabenwahrnehmung durch jeweils festzulegende Projektgruppen unterstützt. Die Zusammensetzung der Projektgruppen richtet sich dabei nach den fachlichen Anforderungen an das jeweilige Projekt. In Personalunion leitet der CIO die Campus IT (CIT).

Der Fokus im Betrieb der Campus IT ist auf spezifische IT- und Business-Kompetenzen ausgerichtet, einschließlich und insbesondere dem Projekt-Management. Abbildung 2 zeigt die Aufbauorganisation der Campus IT, die klare Schnittstellen insbesondere zu den Studierenden und Beschäftigten der Fachhochschule Düsseldorf („Service Delivery“) und zur IT-Leistungserstellung hat. Mit dieser Organisation ist eine optimale Bündelung von Entscheidungsrechten, Aufgaben und Kompetenzen in der Campus IT einerseits, sowie eine sehr klar strukturierte IT-Governance in den wesentlichen Spannungsfeldern zu den Kunden und Lieferanten der IT realisiert.

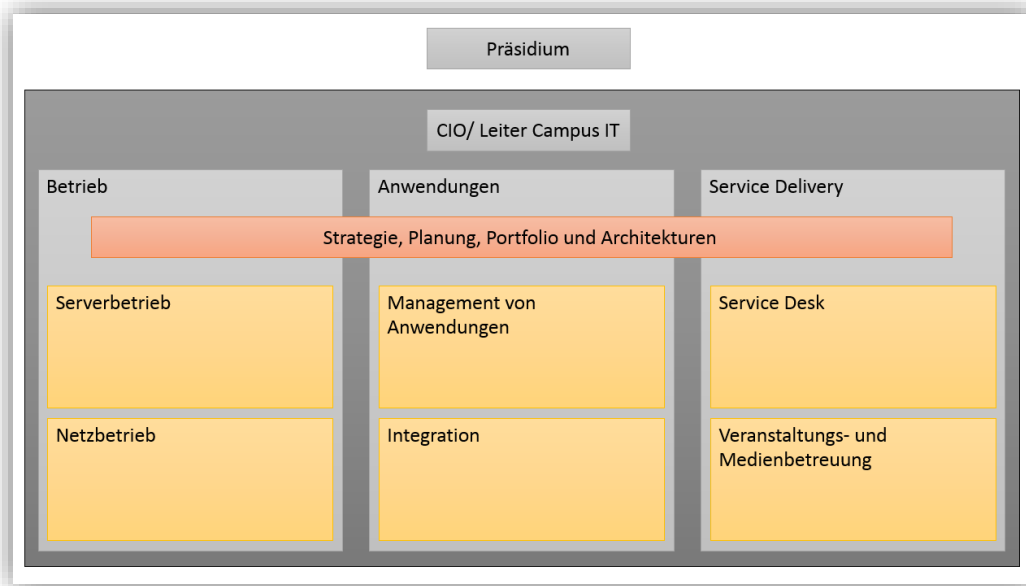


Abbildung 2: Aufbauorganisation und Kommunikationswege

2.2 Personal

Zurzeit sind in der Campus IT 20 Personen beschäftigt. Zentrale Ansprechpersonen finden Sie im Service Desk der Campus IT. Der Service Desk ist zu erreichen unter

servicedesk@fh-duesseldorf.de

+49 211 4351 9999

**zwischen 09.00 Uhr und 18.00 Uhr
(Servicezeit der Campus IT).**

Anfragen, die der Service Desk nicht beantworten kann, werden durch das Personal im Service Desk an die Beschäftigten der Campus IT weitergeleitet.

Name	Aufgabe
Bartel, Thomas	Administration von Exchange, Administration von Mailinglisten und Funktionsmailadressen, Verteilung von Software
Bruske, Dirk	Betrieb der Server, Betrieb der Datenbanken, Betrieb von Backup und Recovery (Verwaltungsbereich), Integration der Verwaltungsdatenverarbeitung in die Campus IT, Formulieren von Großgeräteanträgen (Betriebssicherung/ Infrastruktur/ Netzwerk), Aufbau der Hochverfügbarkeitslösungen im Vorgriff auf den Campus Derendorf, Konzeption und Inbetriebnahme des hochschulweiten Backup-/ Recoverysystems, Planung des Umzugs auf den Campus Derendorf
Bursy, Artur	Projektorganisation zur Einführung des neuen Campusmanagements, Erstellen und Qualitätssichern des Prozesses „Problem Management“, Personalrat
Conradshaus, Roland	Administration und Betrieb des Identity Managements, Ablösen des Novell-Identity Managements durch eine Microsoft-basierte Lösung, Betrieb der Server, Betrieb des Storage Area Network (SAN), Formulieren von Großgeräteanträgen (Betriebssicherung/ Netzwerk/ Infrastruktur), Aufbau der Hochverfügbarkeitslösungen im Vorgriff auf den Campus Derendorf, Konzeption und Inbetriebnahme des hochschulweiten Backup-/ Recoverysystems, Planung des Umzugs auf den Campus Derendorf
Doll, Eckhard	Aufbau und Betrieb eines Studierendenportals, Betrieb und Administration des SharePoint-Servers, Betrieb und Administration des Datenbusses, Integration von Betriebsdaten, Planung des Umzugs auf den Campus Derendorf
Draheim, Andrea	Betrieb des Netzwerks (insbesondere WLAN) am Campus Nord und Süd, Betrieb Netzwerksicherheit und Bandbreitenmanagement, Planung des Netzwerks für den Campus Derendorf
Fähnle, Frank	Planung der Netzwerkinfrastruktur, insbesondere für das Netzwerk Campus Derendorf, Planung und Implementierung Netzwerksicherheit und Bandbreitenmanagement
Fijacko, Viktor	Technisches Veranstaltungsmanagement, Betreuung der Medienausstattung am Campus Nord und Süd, Planung der Medienausstattung für den Campus Derendorf, Planung des Umzugs auf den Campus Derendorf
Fryges, Martin	Leitung des Servicebereichs der Campus IT, Leitung des Service Desks (Campus Nord), Betreuung der Fachbereiche 1 – 5, der zentralen Einrichtungen und der am Campus Nord ansässigen Teile der Hochschulverwaltung, Organisation der Geräteausleihe für den Campus Nord, Organisation des First-Level-Supports am Campus Nord
Hartenstein, Ralf	Abgestellt zur Planung des Campus Derendorf an die AG Bau
Höfken, Jens	Betreuung und Administration des OSSC-Portals zur Abbildung des Prüfungswesens, Anforderungserhebung für das Prüfungswesen, Leitung des Projekts

	zur Inbetriebnahme eines neuen Zulassungsmoduls (CampusNet Apply), Second-Level Support im Prüfungsbereich, insbesondere für die Studienbüros
Jezowski, Denis	Auszubildender zum Fachinformatiker (Fachrichtung Systemintegration) an der Campus IT
Kirryan, Philipp	Betrieb des zentralen Webservers der Hochschule, Betrieb der Infoscreens der Hochschule, Betrieb und Administration des SharePoint-Servers, Betrieb des Alumni-Portals, Betrieb des Anmeldesystems, Leitung des Projekts zum WebRelaunch, Organisation des Anforderungsmanagements für webgestützte Dienste der Fachhochschule Düsseldorf
Mohren, Henning	Entwickeln und Pflege der IT Strategie, Entwickeln und Pflege der IT Architektur, Entwickeln von Sourcing-Konzepten, Konzeption und Umsetzung einer zentralen IT Governance, Formulieren von Großgeräteanträgen (Betriebssicherung/ Infrastruktur/ Netzwerk), Definition des Service-Portfolio der Campus IT, Abstimmen von IT und Business durch Formulieren von SLA, Definition von IT-internen Prozessen, Durchführen der Personalentwicklung im IT Bereich, Leiten spezieller Projekte (PRISMA, Office 365, Campusmanagement, Voice over IP)
Pelcz, Stefan	Betreuung des Prüfungssystems POS, Abbilden von Prüfungsordnungen für die Fachbereiche 1 – 5, Second-Level Support im Prüfungsbereich, insbesondere für die Studierenden
Plaum, Ulrich	Leitung des Service Desks (Campus Süd), Betreuung des Präsidiums, der Fachbereiche 6 – 7 und der am Campus Süd ansässigen Teile der Hochschulverwaltung, Organisation der Geräteausleihe für den Campus Süd, Organisation des First-Level-Supports am Campus Süd, Personalrat
Reuschenbach, Eva	Konzeption und Aufbau eines Studierendeneinstiegsportals (eSteps), Entwicklung von Anwendungen auf der SharePoint-Plattform, Anforderungsmanagements für eSteps
Schawohl, Ernst	Betrieb des Netzwerks am Campus Nord und Süd, Planung des Netzwerks für den Campus Derendorf, Betrieb des BSCW-Servers, Personalrat
Stundl-Wichmann, Ingrid	Leitung des Büros der Campus IT, Durchführen von Beschaffungen der Campus IT, Beschaffungen von Toner für die gesamte Hochschule, Verwaltung von Lizenzen, Verwaltung der Haushaltsmittel der Campus IT
Vervenne, Marcel	Konzeption und Aufbau eines Studierendenportals, Anforderungsmanagement für intranetbasierte Dienste
Wirtz, Christof	Betreuung des Prüfungssystems POS, Abbilden von Prüfungsordnungen für die Fachbereiche 6 – 7, Second-Level Support im Prüfungsbereich, insbesondere für die Studierenden, Erstellen von Statistiken zum Prüfungswesen der Fachhochschule Düsseldorf
Zeise, Matthias	Betrieb der Poolräume der Campus IT, Betrieb der Server, Betrieb der Datenbanken, Aufbau und Betrieb eines systemweiten Configuration und Operation Managements, Planung des Umzugs auf den Campus Derendorf

2.3 Ablauforganisation

Die zentrale Organisationsform der Campus IT ist die Projektorganisation. Die Abwicklung von Projekten erfolgt in Anlehnung an den Projektleitfaden der Fachhochschule Düsseldorf. Dieser Projektleitfaden ist verbindlich für die Durchführung von Projekten und wird regelmäßig an die Strukturen der Fachhochschule angepasst. Er wird gepflegt durch Stabsstelle 3.

3 Ressourcen

Aufwands- und Ertragsrechnung Campus IT 2013			
Aufwendungen für die Campus IT	2013	Erträge aus dem Hochschulhaushalt	2013
Gehälter	1.110.482,27	Haushalt Campus IT	923.906,38
Studentische Hilfskräfte	162.127,59	Hochschulpakt 2020	41.140,03
Honorare	2.499,20	Hochschulpakt 2020 II	196.801,48
Büromaterial Office	887,41	QV-Mittel	451.542,27
Büromaterial Service Desk	56.190,33		
Dienstreisen/ Dienstgänge	5.043,11		
Ausbildungskosten und Schulung	23.294,63		
Mitgliedsbeiträge	6.190,00		
Kosten für externe Beratungen und Dienstleistungen	78.716,38		
Möbliering/ Ausstattung der Campus IT	7.948,39		
Literatur	129,00		
Bewirtung	56,26		
Modernisierung	3.595,37		
Summe	1.457.159,94	Summe	1.613.390,16
Aufwendungen für die Hochschule		Erträge aus Drittmitteln	
Lizenzen (Rahmenverträge)	19.468,09	Einnahmen Service Desk	65.712,80
Lizenzen (Serverbereich)	45.857,14	Zuwendungen Großgeräteverfahren	18.826,83
Verbindungskosten	50.242,46	Zuwendungen von Firmen	10.000,00
Sachversicherungen	0		
Reparaturen	0		
Wartung	18.072,00		
Hardware	11.888,10		
Summe	145.527,79		84.539,63
Noch nicht zugeordnete Aufwendungen			
Aufwendungen, die den Kostenarten aufgrund von Abstimmungsproblemen mit der Buchhaltung bis zum 03.01.2014 nicht zugeordnet werden konnten	105.242,06		
Gesamt	1.707.929,79	Gesamt	1.707.929,79

4 Drittmittel/ HBFG

Seit Januar 2011 hat die Campus IT mehrere Großgeräteverfahren gewonnen und Drittmittel eingeworben. Sämtliche gestellten Anträge wurden durch die jeweiligen Gutachterausschüsse positiv bewertet und folgendermaßen zugeteilt:

Betriebssicherung der IT Infrastruktur:	€ 304.000,00
Ausbau des Rechnernetzes:	€ 200.000,00
Anschaffung eines DOSV-Connectors:	€ 230.000,00
Aufbau einer Kommunikations- und Kollaborationsinfrastruktur:	€ 150.000,00
Einführung von IT Sicherheitsmanagement (NRW-Projekt):	€ 265.000,00
Sonstige Zuwendungen:	€ 10.000,00
Summe:	€ 1.129.000,00

Von den durch die Campus IT eingeworbenen Drittmitteln hat stets die **gesamte Hochschule** profitiert. Die eingeworbenen Gelder wurden dazu eingesetzt,

- eine private Cloud Umgebung aufzubauen. Hier werden alle hochschulweiten Dienste der Campus IT (E-Mail, Telefonie, Kollaboration), die ERP-Software Mach für die Hochschulverwaltung sowie Server für die Fachbereiche (insbesondere 4, 5 und 6) betrieben. Die Campus IT betreibt in Zukunft alle Anwendungen für den Bereich der Hochschulverwaltung sowie nach Projektende des WebRelaunch Projekts auch den Internetauftritt in der private Cloud. Die private Cloud ist ein Rechnercluster, der sich mit einer sehr hohen Verfügbarkeit betreiben lässt und technisch auf aktuellen Konzepten beruht.
- neue Anwendungen für Kommunikation und Kollaboration einzuführen. Aus den eingeworbenen Geldern wurde der neue E-Mail-Server, Exchange; die neue Telefonanlage, Lync; und die Kollaborationsumgebung, SharePoint finanziert.
- das veraltete Netzwerk der Hochschule punktuell durch neue Geräte zu ergänzen.
- ein neues Zulassungsverfahren für Studienbewerber einzuführen. Gerade hier sind die Supportanfragen drastisch zurückgegangen.
- die Grundlage zu schaffen, das Thema Informationssicherheit in den Fokus zu rücken. Bei 350.000 Angriffen auf die Hochschule jeden Monat ist das dringend erforderlich.

5 Maßnahmenplan 2012 - 2016

In den kommenden Jahren arbeitet die Campus IT konsequent an der Verfolgung der IT Ziele sowie dem Aufbau der IT Architektur. In diesem Zuge sind folgende Großprojekte vorgesehen:

Ziele		Projekte				
		WebRelaunch	Campusmanagement	Studierendenportal	Informationssicherheitsmanagement	Umzug Derndorf
		2012 - 2014	2013 - 2015	2012 - 2017	2012 - 2013	2012 - 2016
Hochschulziele	Innovation	x	x	x		
	Diversität			x		
	Interdisziplinarität	x	x	x		
	Praxisorientierung	x		x	x	
	Internationalität	x				
	Nachhaltigkeit	x	x	x	x	x
IT Ziele	IT System wie aus einem Guss	x	x	x		x
	möglichst einheitliche Infrastruktur und Basistechnologie	x	x	x		x
	Auditierbarkeit, Compliance		x	x	x	x
	Modularer Aufbau des IT Systems, Flexibilität	x	x	x		x
Innerbetriebliche Zielprozesse	Studierendengewinnung	x	x	x		
	Lehrbetrieb		x	x	x	
	Lehr- und Lernumgebung		x	x	x	
	Studienberatung	x			x	
	Prüfungsmanagement		x	x	x	
	Studierendenmanagement		x		x	
	Lehrendenmanagement		x		x	
	Forschungsbetrieb	x			x	
	Wissens- und Technologietransfer	x			x	
	Branding/ Marketing/ PR	x				x
	Fundraising	x				
	Beziehungspflege	x		x	x	
	IT Management				x	x
	Datenmanagement				x	x
	Informationsversorgung				x	
	Hochschulentwicklungsplanung					x
	Qualitätsmanagement				x	x
Facilitymanagement					x	
Personalmanagement				x		

Tabelle 1: Projekte und damit verfolgte Ziele der Fachhochschule Düsseldorf

Mit den in Tabelle 1 angegebenen Projekten wird die IT-Architektur schrittweise umgesetzt. Ziel ist es, folgendes Systemschema an der Fachhochschule Düsseldorf zu betreiben:

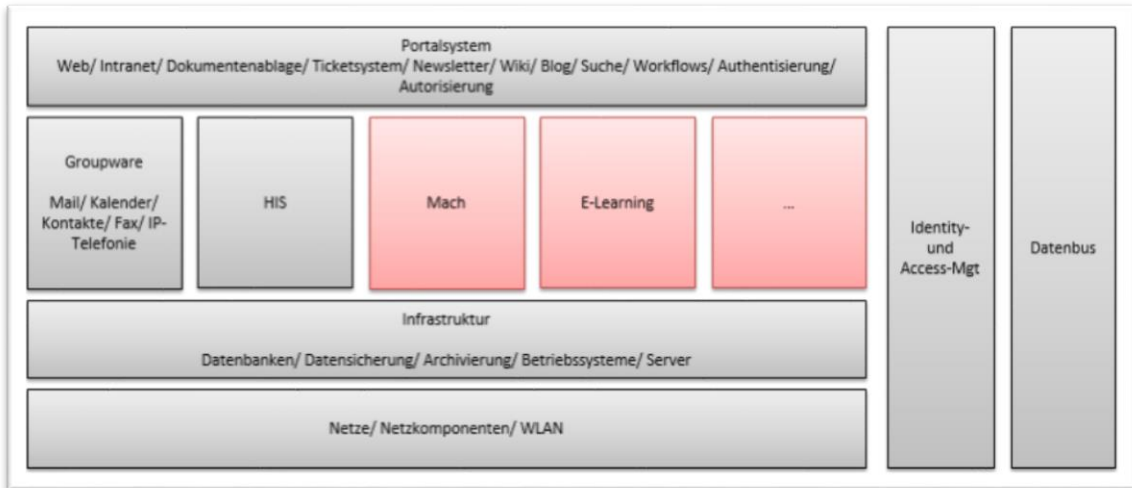


Abbildung 3: IT Architektur der Fachhochschule Düsseldorf

6 Projekte der Hochschule


6.1 Einführung eines neuen Campusmanagement Systems

Mit dem Ziel, den Student-Life-Cycle durch ein integriertes Campusmanagement System zu unterstützen, hat das Präsidium der Hochschule Dezernat 1 und Campus IT damit beauftragt, die Ablösung des zurzeit betriebenen Produkts HIS SOS/ POS – in der Online-Variante bekannt als OSSC – voranzutreiben. Gemeinsam mit den Fachbereichen wird also eine Software ausgesucht, die die Steuerung der täglichen akademischen und administrativen Prozesse einer Hochschule unterstützt und diese mit den Funktionalitäten einer klassischen Ressourcenverwaltung und Kontaktmanagement-Funktionen verknüpft. Die akademischen Prozesse des Student Lifecycle werden zukünftig vollständig digital abgebildet und Aufwendungen in der Verwaltung minimiert.

Dabei soll die Lösung Hochschulleitung und -verwaltung, Lehrende, Studierende und Partner in einem System unterstützen, und zwar in den Funktionsbereichen Bewerber- und Zulassungsmanagement, Studierendenmanagement, Prüfungsmanagement, Raum und Lehrveranstaltungsmanagement sowie Studiengangsmanagement. Im Jahr 2013 haben D1 und CIT gemeinsam mit D2 das Vergabeverfahren gestartet. Es wurde ein Teilnehmerwettbewerb sowie die erste Verhandlungsrunde mit ausgewählten Teilnehmer/innen aus Fachbereichen, zentralen Einrichtungen und Hochschulverwaltung durchgeführt.

Im Jahr 2014 wird sich die Hochschule dann für ein Produkt entscheiden und dieses gemeinsam mit dem Anbieter einführen.

Parallel dazu bereitet die Campus IT alle Daten der Studierenden inklusive der Prüfungsdaten für die Datenmigration bzw. die Datenübernahme in das neue Campusmanagement System vor.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: henning.mohren@fh-duesseldorf.de; jens.nickel@fh-duesseldorf.de

6.2 Umzug Derendorf


In ganz zentralem Fokus der Campus IT steht der für das Jahr 2014 anvisierte Umzug auf den Campus Derendorf. Mit der Unterstützung durch die Firma Hewlett-Packard hat die Campus IT sichergestellt, dass die Anforderungen an die baulichen Gegebenheiten für den Betrieb einer Hochschul-IT Betrieb zulässig sind.

HP ist zunächst zu dem Schluss gekommen, dass die geplanten Datacenter den Anforderungen der Hochschule sowie einschlägigen Betriebsstandards (z.B. BITKOM¹ oder Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) nicht genügen. Zusammengefasst hat HP das in der folgenden Tabelle dargestellt:

Infrastruktur	Serverraum Gebäude1	Serverraum Gebäude4
EVU-Einspeisung	erfüllt	erfüllt
USV	zum Teil erfüllt	nicht erfüllt
Notstrom	erfüllt	erfüllt
Verteilung	noch nicht konzipiert	noch nicht konzipiert
Klimatisierung	erfüllt	nicht erfüllt
Technischer Brandschutz	nicht erfüllt	nicht erfüllt
Baulicher Brandschutz	nicht erfüllt	nicht erfüllt
Gefahrenmanagement	noch nicht konzipiert	noch nicht konzipiert
Service Wartung	erfüllt	erfüllt

Abbildung 4: Erfüllungsgrad der Anforderungen an die Datacenter am Campus Derendorf

Obwohl sich die Anforderungen in den aktuell vorliegenden Planunterlagen noch nicht widerspiegeln, gibt es erste Anzeichen des Bau- und Liegenschaftsbetriebs, die geforderten Änderungen auch durchzuführen

Projektstatus:  Projekt liegt nach Aktenlage nicht im Plan. Allerdings gibt es positive Signale.

Kontakt: roland.conradshaus@fh-duesseldorf.de, ralf.hartenstein@fh-duesseldorf.de, henning.mohren@fh-duesseldorf.de

¹ BITKOM ist das Sprachrohr der IT-, Telekommunikations- und Neue-Medien-Branche, die BITKOM-eigene Marktforschung erstellt neutrale und verlässliche Analysen zum ITK-Markt. Praktische Hilfestellung bietet BITKOM u. a. durch zahlreiche Checklisten und Leitfäden. <http://www.bitkom.org/>


6.3 WebRelaunch

Die Fachhochschule Düsseldorf plant bis zum Umzug in ihre neuen Gebäude im Jahr 2014 die Neuentwicklung ihres Internet-Auftritts. Gleichzeitig soll ein neues Intranet entstehen, in dem für die Mitglieder der Hochschule jeweils personalisierte Informationen und Dienste angeboten werden, die teilweise aus anderen Systemen der Hochschule zur Verfügung gestellt werden. Hierzu müssen des Weiteren Integrationsszenarien geplant und umgesetzt werden.

Die Planungen für den Relaunch „Web“ und den Relaunch „Intranet“ werden dabei weitestgehend entkoppelt. Durch eine gemeinsame technische Plattform – Microsoft SharePoint –, die die bisherigen acht (!) unterschiedlichen Server für Internet und Intranet ablöst, wird eine gemeinsame technische und organisatorische Basis für die neue Darstellung der Hochschule gelegt. Neue Konzepte, wie Single-Sign-On, führen dazu, dass die Grenzen zwischen Internet und Intranet verschwimmen. Funktionen, die bislang separat vom Webauftritt angeboten werden, sind zukünftig integriert. Neue „Features“ – Bedienelemente aus Web 2.0 – finden Eingang in den Auftritt und sind integraler Bestandteil aller Funktionen.

Die Ziele des Programmes werden durch zwei separate Projekte, das Projekt Relaunch „Web“ und das Projekt Relaunch „Intranet“ verfolgt. Dadurch kann das Ziel, zum Umzug auf den Campus Derendorf einen neuen Internetauftritt zu präsentieren, weiter verfolgt werden. Durch die technische Durchgängigkeit und das sukzessive Andocken von Intranet-Funktionen an den Webauftritt kann dieses Projekt zeitlich und aus Ressourcensicht entkoppelt werden.

Im Jahr 2013 konnten mehrere Meilensteine des Projektes erreicht werden. Auf Grundlage des fertiggestellten Lastenheftes wurde eine Ausschreibung für den Partner zur Implementierung des Systems durchgeführt. Hier konnte sich die Firma Alight durchsetzen, welche uns seitdem bei den Projekt-Workshops unterstützt und in Zusammenarbeit mit dem WebRelaunch Team an der Fertigstellung des Pflichtenheftes arbeitet. Neben den inhaltlichen und technischen Herausforderungen müssen außerdem die Vorgaben des Corporate Design Projektes, welches an einem neuen Corporate Design für die Hochschule Düsseldorf arbeitet, einbezogen werden. Erste Seitenvorlagen der neuen Hochschulwebseite liegen bereits vor. Die nächsten Schritte: Implementierung und Tests in mehreren Sprints.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: philipp.kirtyan@fh-duesseldorf.de

6.4 Entwicklung und Implementierung eines Studierendenportals

Die Campus IT der Fachhochschule Düsseldorf entwickelt derzeit ein integratives Studierendenportal. Momentan gibt es neben dem offiziellen Webauftritt der Hochschule keine zentrale Anlaufstelle im Netz für die Belange des studentischen Lebens. Auch gibt es keine Möglichkeit zu einem fachbereichsübergreifenden Austausch der Studierenden im Rahmen eines hochschulweiten Forums.

Diese Probleme sollen durch das Projekt „Studierendenportal“ gelöst werden, welches zum Ziel hat, ein personalisiertes Portal als Integrationsplattform und somit einen zentralen Einstiegspunkt für alle netzbasierten Aktivitäten rund um Studium & Lehre zu schaffen. Durch die Nutzung eines einheitlichen Identitymanagements stehen den Nutzenden, nach einem einmaligen Login, diverse Services und Werkzeuge zur Verfügung. Das Portal soll unter einer Oberfläche Funktionen des Campusmanagements und des E-Learnings vereinigen. Durch den Einsatz von Microsoft SharePoint wird eine Basistechnologie verwendet, die auch für den Aufbau von anderen Systemen angewendet werden kann und teilweise schon für Systeme an der Fachhochschule Düsseldorf, wie dem Alumni-Portal, eingesetzt wird. Somit trägt das Portal zur Vereinheitlichung der IT Infrastruktur bei und besitzt einen modularen Aufbau. Durch die Integration einer fachbereichsübergreifenden Community wird Interdisziplinarität geschaffen und eine Beziehungspflege auf unterschiedlichen Ebenen ermöglicht. Infolgedessen soll das Studierendenportal fest im Lehr- und Lernbetrieb verankert werden.

Durch die Einführung eines solchen Systems sollen sowohl strategische Hochschul- als auch IT Ziele realisiert werden. Die derzeitigen Planungen sehen ein Release der ersten Version im Januar 2015 vor.

Die ersten beiden Projektphasen – Initiierung, Prototyping und Requirements Engineering – konnten wie geplant abgeschlossen werden. Im Rahmen der Anforderungsanalyse wurden vor allem die Wünsche der Studierenden Berücksichtigung. Hierfür wurde eine Expertengruppe aus Vertreterinnen und Vertretern der Fachschaftsräte und des AstA gebildet. Außerdem wurde eine hochschulweite Onlinebefragung durchgeführt bei der die Studierenden ganz allgemein zu ihrem Nutzungsverhalten und dem Umgang mit Office- und so genannten Web 2.0 Tools befragt wurden, und die Relevanz der unterschiedlichen, geplanten, Funktionsbereiche des Studierendenportals bewerten sollten. An dieser Onlinebefragung nahmen 900 Studierende aller Fachbereiche teil und es konnten 426 gültige Datensätze zur Auswertung generiert werden. Aber auch die Ansprüche und Erwartungen

die die Lehrenden und sonstige Funktionseinheiten der Hochschule an ein solches System haben, wurden – im Rahmen von leitfadengestützten Experteninterviews – in die Anforderungsanalyse mit einbezogen. Zurzeit befindet sich das Projekt in seiner dritten Phase, Design und Implementierung, in der mit der technischen Umsetzung des Systems begonnen wurde.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: marcel.vervenne@fh-duesseldorf.de

6.5 PRISMA

Gemeinsam mit den anderen Fachhochschulen des Landes Nordrhein-Westfalen hat die Fachhochschule Düsseldorf im Rahmen des Projekts PRISMA (Programm für ein gemeinsames Informationssicherheitsmanagement der Fachhochschulen NRW) eine strukturierte Vorgehensweise zum Thema Informationssicherheit eingeführt. Dabei war die Fachhochschule Düsseldorf mit zwei Personen im Lenkungsausschuss und in der Projektgruppe vertreten.

Im Rahmen des Projekts fanden an der Fachhochschule Düsseldorf unterschiedliche Sicherheitschecks statt. Dort wurde die Hochschule durch einen externen Auditor auf organisatorische und technische Maßnahmen zum Schutze der Informationen überprüft. Die Erkenntnisse dieses Audits wurden bereits in den Planungen für die IT am Campus Derendorf berücksichtigt. Um das Thema Informationssicherheit dauerhaft im Betrieb der Hochschule zu verankern, hat das Präsidium eine hochschulweit gültige Informationssicherheitsleitlinie erlassen. Basierend auf dieser Leitlinie werden organisatorische und technische Maßnahmen zur Umsetzung definiert und in Zukunft die Einhaltung durch den „Chief Information Security Officer (CISO)“ überwacht. Dabei werden die durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) definierten Standards angelegt. Im Kreise der CISOs aller Hochschule in NRW wird dann die Idee des PRISMA-Projekts in einer dauerhaften Kooperation vertetigt.

Das PRISMA-Projekt ist bis auf eine Abschlussveranstaltung, die in II/ 2014 stattfinden wird, abgeschlossen.

Projektstatus:  Projekt ist abgeschlossen.

Kontakt: henning.mohren@fh-duesseldorf.de

7 Projekte der Campus IT

7.1 Erweiterung des OSSC-Portals

Im Jahr 2013 wurde das OSSC-Portal an verschiedenen Stellen erweitert. Im Fokus standen dabei sowohl Belange der Studierenden als auch Beschäftigten. Durch die neue PDF-Ausgaberroutine erhalten Studierende nun übersichtlichere Informationen aus dem Portal.

Für den Fachbereich 5 wurde ein Notenspiegel eingeführt; das System beherrscht nun „Poolprüfungen“, die für die Fachbereiche 3 und 4 die Arbeit bei der Prüfungsorganisation erleichtern. Die Schnittstelle zum Komvor-System des Fachbereichs 6 wurde erweitert und ab der kommenden Kampagne können sich auch Studierende des Fachbereichs 1 zu Prüfungen anmelden. Im Testsystem werden bereits Diploma Supplements in englischer Sprache ausgegeben (bislang 26). Auch die Erstellung einer einheitlichen und fachbereichsübergreifenden Statistikfunktion für Leistungsdaten ist noch nicht abgeschlossen.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: jens.hoefken@fh-duesseldorf.de; stefan.pelcz@fh-duesseldorf.de; christof.wirtz@fh-duesseldorf.de

7.2 Umzug der serverbasierten Anwendungen der Verwaltung auf den Campus Nord

Die Integration der Verwaltungsdatenverarbeitung in die Umgebung der Campus IT schreitet mit den ersten Projekten voran.

Als erstes abgeschlossenes Projekt ist die Serverinfrastruktur für die Verwaltungsanwendung MACH umgezogen von dem Campus Süd auf den Campus Nord. Neben der neuen Infrastruktur wurden auch das Betriebssystem und die zugrunde liegende Datenbank im Sinne der Vereinheitlichung umgestellt. Mit dieser Grundlage werden erstmalig fünf komplette Maschine und nicht nur der flüchtige Datenbestand im Backup gesichert. Im Laufe des Jahres 2014 werden alle anderen Anwendungen im Verwaltungsbereich (im Wesentlichen SVA, SOS/ POS) folgen.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: dirk.bruske@fh-duesseldorf.de

7.3 Automatisierung von Software- und Betriebssystemverteilung

Im Jahr 2013 hat die Campus IT damit begonnen, ein Verfahren zur automatisierten Installation und Erstkonfiguration neuer Standard-Geräte einzuführen. Mit genau diesem Verfahren werden die Verleihgeräte nach Rückgabe neu installiert. Während bisher ein Referenzgerät reserviert wurde und dessen Image neu auf die Geräte verteilt wird, kann in Zukunft ein zurückgegebenes oder neu beschafftes Gerät im ServiceDesk angeschlossen werden. Mit dem Start des Gerätes werden ein neues Betriebssystem, die aktuellen Treiber und Standardsoftware ohne Eingriff installiert. Eine prototypische Installation ist fertig. Jetzt müssen noch die infrastrukturellen Voraussetzungen geschaffen werden. Dazu gehören die Netzwerkausstattung im ServiceDesk und die Bereitstellung von Distribution Points. Zukünftig werden die PCs im Pool mit diesem Verfahren in den Ruhezeiten neu installiert. Später wird es ein Buchungssystem geben, mit dem die Softwareanforderungen an die Schulungsumgebung erfasst werden. Kurz vor der Schulung werden die PCs dann zu diesem Zweck installiert.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.


Kontakt: roland.conradshaus@fh-duesseldorf.de

7.4 Backup

Mit den Mitteln aus dem Großgeräteantrag zur Herstellung einer Betriebssicherung wurde ein Backup-Konzept erstellt. In dieses Konzept geht der berechnete Datenbestand für virtualisierte Maschinen und die Kommunikations- und Kollaborationsumgebung auf.

Mit der Einführung von Exchange liegt der zu sichernde Datenbestand nicht mehr auf den Clientgeräten, sondern auf den Servern der Campus IT. Diese Daten werden zentral auf Festplatten und in einem wöchentlichen Rhythmus auf Bänder gesichert. Bis zur Einführung einer Dienstleistung Mailboxen, einzelne Mails oder Kontakte wiederherzustellen, wird allerdings noch etwas Zeit vergehen.

Zurzeit werden 3 TB Daten gesichert, davon fallen 750 GB täglich auf die Exchange Mailboxen und 700 GB auf Verwaltungsdaten.

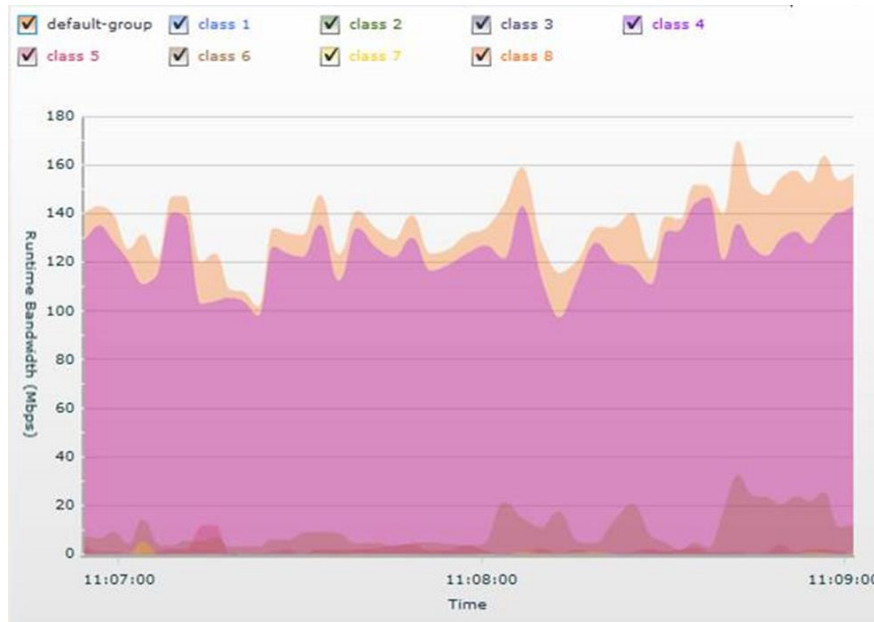
Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: dirk.bruske@fh-duesseldorf.de; roland.conradshaus@fh-duesseldorf.de

7.5 Test und Einführung einer Next-Generation Firewall

Seit Anfang November testet die Campus IT eine Next-Generation-Firewall der Firma PaloAlto Networks. Dieses Gerät bietet neben dem Firewalling noch zusätzliche Funktionen. Wie z.B. die Erkennung bekannter Angriffe und der anwendungs-basierten Priorisierung des Internettraffics.

Seit Inbetriebnahme des Testgerätes konnten mehrere 100 Tsd. Angriffe auf Server und Clients bereits direkt am Internetzugang der FH geblockt werden. Da es in den letzten Monaten bereits häufiger zu Engpässen im Bereich des Internetzuganges gekommen ist, testen wir vor allem auch die Option zur intelligenten Priorisierung der Internetzugriffe.



Hierüber hinaus liefert uns die Firewall eine Statistik über im Internet genutzte Dienste. Auf dieser Grundlage können wir die Erreichbarkeit der zentralen Dienste gegenüber für Forschung und Lehre weniger zeitkritischen Diensten wie z.B. dem Apple Appstore und Updates entsprechend priorisieren. Dies bedeutet, dass bei Engpässen die Bandbreite niedrig priorisierter Anwendungen begrenzt und kritische Anwendungen wie z.B. die Telefonie bevorzugt behandelt werden. Dies hat zur Folge, dass es z.B. bei der Telefonie nicht zu Aussetzern in der Sprachübertragung kommt. Updates und Downloads aus dem Apple Appstore, Adobe Store und Google Play sind auch während der Einschränkung der Bandbreite weiterhin möglich, benötigen jedoch etwas mehr Zeit.

Durch die stetige Beobachtung ist auch eine zeitige Reaktion auf neue Anforderungen möglich. Zurzeit können wir einen stetigen Zuwachs des Traffics von Microsoft Office 365 beobachten, welches seit diesem Herbst von den Studierenden genutzt werden kann.

Während der letzten 30 Tage (Stand 17.12.2013) wurde bereits eine Vielzahl von Angriffen durch die PaloAlto geblockt. So wurden unter anderem über 200.000 Brute-Force-Angriffe auf den Remote-Login von Windows verhindert. Weitere Brute-Force-Versuche gibt es regelmäßig im Bereich SSH und Mail. Hierbei handelt nicht nur um Angriffe auf Server der CampusIT und der Fachbereiche, sondern es wurde und wird auch eine Vielzahl von Clientrechnern durch die Firewall geschützt.

Besonders Angriffe die bekannte Schwachstellen in Software wie z.B. Microsoft SQL oder PHP ausnutzen werden, sofern diese aus dem Internet kommen, erkannt und geblockt. Des Weiteren werden Angriffe welche durch bekannte Schadsoftware wie z.B. dem Wurm Conficker oder auch dem Trojaner Zeroaccess erfolgen geblockt.

Projektstatus: Projekt liegt im Plan.

Kontakt: andrea.draheim@fh-duesseldorf.de; frank.faehele@fh-duesseldorf.de

7.6 Office 365 und kostenloses Office-Paket für unsere Studierenden

Mit dem Ziel, eine deutliche Qualitätsverbesserung im E-Mailbetrieb für Studierende zu erzielen, hat die Campus IT gemeinsam mit Pricewaterhouse Coopers (PwC) und dem Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit (LDI) die Einsatzmöglichkeit von Office 365 an der Fachhochschule Düsseldorf positiv geprüft.


Office 365 ist ein Clouddienst der Firma Microsoft, der unterschiedliche Dienstleistungen im Bereich der Kommunikation und Kollaboration vereinigt. **Microsoft Exchange Online** ist die Cloudbasierte E-Maillösung, die un-

seren Studierenden alle Möglichkeiten bietet, die auch die Beschäftigten haben. Somit ist gemeinsame Terminverwaltung, Kontakte und Aufgaben zwischen Studierenden und Beschäftigten möglich. Natürlich auch auf mobilen Endgeräten. Mit **Microsoft SharePoint Online** erhalten unsere Studierenden Speicherplatz für Kollaborationszwecke. Dies umfasst das gemeinsame „Netzwerken“ a la Facebook genauso wie die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten in selbstverwalteten Projekträumen. **Microsoft Lync Online** ist die Cloudlösung für synchrone Kommunikation, also Chat- und Telefoniefunktion. Diese ist kompatibel zum bekannten Internetdienst „Skype“ und ermöglicht kostenlose Telefonate zwischen Studierenden und ihrer Hochschule.

Für diese Zwecke stellt Microsoft allen Studierenden – *kostenlos sowohl für Studierende als auch für die Fachhochschule Düsseldorf* – 25GB Platz für ihre E-Mails bereit. Als Bonus erhalten alle teilnehmenden Studierenden auf Wunsch das Office-Professional Paket kostenlos für die Dauer des Studiums zur Installation auf den privaten PCs.

Auf dem Highlight im Juni, dem Tag der offenen Tür zur Einführung von Office 365 wurden die Themen rund um den Datenschutz diskutiert. Mit den zwei Aktionen „Süßes oder Saures“ zum thanks giving day und „Ho! Ho! Ho!“, einem Nikolaus-Präsent, wurde Office 365 für die Studierenden der Hochschule aktiviert.


Zum Jahreswechsel 2014 haben die die ersten 500 Studierenden die Clouddienste angenommen. Die gelungene Einführung mit hoher Reputation führt zu einer Case Study.

Projektstatus:  Das Projekt ist abgeschlossen. Die weitere technische Integration erfolgt im Regelbetrieb.

Kontakt: thomas.bartel@fh-duesseldorf.de, roland.conradshaus@fh-duesseldorf.de, philipp.kirtyan@fh-duesseldorf.de, henning.mohren@fh-duesseldorf.de

7.7 Alumniportal 1.5

Das Alumniportal erfreut sich großer Beliebtheit und erhält stetig mehr Anmeldungen und Mitglieder. Die Version 1.5 ist nun im vollen Live-Betrieb und arbeitet stabil. Im Jahr 2013 wurde es um eine Berechtigungsebene für Fachbereichsadministratoren erweitert. Diese erlaubt es den Fachbereichen Ihre Alumniarbeit im Fachbereich darzustellen und über aktuelle Themen und Veranstaltungen in den Fachbereichen zu berichten.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: philipp.kirtyan@fh-duesseldorf.de

7.8 eSteps


Zu Beginn des Projektes wurde die Projektskizze aus dem Antrag zu einem umfassenden Projektplan ausgearbeitet. Eine Anpassung des ursprünglich geplanten Projektverlaufes war nötig, da die erforderliche wissenschaftliche Mitarbeiterin erst ab September eingestellt wurde und das Projekt dadurch mit einigen Monaten Verspätung startete. Aus dem angepassten Projektplan haben sich für das Jahr 2013 folgende Teilziele ergeben:

- Konzeptionelle Ausarbeitung der Grundfunktionalität des Portals
- Erstellung eines Marketingkonzeptes
- Systemauswahl
- Beginn Portalentwicklung
- Beginn der Contentproduktion für ausgewählte Bereiche

Die konzeptionelle Ausarbeitung sowie der Beginn der Content Produktion liegen im Plan. Der für die Portalentwicklung benötigte Server (SharePoint 2013) wurde im Oktober 2013 eingerichtet. Hierdurch erwarten wir Verzögerungen bezüglich des GoingLive des ersten Prototypen, der ursprünglich für Mitte 2014 angestrebt war. Zur weiteren konzeptionellen Unterstützung wurde eine Studentin im Rahmen ihrer Bachelor-Arbeit in das Team aufgenommen. Sie bearbeitet den fachlichen Schwerpunkt Eltern und Lehrer.

Im Rahmen der Content Produktion wurde ein studentisches Projekt durchgeführt. Eine Gruppe Studierender aus dem Fachbereich Medien produzierte Informationsfilme zu verschiedenen Themen im Kontext der Studienorientierung. Die daraus entstehenden ersten fünf Filme werden Bestandteil des Prototypen sein.

Das Marketingkonzept des eSteps-Portals muss sich an dem neuen Corporate Design der Fachhochschule Düsseldorf orientieren. Da dieses sich jedoch derzeit noch in Entwicklung befindet, wird das Portal noch mit vorläufigem Arbeitslayout entwickelt. Der Projektschritt „Erstellung eines Marketingkonzeptes“ wird daher im späteren Verlauf des Projektes durchgeführt werden.

Projektstatus:  Projekt liegt im Plan.

Kontakt: eva.reuschenbach@fh-duesseldorf.de

7.9 Problemmanagement

Unter dem Stichwort „Problemmanagement“ hat die Campus IT neue Rahmenbedingungen aufgestellt, um diesen Service weiter zu verbessern. Durch Anpassungen im Prozess der Störungsannahme und -bearbeitung sollen gleich mehrere Ziele erreicht werden:

- Störungen werden in Zukunft effizienter behoben,
- eine erhöhte Transparenz verdeutlicht den Ablauf für alle Beteiligten und
- zielgerichtete Informationswege verbessern den Service der Campus IT.

Damit dies funktionieren kann, bildet ab sofort der Service Desk die zentrale und einzige Anlaufstelle bei IT Problemen aller Art. Von hier aus werden die Störungsbehebung koordiniert und die Nutzer aktiv über Einschränkungen der IT-Angebote informiert.

Sie können sich grundsätzlich jederzeit über aktuelle (und auch über die letztlich behobenen) Störungen unter http://www.fh-duesseldorf.de/m_campus_it/stoerung informieren. Darüber hinaus gibt es einen Leitfaden, der das gesamte Verfahren veranschaulicht und entsprechend hochschulweit veröffentlicht (<https://portal.cit.fh-duesseldorf.de/cit/cobit/cobitDoks/COBIT%20DS10.pdf>).

Projektstatus:  Projekt ist abgeschlossen.

Kontakt: artur.bursy@fh-duesseldorf.de

7.10 CampusNet Apply

In Zusammenarbeit mit den Datenlotsen wurde ein neues Bewerberportal eingeführt. Dieses Portal konnte im Sommersemester 2013 erstmals seine Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen. Es wurden folgende Bewerbungen entgegengenommen:

Sommersemester 2013: 1.603 Bewerbungen zu 5 Studiengängen

Wintersemester 2013/ 2014: 28.539 Bewerbungen von 18.682 Bewerbern auf 34 Studiengänge

Sommersemester 2014: 1.033 Bewerbungen von 833 Bewerbern zu 4 Studiengängen (noch laufend)

Nach Aussage der Studienberatung und des Dezernat 1 sind die Anfragen bezüglich der Nutzung der Bewerberfunktion um ein vielfaches zurückgegangen.

Projektstatus:  Projekt ist abgeschlossen und in den Regelbetrieb überführt.

Kontakt: jens.hoefken@fh-duesseldorf.de

8 Highlights im Betrieb

8.1 Netzwerkbereich

Im Netzwerkbereich lag der Fokus auf der Erhaltung des Betriebszustandes der teils sehr veralteten Netzwerkinfrastruktur, der Versorgung der zusätzlich angemieteten Liegenschaften, der Implementierung von IT-Security und Bandbreitenmanagement sowie der Planung der neuen Infrastruktur für den Campus Derendorf.

Die Erhaltung des Betriebs an den bestehenden Standorten erforderte aufgrund der sehr alten und teilweise ausfallenden Switches sowie aufgrund des stetig steigenden Datenaufkommens im dafür nicht ausgelegten WLAN, ein großes Maß an zeitlichen Ressourcen, die Verfügbarkeit konnte aber bis auf zeitlich stark begrenzte Ausfälle erhalten werden.

Im Dezember erhielt die Fachhochschule zudem eine erhöhte Bandbreite des Internet Uplinks durch den DFN Verein, sodass auch die zwischenzeitlich dauerhaft entstandenen Engpässe bei der Kommunikation ins Internet zum Ende des Jahres entschärft werden konnten.

Die verfügbare Uplink-Bandbreite der Fachhochschule wird zudem seit November durch ein Bandbreitenmanagement auf Applikationsbasis priorisiert, sodass betriebswichtige und zeitkritische Datenströme vor Social Media, Updates, Downloads etc. abgearbeitet werden können. Dies führt zu einer Stabilisierung des Betriebs sowie zur Überwachbarkeit des Datenaufkommens.

Die Versorgung der angemieteten Liegenschaften mit Netzwerkzugängen und Voice over IP Telefonien sowie die sichere Datenübertragung in datenschutzrechtlich sensiblen Bereichen wie der Studierendenverwaltung, waren ein weiteres Aufgabenfeld für die Netzwerkadministratoren.

Zur Absicherung der Fachhochschule vor Angriffen von außerhalb, aber auch zum Schutz des restlichen Internets vor Angriffen aus der Fachhochschule Düsseldorf wurden diverse Sicherheitsmechanismen implementiert.

Dazu gehören eine Next Generation Firewall, mehrere Statefull Inspection Router und neue VPN Zugänge für Zugriffe auf interne Sicherheitsnetze.

Einen großen zeitlichen Raum nahm die Feinplanung der zukünftigen Infrastruktur für den Campus Derendorf ein. Hier galt es in Abstimmungsprozessen mit anderen Bereichen der Campus IT sowie dem Dezernat 4 Anforderungen zu definieren, diese in technische Konzepte zu überführen und geeignete Anbieter für eine spätere Realisierung zu suchen.

Kontakt: andrea.draheim@fh-duesseldorf.de; ernst.schawohl@fh-duesseldorf.de

8.2 Telefonie

Im Jahr 2012 hat die Campus IT die neue Telefonanlage „Microsoft Lync“ in Betrieb genommen. Mit dem Betrieb werden zwei Ziele verfolgt: Die sofortige Versorgung der angemieteten Gebäude Mero-wingerplatz und Georg-Glock-Str. mit Telefonie sowie der Testbetrieb von „Voice-over-IP“, also dem telefonieren über Datenleitungen – dies wird der Standard am Campus Derendorf sein.

Die neue Telefonanlage wurde zusammen mit den beiden am Standort Nord bereits vorhandenen Anlagen kombiniert. Die alten Anlagen bedienen dabei die Rufnummern +49 211 4351 – xxx (dreistellig); die neue Anlage bedient die Rufnummern +49 211 4351 – yyyy (vierstellig, dabei beginnen die vierstelligen Durchwahlen stets mit der 9).

Neben der reinen Telefonie zeichnet sich die neue Anlage unter anderem durch folgende Funktionen aus:

- Schalten von Videotelefonaten,
- Unterstützung von Einwahlkonferenzen,
- Bildschirm- und Programmfreigabe am Telefon (z.B. zu Supportzwecken),
- Chatfunktion,
- Presence-Informationen (z.B. Verfügbar, Beschäftigt, ... auch in Kombination mit dem Exchange-Termin-kalender),
- Kostenlose „IP-Gespräche“ – alle Telefongespräche, die ausschließlich über das Datennetz aufgebaut werden, verursachen keine Verbindungskosten.



Gemeinsam mit den Personalvertretungen wird die Anlage Anfang 2013 evaluiert. Fokus ist dabei die „Presence-Funktion“. Hier ist sicherzustellen, dass durch Verwenden dieser Funktion keine Arbeitskontrolle durchgeführt werden kann. Sodann würde die Anlage funktional erweitert, so dass sie ausfallsicher betrieben werden kann (siehe 5.2) und eine Lösung für den PC-Fax-Betrieb (damit erhält jede/r Beschäftigte der Fachhochschule Düsseldorf eine Faxfunktion am eigenen Arbeitsplatz) integriert ist. Ferner wird eine Migrationsplanung der Telefonnummern des Campus Süd und der Telefonnummern der alten Telefonanlage am Campus Nord erstellt.

Kontakt: roberto.elmpt@fh-duesseldorf.de, henning.mohren@fh-duesseldorf.de

8.3 Professionelle Medien- und Veranstaltungsbetreuung an der Campus IT

Im Bereich der Medien und Veranstaltungsbetreuung hat die Campus IT die Ausstattung verbessert. Sowohl auf Veranstaltungen als auch in der Ausleihe sind nun mobile All-in-one Aktivlautsprecher verfügbar. Erstmals kann die Campus IT nun auch Beleuchtung anbieten: 8 LED Par Floorspots sorgen für gute Lichteffekte bei Veranstaltungen.

Kontakt: viktor.fijacko@fh-duesseldorf.de

8.4 Erweiterte Öffnungszeiten im First-Level-Support

Aufgrund der starken Nachfrage des Angebots im First-Level-Support hat die Campus IT diesen Bereich verstärkt und bietet nun Servicezeiten von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr (Freitags: 09.00 bis 14.00 Uhr) an.

Der First-Level-Support hilft allen Studierenden und Beschäftigten bei Fragen rund um Hard- und Software. Er löst selbstständig Supportanfragen und leitet schwierige Fälle an die Fachleute in der Campus IT weiter.

Im Laufe des kommenden Jahres führt der First-Level-Support zur internen Arbeitsorganisation ein Ticket-System ein. Alle Anfragen werden in diesem System erfasst und bis zur endgültigen Bearbeitung verfolgt. Die Campus IT möchte in der Bearbeitung von Supportanfragen mit dieser Maßnahme mehr Transparenz für die Studierenden und Beschäftigten erzeugen.

Kontakt: viktor.fijacko@fh-duesseldorf.de

8.5 Standard PCs

Die Fachhochschule Düsseldorf hat – wie bislang auch – an der Rahmenausschreibung der RWTH Aachen für PCs teilgenommen. Diese Ausschreibung hat die Firma Dell gewonnen. Die Campus IT hat daher sämtliche Bestell- und Ausgabeprozesse an die neuen Vertragsgegebenheiten angepasst.

Aufgrund der langen Lieferzeiten bei neuen Rechnerbestellungen werden Campus IT und D2 im Jahr 2014 einen eigenen Rahmenvertrag für die Fachhochschule Düsseldorf verhandeln, der dann die Abwicklungsbedingungen bedarfsgerecht für die Hochschule anbietet.

Kontakt: viktor.fijacko@fh-duesseldorf.de; henning.mohren@fh-duesseldorf.de

8.6 Aufgaben im Bereich der Prüfungsverwaltung

- Im Jahr 2013 hat die Campus IT 47 Prüfungsordnungen erstellt oder geändert.
- Für die Fachbereiche 6 und 7 wurden die Modulgenerierungsroutinen überarbeitet.
- Die Auswertefunktion zur Erstellung von Statistiken für die Lehrplanung im Fachbereich 6 wurde angepasst.
- Dem Fachbereich 7 werden Daten zur internen Analyse von Studienverläufen bereitgestellt.
- Die Durchschnittsnoten aller BA-Studiengänge für die Fachbereiche 6 und 7 werden nun errechnet – dafür wurde eine entsprechende Routine programmiert.
- Für die Fachbereiche 3 und 4 wurden 21 Zeugnisvorlagen überarbeitet.
- ECTS-Kohorten können nun auch für die Fachbereiche 3, 4 und 5 gebildet werden.
- Die Campus IT hat mehrere „Nacht-Routinen“ programmiert, die die Daten im Prüfungssystem zu betriebsarmen Zeiten aufbereiten. Damit sollen Performanceengpässe gemildert werden.

Kontakt: jens.hoefken@fh-duesseldorf.de; stefan.pelcz@fh-duesseldorf.de; christof.wirtz@fh-duesseldorf.de

8.7 Anmeldesystem

Organisieren Sie Ihre Seminare und Veranstaltungen mit dem neuen Event-Anmeldesystem der Campus IT! Das Anmeldesystem ist bei Veranstaltungen aller Art einsetzbar und zeichnet sich durch einfache Bedienbarkeit durch Anmeldende und Veranstalter/innen aus. Mit dem Event-Anmeldesystem können Sie sämtliche veranstaltungsrelevanten Daten einfach und komfortabel verwalten, jederzeit editieren und verändern. Um die angemeldeten Teilnehmer/innen per E-Mail über Änderungen zu informieren, beinhaltet das Event-Anmeldesystem einen integrierten Workflow, der auf Änderungen reagiert und eine entsprechende E-Mail automatisiert versendet. Das System besitzt folgende Funktionen:

- Ganzheitliche Planung von Veranstaltungen
- Verwaltung von Teilnehmer/innen
- Spezifisch anpassbare, automatisch generierte E-Mail Vorlagen
- Umfangreiches Benachrichtigungssystem per E-Mail
- Automatisierter Abgleich mit dem Newsletter-Anmeldesystem nach Zustimmung

Bei folgenden Ereignissen erzeugt das Event-Anmeldesystem automatisch E-Mails und stellt diese den relevanten Personen zu:

- Anmeldung als Teilnehmer/in
- Aufnahme in die Warteliste
- Vorrücken in der Warteliste
- Stornierung der Teilnahme eines Teilnehmers
- Vorrücken von der Warteliste in die Teilnehmerliste
- Änderung von Veranstaltungsdaten
- Stornierung einer Veranstaltung

Kontakt: viktor.fjacko@fh-duesseldorf.de; philipp.kirtyan@fh-duesseldorf.de

9 Organisatorische Dienstleistungen

Die Campus IT hat sich die die Schaffung von **Transparenz** als ein wichtiges Ziel gesetzt. Transparenz vor allem bei den Themen

- Vertragsverwaltung
- Lizenzverwaltung
- Finanzen

Um eine Gesamtübersicht über **alle abgeschlossenen Verträge** der Campus IT zu erhalten, werden diese zentral gesammelt und erfasst. Ziel ist die Vermeidung eventueller, nicht notwendiger, neuer Verträge oder Vertragserweiterungen sowie das Aussortieren kostenintensiver, aber nicht effektiver Verträge.

2011 wurde damit begonnen, **Lizenzen** nur noch über die Campus IT zu bestellen, die dort gelistet und zugeordnet werden, um eine Übersicht sämtlicher vorhandener Lizenzen zu erhalten. Unnötige Bestellungen werden somit vermieden. Bei Mehrfachanforderungen ergeben sich kostengünstigere Gesamtbestellungen. Auch einem eventuellen Missbrauch kann so besser vorgebeugt werden. Das Verfahren wurde gut angenommen

Die **Finanztransparenz** ermöglicht es innerhalb, aber auch außerhalb der Campus IT, im Bedarfsfall Anschaffungs- und Projektprioritäten zu überdenken und neu zu formulieren. Außerdem ermöglicht die Transparenz eine gute und übersichtliche Darstellung unserer Angebote, Dienste und Projekte nach außen.

Ein weiteres Thema ist die **Beschaffung von Kleinmaterial**. Zum einen sind es die Materialien, die notwendig sind um den angebotenen Plotservice der Campus IT aufrecht zu erhalten. Zum anderen sind es Materialien, die Studierende und Mitarbeiter der FHD für ihre Arbeit über die Campus IT schnell, problemlos und kostengünstig erhalten.

Problematisch ist bei der Beschaffung dieser Materialien jedoch das Bestellverfahren. Das Heraussuchen und Einholen der geforderten drei Vergleichsangebote ist oft sehr zeitintensiv und kann auch das Aufsplitten der Bestellung bedeuten, wenn beispielsweise der günstigste Anbieter nicht alle geforderten Materialien anbietet. Diese Zeit wird jedoch dringend für den Service gebraucht.

Um hier gegenzusteuern strebt die Campus IT bei Toner- und Tintenbestellungen eine Vorratshaltung der gängigsten Toner an um die gesamte Fachhochschule schnell zu versorgen. Der Weg von der Bestellung über die Bearbeitung der Bestellung durch die jeweilige Firma, Lieferung und dann zur Weiterverteilung kann hiermit erheblich verkürzt werden.

10 Ausblick 2014

Im Jahr 2014 wird die Campus IT bereits begonnene Projekte fortsetzen und in den Regelbetrieb überführen. Hier sind folgende Schwerpunkte gesetzt:

- Weiterer Ausbau der Serviceorientierung, hier insbesondere
 - Operations – Verbesserung der innerbetrieblichen Prozesse der Campus IT
 - Customer Service – Verbesserung der Schnittstelle zu Studierenden und Beschäftigten der Fachhochschule Düsseldorf
- Einführung einer neuen Lösung für Campusmanagement
- Vorbereiten des WebRelaunch der Fachhochschule Düsseldorf
- Planung des Umzugs auf den Campus Derendorf inklusive der vorgelagerten Projekte
 - Umzug der Verwaltungs-DV auf den Campus Nord
 - Automatisierung der Software- und Betriebssystemverteilung
 - Umsetzen des neuen Netzkonzepts an den alten Standorten
 - Aufbau der neuen Domäne
 - Ausrollen der VoIP-Telefone an den alten Standorten
 - Konsolidierung der alten Telefonanlagen und -verträge

11 Ausgerichtete Tagungen

- 26.06.2013 – Tag der offenen Tür zu Office 365
- 01./ 02.07.2013 – Arbeitskreis „IT-Business Alignment“

12 Vorträge, Vorlesungen und Übungen

Roland Conradshaus

- 08.05.2013 – ZKI AK Verzeichnisdienste: Identity Management mit Microsoft Forefront Identity Manager an der FH Düsseldorf

Henning Mohren

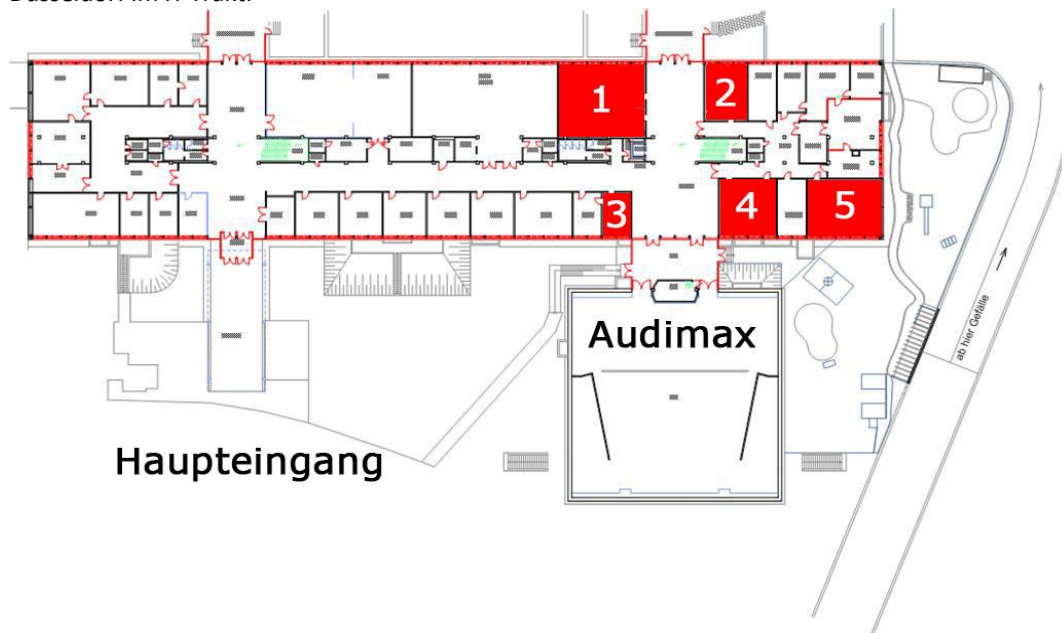
- 05.07.2013 – DFN Nutzergruppe für Hochschulverwaltung: Kooperative Einführung von Informationssicherheitsmanagement an den Fachhochschulen in Nordrhein-Westfalen
- 10.06.2013 – Project Networks: Einführung eines gemeinsamen Informationssicherheitsmanagements an den Fachhochschulen in Nordrhein-Westfalen
- 10.06.2013 – Einführung von Campusmanagementsystemen
- 02.10.2013 – IT Strategie der Fachhochschule Düsseldorf – Vorlesung im Rahmen des Studiengangs „Bachelor Business Administration (bba)“ für den Fachbereich Wirtschaft
- 10.12.2012 – Betrieb von Anwendungen unter regulativen und Service-Aspekten – Vorlesung im Rahmen des Studiengangs „Bachelor Medieninformatik“ für den Fachbereich Medien

13 Gremienarbeit

- Arbeitskreis der DVZ-Leiter des Landes Nordrhein-Westfalen
- DFN Nutzergruppe für Hochschulverwaltung
- Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung e.V.
- E-Learning Netzwerk NRW des Ministeriums für Innovation, Wissenschaft und Forschung
- AMH Arbeitsgruppe Online-Klausuren

14 Standort

Die Räumlichkeiten der Campus IT befinden sich am Standort Nord (Josef-Gockeln-Str. 9) der Fachhochschule Düsseldorf im H-Trakt.



<p>1: Service Desk Raum H20 +49 211 4351 525</p> <p>Öffnungszeiten: Montags bis Freitags 09.00 - 18.00</p> <p>Vorlesungsfreie Zeit: Montags bis Freitags 12.00 - 17.00</p>	<p>2: Notebookpool Raum H24A</p> <p>Öffnungszeiten: Montags bis Freitags 08.00 - 22.00 Samstag und Sonntag 09:00 - 17:00</p> <p>Vorlesungsfreie Zeit: Montags bis Freitags 08.00 - 21.00 Samstag und Sonntag 09:00 - 17:00</p>	<p>3: Büro Campus IT Raum H51 +49 211 4351 881</p> <p>Öffnungszeiten: Montags bis Freitags 08.00 - 17.00</p>	<p>4+5: PC-Pool Raum H26A+C</p> <p>Öffnungszeiten: Montags bis Freitags 08.00 - 22.00 Samstag und Sonntag 09:00 - 17:00</p> <p>Vorlesungsfreie Zeit: Montags bis Freitags 08.00 - 21.00 Samstag und Sonntag 09:00 - 17:00</p>
---	---	--	--

Abbildung 5: Standort Nord der Campus IT

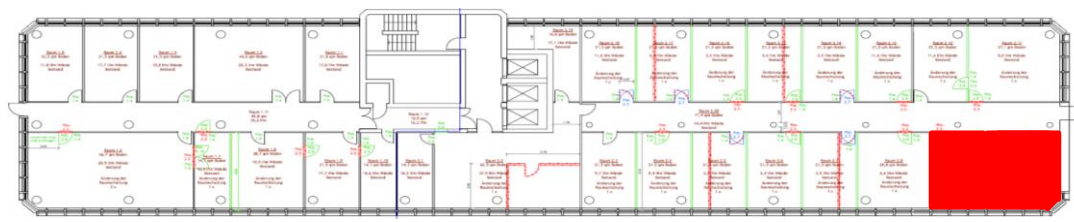


Abbildung 6: Standort Nord der Campus IT (Georg-Glock-Str. 3)

Zusätzlich hat die Campus IT zwei Büroräume im Gebäude Georg-Glock-Str. 3 bezogen. Auch am Campus Süd sind wir präsent: dort werden die dort vorhandenen Bereiche (Fachbereiche 06, 07, Hochschulverwaltung) mit IT Dienstleistungen versorgt. Sie finden den Service Desk am Campus Süd in Gebäude 24.21 in Raum 00.62.

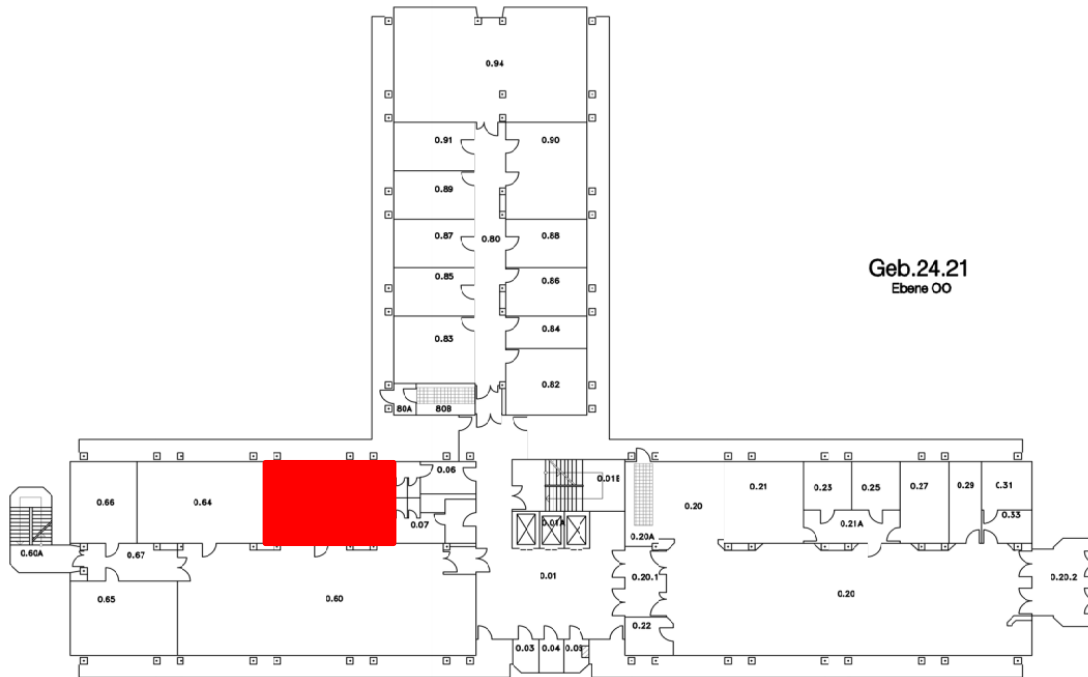


Abbildung 7: Standort Süd der Campus IT (Gebäude 24.21)