



ZIM VISION, STRATEGISCHE ZIELE & LEITBILD

11. Januar 2022

01 DAS ZENTRUM FÜR INFORMATIONS- UND MEDIENDIENSTE

Unsere Vision	5
Unsere Mission	5
Unser Leitbild	6
Was zeichnet uns als attraktiven Arbeitgeber aus?	7
Was zeichnet uns als kompetenten Partner aus?	7
Wie gestalten wir unsere Services und Technologien zukunftssicher, um die digitale Transformation unserer Universität nachhaltig voranzubringen?	8

02 ZIM STRATEGISCHE ZIELE

Entstehungsgeschichte und Dank	9
T01: Wir schaffen freie Kapazitäten, um uns neuen Aufgaben widmen zu können	9
T02: Wir verstärken die Unterstützung für die Exzellenz in der Lehre und in der Forschung	11
T03: Wir schaffen eine stärkere Bindung zu den Fakultäten und wiss. Einrichtungen	12
T04: Wir denken die Prozesse und Ziele der UDE digital	13
T05: Wir stärken und verbessern die Rolle und die Wahrnehmung des ZIM in der Hochschule weiter	14
T06: Wir definieren die Sourcing-Strategie der IT	15
T07: Wir halten die Compliance ein	16
T08: Wir stellen den Betrieb von Services durch nachhaltiges Finanz- und Personal-Management sicher	17
T09: Wir erhöhen die Sichtbarkeit und die Kooperationen in NRW und darüber hinaus	19
T10: Wir etablieren die IT-Governance der UDE	20
T11: Wir entwickeln das ZIM weiter (Zukunft der Arbeit)	21

ZIM Vision & Strategie Roadmap	22
---	-----------

ZIM Vision & Strategie Thesen Konkretisierung	27
--	-----------

Abbildungsverzeichnis	33
-----------------------------	----

Tabellenverzeichnis	33
---------------------------	----

Impressum	33
-----------------	----

01 ZENTRUM FÜR INFORMATIONS- UND MEDIENDIENSTE

Unsere Vision

Das Zentrum für Informations- und Mediendienste (ZIM) ist der zentrale Ansprech- und Kooperationspartner für IT- und Medien-Services sowie für Digitalisierung und IT-Sicherheit an der Universität Duisburg-Essen.

Das ZIM verfolgt das Ziel, die Kernprozesse unserer Hochschule im Bereich Lehre, Studium und Forschung sowie Verwaltungsprozesse optimal mit nachhaltigen, sicheren IT- und Mediendiensten zu unterstützen und damit den Digitalen Transformationsprozess unserer Hochschule voran zu treiben. Exzellente Forschung und Lehre an der Universität Duisburg-Essen verlangen eine leistungsfähige und innovative sowie gut organisierte und wirtschaftlich arbeitende IT auf hohem technischen Niveau.

Wir bauen auf langfristige, stabile und wirtschaftliche Kunden- und Partnerbeziehungen. Unser Serviceangebot ZIM ist an unsere Nutzer:innen und ihren Bedürfnissen ausgerichtet.

Unser Team ist Innovationstreiber für technologische Entwicklung. Das ZIM identifiziert zukunftsweisende Trends und löst Probleme. Wir werden als kompetenter und zuverlässiger Partner in nationalen und internationalen Kontext wahrgenommen. Unser Anspruch ist es, als Leuchtturm zu fungieren und Wegweiser für andere zu sein.

Unsere Mission

„Wir schaffen die digitale Basis für die Exzellenz der Universität Duisburg-Essen.“



UDE | ZIM | Badtke

Abbildung 1 - ZIM Strategie-Pyramide

Unser Leitbild

Mit dem Leitbild werden die inneren Spielregeln der Organisation formuliert, um allen Beteiligten eine Orientierung zu geben. Es definiert die Ansprüche, die wir alle aneinander haben und einfordern können.

Das Leitbild fördert die positive ZIM-Kultur und die ZIM-Identität. Es trägt zur Motivation bei, in einer solchen Umgebung zu arbeiten. Neue Mitarbeiter:innen können sich schnell orientieren und integrieren.

Unser Leitbild umfasst folgende Grundsätze:

1. Verbindlichkeit schaffen

- wir stehen zu unseren Aussagen und hinter den Entscheidungen des ZIM
- wir arbeiten ziel- und kundenorientiert
- Führungskräfte geben strategische Ziele und Visionen vor, planen Arbeitsziele und vermitteln diese in gemeinsamen Gesprächen
- wir stellen Vereinbarungen und Ergebnisse transparent dar

2. Verantwortung übernehmen

- wir übernehmen Verantwortung für die uns übergebenen Aufgaben
- wir sorgen für einen zuverlässigen Betrieb der angebotenen Services
- wir gehen mit den uns zur Verfügung gestellten Ressourcen wirtschaftlich um

3. Vertrauen wagen

- wir schaffen durch ein ehrliches, offenes, informatives und kommunikatives Verhalten untereinander und gegenüber den Mitarbeitern:innen Vertrauen
- unser Reden steht im Einklang mit unserem Handeln
- Führungskräfte kommen durch ihren aktiven Einsatz füreinander und für die Mitarbeiter:innen ihrer Fürsorgepflicht nach
- wir vertrauen darauf, dass die Mitarbeiter:innen ihre Fähigkeiten in zielgerichtetes Handeln für das ZIM umsetzen
- wir berücksichtigen das Feedback der Mitarbeiter:innen.

4. Mitarbeiter:innen fordern und fördern

- wir bilden uns kontinuierlich weiter
- wir sind offen für Veränderungen
- wir stärken die Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Mitarbeiter:innen
- wir motivieren die Mitarbeiter:innen über die Beteiligung an Entscheidungen

Was zeichnet uns als attraktiven Arbeitgeber aus?

Im ZIM wird eine kooperative Führungskultur gepflegt, die zielorientiertes Arbeiten durch klare Zuständigkeiten, (Software) gestützte Workflows sowie ein gutes Prozess-, Projekt und Multi-Projekt-Management ermöglicht. Wir fördern Eigenverantwortung. Eine vertrauensvolle, offene und effiziente Kommunikation nach innen und außen sowie eine Feedbackkultur sind für uns sehr wichtig.

Der Arbeitsplatz im ZIM bietet Sicherheit und Planbarkeit für Beruf und Privatleben. Work-Life-Balance im Sinne der Familienfreundlichkeit kann durch Instrumente wie Gleitzeit, Teilzeit, Elternzeit sowie Home-Office und mobiles Arbeiten aktiv gelebt werden. Unser Betriebsklima zeichnet sich durch freundliche, engagierte und kompetente Kolleg:innen mit einem hohen Teamgeist aus, auch über Organisationsstrukturen hinweg. Zur Stärkung des Miteinanders bieten wir regelmäßig ZIM-interne soziale Events an.

Das Arbeitsumfeld bietet den Mitarbeiter:innen Gestaltungsspielräume. Sie können interessante und innovative Themenfelder selbstständig aufgreifen und sich in moderne und aktuelle Technologien einarbeiten.

Das ZIM ist ein attraktiver Arbeitgeber für alle, die eine enge Kooperation mit der Forschung schätzen und fördern. Unsere Mitarbeiter:innen haben Freiräume zur eigenen Weiterentwicklung oder wissenschaftlichen Weiterqualifikation. Sie nehmen am Schulungs- / Weiterbildungsprogramm teil und teilen ihre Expertise mit Kolleg:innen.

Was zeichnet uns als kompetenten Partner aus?

Durch unsere breite Vernetzung in nationalem und internationalem Kontext denken wir voraus, entwerfen nachhaltige, innovative und zukunftsorientierte IT-Lösungen für alle Statusgruppen an der Universität.

Die Bedürfnisse unserer Nutzer:innen stehen bei uns im Mittelpunkt. Als hochschulinterner Partner kennen wir die Prozesse der Verwaltung, den gesamten „Scientific-Lifecycle“ sowie die Anforderungen der digitalen Lehre und können diese in IT-Lösungen umsetzen. Durch ein kontinuierliches Monitoring und mit Hilfe neuer Steuerinstrumente verbessern wir unsere Dienste kontinuierlich und passen sie an die realen Bedürfnisse der Hochschule an.

In der Corona-Krise hat sich unser Krisenmanagement bewährt. Durch ein hohes Maß an Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind wir in der Lage, schnell auf Veränderungen, aktuelle Entwicklungen und neue Anforderungen zu reagieren.

Wir fokussieren die Vernetzung innerhalb der UDE mit Fakultäten sowie zentralen Einrichtungen und etablieren uns als gleichberechtigter und fester Partner in Lehre, Forschung und Verbundprojekten.

Wie gestalten wir unsere Services und Technologien zukunftssicher, um die digitale Transformation unserer Universität nachhaltig voranzubringen?

Durch kompetentes Personal und eine starke Verbindung zur Forschung sind wir in der Lage, neue Technologien auszuprobieren und erfolgreich zu etablieren. Dabei setzen wir vorzugsweise auf Cloud-Lösungen und Open Source Technologien, die wir durch eigene Entwicklung fördern und über die UDE hinaus bereitstellen.

Wir sind Treiber für Standardisierung und Optimierung, beherrschen die Komplexität und sind Transformator für die Businessprozesse der Hochschule.

In hochschulübergreifenden Strukturen erarbeiten wir zukunftssicher und nachhaltig Lösungen. Durch Monitoring und Steuerungsinstrumente können wir unsere Dienste kontinuierlich verbessern und an die realen Bedürfnisse der Hochschule anpassen.

Wir gehen neue Wege in der Finanzierung, indem wir Anträge für Drittmittel stellen sowie neue Services durch Kooperationen erschließen. Hierbei stimmen wir unserer Ziele und Anforderungen einer zukunftsfähigen IT-Umgebung mit der Hochschulleitung ab und entwickeln klare Vorgaben und Rahmenbedingungen für Fakultäten und Einrichtungen.

02 ZIM STRATEGISCHE ZIELE

Entstehungsgeschichte und Dank

Die folgenden Thesen, Maßnahmen und Herausforderungen sind im Sommer gemeinsam von mehreren Mitarbeiter:innen aus allen Bereichen, Statusgruppen und Dienstaltern gemeinsam erarbeitet worden. Dazu haben wir uns verteilt über mehrere Wochen an fünf Terminen jeweils halbtags unter Anleitung einer externen Beraterin getroffen.

Der Erstentwurf der Thesen war dabei bereits in der Geschäftsbereichsleiterrunde entworfen worden und wir haben sie geschärft, weiterentwickelt und in kleine Maßnahmenpakete zerteilt und sowie die Risiken und Herausforderungen identifiziert, die dem Erreichen der Zeile entgegenstehen.

Zuletzt haben wir die Maßnahmen in konkrete Arbeitsschritte unterteilt und diese hinsichtlich ihrer Machbarkeit und Schwierigkeit bewertet (siehe Tabelle 1 - ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung).

Wir danken allen Mitarbeiter:innen, die sich in der Arbeitsgruppe engagiert haben und den Prozess weiter begleiten wollen für die offene und sehr konstruktive Zusammenarbeit und das von allen sehr gelobte Gesprächsklima.

Vielen Dank.

T1: Wir schaffen freie Kapazitäten, um uns neuen Aufgaben widmen zu können.

TZ1 Unser Ziel

Wir schaffen freie Kapazitäten durch die Abschaffung von Dopplungen und durch Entlastung der Mitarbeiter:innen von mehrfachen Dokumentationspflichten und unnötig unstrukturierten und/oder komplexen Verwaltungsvorgängen.

TM1 Maßnahmen zur Zielerreichung

TM1.1 Verwaltungsvorgänge vereinfachen

- Prozesse für die Verwaltungsvorgänge definieren und erreichbar machen.
- Templates für Vorlagen vorhalten.
- Klar definierte Entscheidungsträger (LPVG-Verfahren, Stellenausschreibungen, Einkauf).

TM1.2 Zusammenarbeit verbessern

- Übersichtliche (!) Informationsplattform aufbauen, welche Services o.ä. in welchem GB/ durch welche Mitarbeiter:innen vorgehalten werden.
- Bei Einführung allgemein informieren, später regelmäßige „Erinnerungen/Updates“.
- Neue Mitarbeiter:innen informieren, wenn sie ins ZIM kommen. Transparenz über Entwicklungen herstellen.

TM1.3 Doppelungen auflösen

- Dopplungen (Services und Dokumentationsorte) finden, identifizieren und entscheiden, ob und wie sie aufgelöst werden können.

THR1 Herausforderungen und Risiken

THR1.1 Agiles Arbeiten ungewohnt

=> Mitarbeiter:innen im agilen Arbeiten schulen

THR1.2 Langwierige LPVG-Verfahren

=> LPVG-Verfahren rechtzeitig einplanen

THR1.3 Nutzer:innen benötigen „alte Dienste“ weiter, möchten nicht wechseln

=> neue Dienste attraktiv gestalten, um Wechselbereitschaft zu fördern

THR1.4 Datenschutz und Datensicherheit

=> Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit von Anfang an beachten und Verfahren zeitlich einplanen

THR1.5 externe Sichtbarkeit einzelner Dienste

=> Sichtbarkeit der Dienste

THR1.6 Nicht jeder kann alles

=> Mitarbeiter:innen für neue Aufgaben gezielt schulen und weiterbilden

THR1.7 Unterstützung durch Vorgesetzte, Stakeholder oder Business Owner bei der Findung einer Entscheidung

THR1.8 Engagement-Übernahme von Aufgaben fördern

T2: Wir verstärken die Unterstützung für die Exzellenz in der Lehre und in der Forschung.

TZ2 Unser Ziel

Einführung von internationalen Standards (z. B. ITIL), begleitet durch eine kontinuierliche Anpassung und Entwicklung dieser Standards in die Zukunft.

Das ZIM wird als fachlicher IT-Partner aufgestellt und beworben, um Prozesse/Projekte optimal technisch zu begleiten. Dabei erfolgt eine Orientierung am aktuellen Stand der Technik.

Wir optimieren vorhandene Dienste, indem wir sie strukturieren und übersichtlich aufbereiten sowie die Erreichbarkeit der Dienste für Einrichtungen verbessern.

TM2 Maßnahmen zur Zielerreichung

TM2.1 Portfolio optimieren und bewerben

- Vorhandene Dienste optimieren, strukturieren und sichtbar/übersichtlich aufbereiten.
- Erreichbarkeit der Dienste für Einrichtungen verbessern.

TM2.2 Das ZIM als qualifizierten Fachpartner aufstellen

- Das ZIM als fachlichen Partner aufstellen und bewerben, um Prozesse/Projekte optimal technisch zu begleiten.

TM2.3 Hohe IT-Standards aufbauen und entwickeln

- Orientierung an dem aktuellen Stand der Technik und internationale Standards (z.B. ITIL).

THR2 Herausforderungen und Risiken

THR2.1 Historische Entwicklung der UDE, alte Muster durchbrechen

=> Schaffung von Schulungsangeboten zu neuen Arbeitsmethodiken, Austauschformate zu best practices; die Bereitschaft gegenüber (persönlichen) Veränderungen ist durch den Abbau von Unsicherheiten u.ä. zu fördern

THR2.2 Schwerer Stand des ZIM in manchen Einrichtungen

=> Kritik von anderen Einrichtungen ernst nehmen und systematisch bearbeiten

THR2.3 Passen die Ziele zu den gegebenen Möglichkeiten?

=> Ziele verbindlich formulieren und damit eine belastbare Projekt- und Kostenplanung erstellen

THR2.4 Oft zu viel Politik innerhalb der UDE

=> Sacharbeit in den Fokus stellen o. politische Mandatsträger in die Verantwortung nehmen

T3: Wir schaffen eine stärkere Bindung zu den Fakultäten und wiss. Einrichtungen.

TZ3 Unser Ziel

Das ZIM wird eine aktive und dauerhafte Kommunikation mit all seinen Kund:innen sowie Fokusgruppen aufbauen.

Dadurch soll nicht nur ein Rückkanal zur eigenen Weiterentwicklung des ZIM realisiert, sondern auch die Präsenz des ZIM innerhalb der gesamten UDE weiter gestärkt werden.

TM3 Maßnahmen zur Zielerreichung

- TM3.1 Kommunikation aktiv herstellen
 - Das ZIM muss aktiv, kontinuierlich und zielgerichtet alle Stakeholder der Universität ansprechen, um sich und seine Dienste zu präsentieren.
- TM3.2 Feedback einholen
 - Das ZIM muss eine Feedbackkultur zwischen sich und seinen Kund:innen etablieren.
- TM3.3 UDE-Events aktiv nutzen - „ZIM zum Anfassen“
 - Das ZIM muss/sollte in der UDE präsenter werden und dazu die vorhandenen UDE-Events stärker nutzen, um vor Ort mit den Kund:innen in Kontakt zu treten und seine Services erfahrbar zu machen.

THR3 Herausforderungen und Risiken

- THR3.1 **Fehlende Akzeptanz in bestimmten Gruppen, als Experten wahrgenommen zu werden** -
=> Die Wahrnehmung der fachlichen Expertise auf Seiten des ZIM ist auf Seiten der Kund:innen zu stärken.
- THR3.2 **Kommunikationsbereitschaft auf Seiten der Kund:innen**
- THR3.3 **Unterschiedliche Anforderungen (Fokusgruppen / Einrichtungen)** -
=> Die Diversität in den Anforderungen (Fokusgruppen/ Einrichtungen) ist im Sinne der Unterstützung durch das ZIM zusammenzuführen.
- THR3.4 **Spezialisierungsgrad bei den Bedarfen auf Seiten der Kund:innen**
=> Dem jeweiligen Spezialisierungsgrad (Bedarfe) auf Seiten der Kund:innen ist bestmöglich Rechnung zu tragen.

T4: Wir denken die Prozesse und Ziele der UDE digital - für Fakultäten, Einrichtungen und Verwaltung

TZ4 Unser Ziel

Das ZIM wird sich in die strategische Ausgestaltung universitärer Prozesse fest verankern und diese fortan (fachlich) begleiten.

Etablierte Prozesse werden dauerhaft beobachtet und im Bedarfsfall eine Optimierung durch das ZIM initiiert.

TM4 Maßnahmen zur Zielerreichung

- TM4.1 Abstimmung mit Entscheidungsträgern
 - Das ZIM muss sich an den strategisch abgestimmten Zielen der UDE orientieren. Diese sind einzuholen, abzustimmen und intern zu vermitteln.
- TM4.2 Digitalisierungspotential identifizieren
 - Das ZIM muss das Digitalisierungspotenzial durch frühzeitige und umfassende Einbindung über bestehende und neue Prozesse identifizieren.
- TM4.3 Kontinuierliches Monitoring
 - Das ZIM muss die Digitalisierungsprozesse kontinuierlich beobachten und im Bedarfsfall optimierend eingreifen.

THR4 Herausforderungen und Risiken

- THR4.1 **Unklare und intransparente Prozesse**
=> Die notwendigen Prozesse und Strukturen der Entscheidungsgremien der UDE sind zu identifizieren und umfänglich zu erfassen.
- THR4.2 **Unklare (v. a. operative) Zuständigkeiten**
=> Zuständigkeiten sind - vor allem auf operativer Ebene - klar zu benennen.
- THR4.3 **Domänenwissen z. T. notwendig (Prozessverständnis)**
=> Das notwendige Domänenwissen ist im Sinne des Prozessverständnisses einzuholen bzw. aufzuarbeiten.

THR4 Herausforderungen und Risiken

- THR4.1** Unklare und intransparente Prozesse
=> Die notwendigen Prozesse und Strukturen der Entscheidungsgremien der UDE sind zu identifizieren und umfänglich zu erfassen.
- THR4.2** Unklare (v. a. operative) Zuständigkeiten
=> Zuständigkeiten sind - vor allem auf operativer Ebene - klar zu benennen.
- THR4.3** Domänenwissen z. T. notwendig (Prozessverständnis)
=> Das notwendige Domänenwissen ist im Sinne des Prozessverständnisses einzuholen bzw. aufzuarbeiten.

T5: Wir stärken und verbessern die Rolle und die Wahrnehmung des ZIM in der Hochschule weiter.

TZ5 Unser Ziel

Das ZIM wird als Marke an der UDE implementiert und wahrgenommen.

TM5 Maßnahmen zur Zielerreichung

- TM5.1** Mehr Präsenz auf allen Ebenen
- ZIM- Mitarbeiter:innen müssen in Gremien der Universität vertreten sein, das ZIM muss in „weichen“ Veranstaltungen Präsenz zeigen.
- TM5.2** Zusammenarbeit verbessern
- ZIM-Logo (oder anderes Label) bei den Angeboten unterbringen und dadurch Präsenz zeigen.
- TM5.3** Services kundenorientiert bekannt machen
- Kunden über Services informieren, Feedback über Lücken im Portfolio wahrnehmen und aktiv darum bitten. Generell mehr über verschiedene passiv nutzbare Plattformen informieren.

THR5 Herausforderungen und Risiken

- THR5.1** Webseiten werden nicht besucht, da schwer durchsuchbar und durchschaubar
=> Websites durchschaubarer strukturieren, interne Suche verbessern

- THR5.2** fehlende aktuelle Erhebung zur Wahrnehmung des ZIM an der UDE
=> entsprechende Erhebung durchführen

- THR5.3** ZIM muss Probleme anderer Bereiche (LAN, WLAN-Ausbau Verkabelung, Gebäudeinfrastruktur) lösen und wird dafür verantwortlich gemacht.
=> Lösung dieser externen Probleme aktiver und energischer einfordern, notfalls durch Eskalation an Universitätsleitung und Hochschulöffentlichkeit.

- THR5.4** Abblockmentalität „Das ist nicht unsere Aufgabe“
=> Aufgaben und Ziele müssen durch Vorgesetzte definiert werden, inkl. Anpassung der Arbeitsplatzbeschreibung (vgl. T1).

T6: Wir definieren die Sourcing-Strategie der IT.

TZ6 Unser Ziel

Wir betrachten Dienste und bewerten sie im langfristigen Kosten-Nutzen-Verhältnis. Wir eruieren dabei auch Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Universitäten und Einrichtungen.

TM6 Maßnahmen zur Zielerreichung

- TM6.1** Portfolio optimieren und akzentuieren
- Dienste betrachten und bewerten
- TM6.2** Nachhaltige Budgetplanung (Kosten-Nutzen)
- Langfristige Kosten-Nutzen-Betrachtung jedes Dienstes
 - Mit wem können wir zusammenarbeiten?
 - Welche Dienste können wir anbieten?
 - Welche Dienste von anderen können wir nutzen?
- TM6.3** Synergieeffekte durch Kooperation
- Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Universitäten & Einrichtungen
 - Mit wem können wir zusammenarbeiten?
 - Welche Dienste können wir anbieten?
 - Welche Dienste von anderen können wir nutzen?

THR6 Herausforderungen und Risiken

- THR6.1** Potenziale und Gefahren erkennen
=> Ehrliche und vollständige Ressourcenplanung für alle Services durchführen, inkl. SWOT-Analyse (SWOT - Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats).

- THR6.2 Eher Konkurrenz oder Kooperation
=> Auf Basis von IT-Strategie und SWOT-Analyse Verhandlungsspielräume festlegen.
- THR6.3 Digitale Souveränität schaffen und bewahren
=> Kernkompetenzen durch SWOT-Analyse regelmäßig identifizieren und mit IT-Strategie abgleichen.
- THR6.4 Digitale Souveränität beibehalten und Abhängigkeiten (Vendor lock-in) vermeiden.
=> Vendor lock-in als allgemeines Risiko in Projekt- und Risikoplanungen aufnehmen.
- THR6.4 Abhängigkeit und Folgen abwägen
=> Langfristige Kennzahlen (KPIs-Key Performance Indicators) bzw. Bedingungen an Services binden und überwachen.

T7: Wir halten die Compliance ein.

TZ7 Unser Ziel

Wir kennen geltende Richtlinien und Vorgaben und eruieren, definieren und dokumentieren unser Portfolio und unsere Prozesse anhand dieser.

Wir legen eine Person oder eine Personengruppe fest, welche für die Erarbeitung und Einhaltung bzw. Prüfung der Aufgaben unter Punkt 7.1. zuständig ist.

TM7 Maßnahmen zur Zielerreichung

- TM7.1 Standards und Prozesse definieren und dokumentieren
 - Richtlinien und Vorgaben eruieren, definieren und dokumentieren. Daraus resultierende Prozesse erarbeiten und dokumentieren.
- TM7.2 Person/Personengruppe zentral aufstellen
 - Richtlinien und Vorgaben eruieren, definieren und dokumentieren. Daraus resultierende Prozesse erarbeiten und dokumentieren.
- TM7.3 ISO-Zertifizierung nach BSI anstreben
 - Richtlinien und Vorgaben eruieren, definieren und dokumentieren. Daraus resultierende Prozesse erarbeiten und dokumentieren.

THR7 Herausforderungen und Risiken

- THR7.1 Abhängigkeit von Fachkompetenzen anderer
=> Andere Bereiche energischer in die Pflicht nehmen

- THR7.2 Zuständigkeiten klären
=> Interne Zuständigkeiten einheitlich regeln (über SK). Im Umgang mit Externen oder im Zweifelsfall: Zuständigkeitsmatrix schriftlich festlegen
- THR7.3 Compliance in zentraler Zuständigkeit einfordern (DGUV V3/BGVA3, Beschaffung, Inventur, etc.)
=> Sofern möglich: Regulatorik bzw. Compliance zum Vorteil des ZIM zu nutzen
- THR7.4 Vermeiden: Vendor lock-in
=> Vendor lock-in als allgemeines Risiko in Projekt- und Risikoplanungen aufnehmen.
- THR7.5 Abhängigkeit und Folgen abwägen
=> Langfristige KPI bzw. Bedingungen an Services binden und überwachen
- THR7.6 Gesetze | Regelungen befristeter Stellen
=> Bei befristeten Stellen zunächst Personalentwicklungsplanung und Budget berücksichtigen, ggf. Servicekatalog anpassen
- THR7.7 Langwierige, mühselige Prozesse in Verwaltung und mit Personalräten
=> Aktive Mitwirkung an Prozessoptimierungen an der UDE, dabei auch offen (aber höflich) auf Missstände hinweisen

T8: Wir stellen den Betrieb von Diensten/Services durch nachhaltiges Finanz- und Personal-Management sicher.

TZ8 Unser Ziel

Das ZIM ist ausfinanziert und hat einen Spielraum für die Übernahme bzw. Projektierung neuer Aufgaben in der Budgetplanung.

TM8 Maßnahmen zur Zielerreichung

- TM8.1 Finanzplanung und Budget der Teilbereiche transparent darstellen
 - langfristigen Finanzplan aufstellen
 - Kenntnis der eigenen Ressourcen
 - Ausfinanzierung von Stellen betreiben
 - IT-Budget der UDE flexibler gestalten, keine starren überrollten Ansätze
 - Budget für IT-Innovationen
 - Rektoratsvorlagen bündeln

TM8.2 Personalentwicklungskonzept erstellen und umsetzen

- Erstellung eines Personalplanes für 5 bis 10 Jahre
- Duales Studium im ZIM anbieten
- Auslastung der Mitarbeiter:innen kennen
- zukünftige Bedarfe kennen
- Mitarbeiter:innen müssen Bereitschaft zum Lebenslangen Lernen haben
- Karriereplanung
- Trends erkennen

TM8.3 Vertretungsregelungen etablieren

- Vertretungsregelungen festlegen und leben
- Vertretungsregeln bei langfristigem Ausfall haben

TM8.4 Kein Micro-Management

- flache Hierarchien
- angenehmes Arbeitsumfeld schaffen
- Personalmanagement ist nicht bequem
- freie Kapazitäten vorhalten

TM8.5 Bezahlmodelle erarbeiten

- neue Bezahlmodelle einführen
- Abrechnungen vereinfachen
- Mitarbeitergespräche mit Zielvorgaben und Leistungszulagen
- Projektarbeit erfassen und verrechnen
- Open Source ist nicht kostenlos
- Projektanträge und DH.NRW Finanzierungen nutzen
- Vergleich mit anderen Hochschulen durchführen

THR8 Herausforderungen und Risiken

THR8.1 derzeitige Budgetregeln (Überrollung) der IT-Entwicklung nicht angemessen

=> neue Budgetregeln mit der Universitätsleitung aushandeln

THR8.2 IT ist nur Kostentreiber

=> der Leitung und der Öffentlichkeit den Nutzen und die Kostenquellen erklären, dabei insbesondere die Beziehung zum Rektorat verbessern

THR8.3 Outsourcing ist vermeintlich günstiger

=> Sourcing-Strategien bewerten und dabei eigenen Personalaufwand einpreisen

THR8.3 Outsourcing ist vermeintlich günstiger

=> Sourcing-Strategien bewerten und dabei eigenen Personalaufwand einpreisen

THR8.4 nur unbefristetes Personal

=> aktiv Personal in neue Projekte und neue Verwendungen überführen

THR8.5 Dienste breiter aufstellen und nicht nur von einer Person betreiben lassen

THR8.6 Redundanzen auf Dienstseite reduzieren, keine neuen Redundanzen aufbauen

T9: Wir erhöhen die Sichtbarkeit und die Kooperationen in NRW und darüber hinaus.

TZ9 Unser Ziel

Wir sind in (über-)regionalen Arbeitskreisen aktiv und tragen so zur Präsenz der UDE in der Wahrnehmung der Fachgruppen bei.

Die Vorgesetzten fördern diese Teilnahmen (über die KFG) und ermöglichen das Mitarbeiten in Fachgruppen durch gemeinsames Anpassen der Arbeitsplatzbeschreibungen.

TM9 Maßnahmen zur Zielerreichung

TM9.1 Präsenz in Arbeitsgruppen und Durchführung einer Tagung

- Präsenz in Arbeitsgruppen zeigen, dort aktiv mitarbeiten, sich Expertenstatus erarbeiten
- Auch selbst Tagungen organisieren.

TM9.2 Verstärkt Übernahme von Aufgaben in Arbeitsgruppen auf Landes- und Bundesebene mit Unterstützung der Leitung durch Freiräume (KFG)

- Übernahme von Aufgaben in KFG besprechen und loben.
- Aufnehmen in Arbeitsplatzbeschreibungen, sonstigen Arbeitsumfang entsprechend reduzieren.
- Persönliche Wahrnehmung im KFG aufbauen und fördern, damit die Mitarbeiter:innen sich das selbst auch zutrauen.

TM9.3 Verstärkung Öffentlichkeitsarbeit

- Labeling der Produkte, aktiv teilnehmen. Siehe viele anderen Punkte. (u. a. 9.1, 5.2, 5.3).

THR9 Herausforderungen und Risiken

THR9.1 Projektarbeit und kurzfristige Personalgewinnung sind aufwändig
=> kurzfristige Personalgewinnung ermöglichen oder Personal für kurzfristige Aufgaben freihalten. (vgl. T1)

THR9.2 IT DH.NRW Beteiligung kostet Zeit, aber der Erfolg ist erst langfristig erkennbar.
=> Zeit für die Beantragung und Durchführung von DH.NRW-Projekten in Arbeitszeit der MA einpreisen, nicht zusätzlich On-Top

T10: Wir etablieren die IT-Governance der UDE.

TZ10 Unser Ziel

Das ZIM wird sich in IT-spezifischen Strukturen aktiv einbringen und diese mitgestalten. Ebenso wird das ZIM zum zentralen Akteur beim Thema IT-Sicherheit. All seine Entscheidungen und Handlungen wird das ZIM künftig auf verbindlich vereinbarte Prozessstandards gründen.

TM10 Maßnahmen zur Zielerreichung

TM10.1 IT-Strukturen festlegen und mitwirken

- Das ZIM muss an der Gestaltung und Etablierung IT-spezifischer Strukturen mitwirken und sich fortan aktiv in diese einbringen.

TM10.2 Prozessstandards leben

- Das ZIM muss sich zu konkreten, organisatorischen bzw. operativen Standards bedenken, diese intern vermitteln und tätigkeitsübergreifend verankern.

TM10.3 IT-Sicherheit vorantreiben

- Das ZIM muss sich in allen Entscheidungen und Tätigkeiten der IT-Sicherheit verschreiben und die zentrale Rolle zum Thema einnehmen.

THR10 Herausforderungen und Risiken

THR10.1 starre, unflexible und bürokratische Strukturen innerhalb der UDE (top-down) und dezentrale Strukturen (IT)

THR10.2 späte Einbindung des ZIM bei Entscheidungen (mangelnde Richtlinienkompetenz)

T11: Wir entwickeln das ZIM weiter (Zukunft der Arbeit).

TZ11 Unser Ziel

Das ZIM wird die strategische Personalentwicklung vorantreiben. Ebenso wird das ZIM die innerbetriebliche Kommunikation ausbauen und optimieren sowie das (soziale) Miteinander seiner Belegschaft fördern.

TM11 Maßnahmen zur Zielerreichung

TM11.1 Strategische Personalentwicklung

- Wir schaffen freie Kapazitäten durch die Abschaffung von Dopplungen und durch Entlastung der Mitarbeiter:innen von mehrfachen Dokumentationspflichten und unnötig unstrukturierten und/oder komplexen Verwaltungsvorgängen.

TM11.2 Interne Kommunikation verbessern

- Das ZIM muss eine interne Kommunikationskultur etablieren und fördern, welche unkompliziert und bereichsübergreifend gestaltet ist.

TM11.3 Socializing

- Das ZIM muss das Miteinander seiner Mitarbeiter:innen fördern und den internen Zusammenhalt stärken.

TM11.4 Arbeitsplatz ZIM

- Das ZIM muss seinen Arbeitnehmer:innen ein Arbeitsumfeld schaffen, dass den Anforderungen und Bedürfnissen an einen modernen, zukunftsorientierten Arbeitsplatz voll gerecht wird.

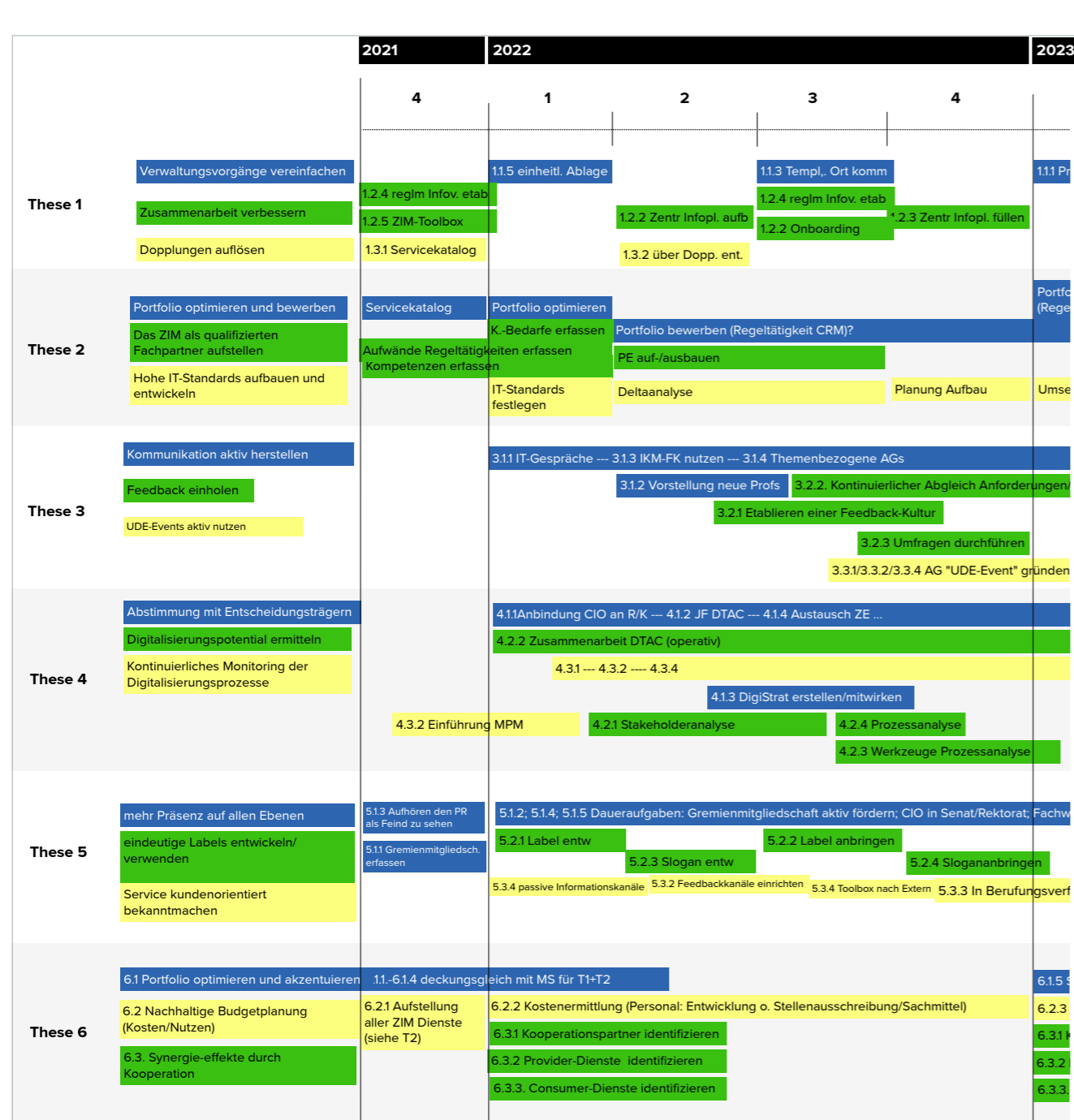
Herausforderungen und Risiken

THR11.1 Widerstand gegen (persönliche) Veränderungen, durch Ängste, Unsicherheiten o.ä.

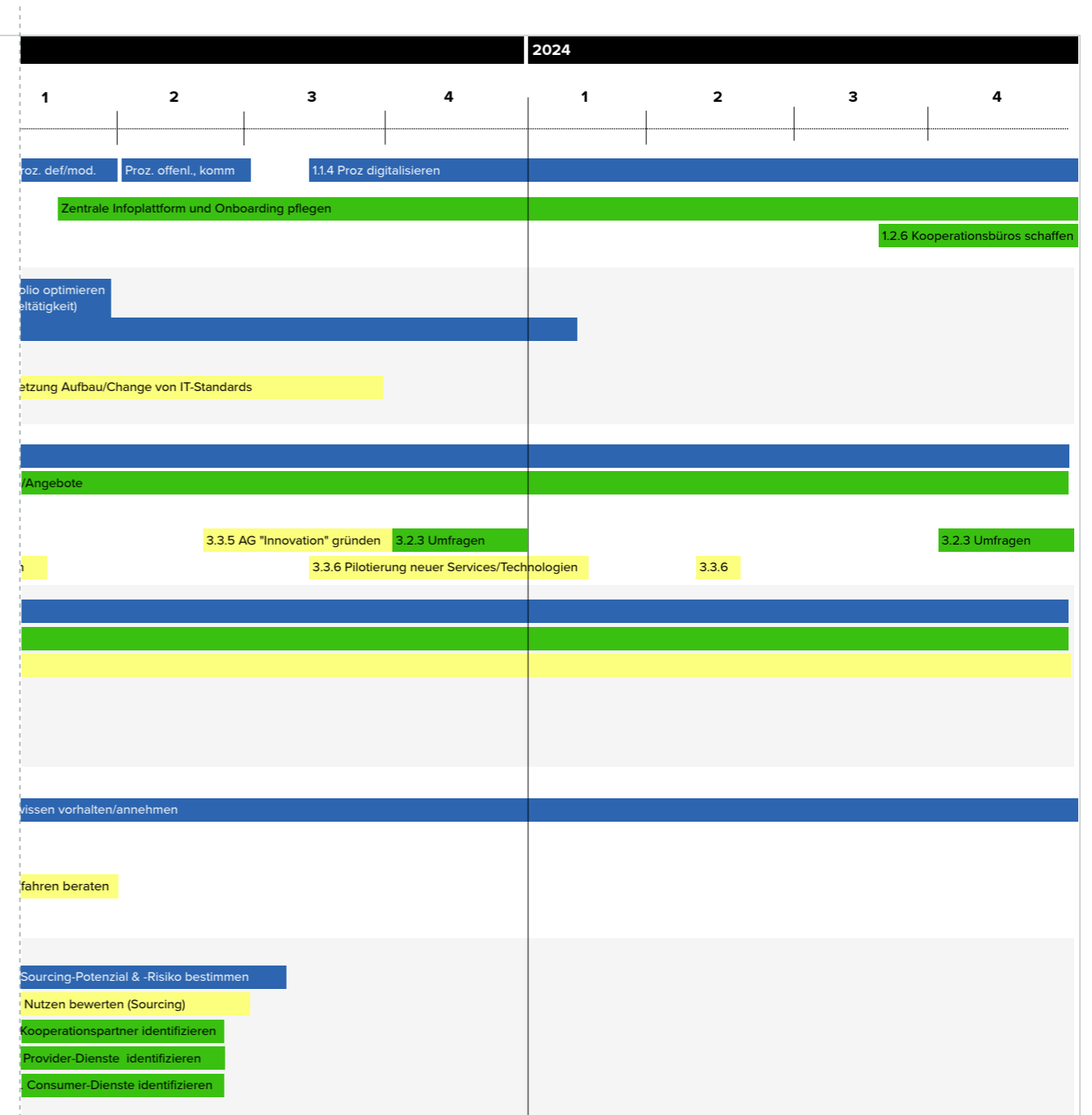
THR11.2 institutionelle und persönliche Trägheit

THR11.3 Arbeitsbelastung unterbindet freie Entfaltung/Weiterentwicklung

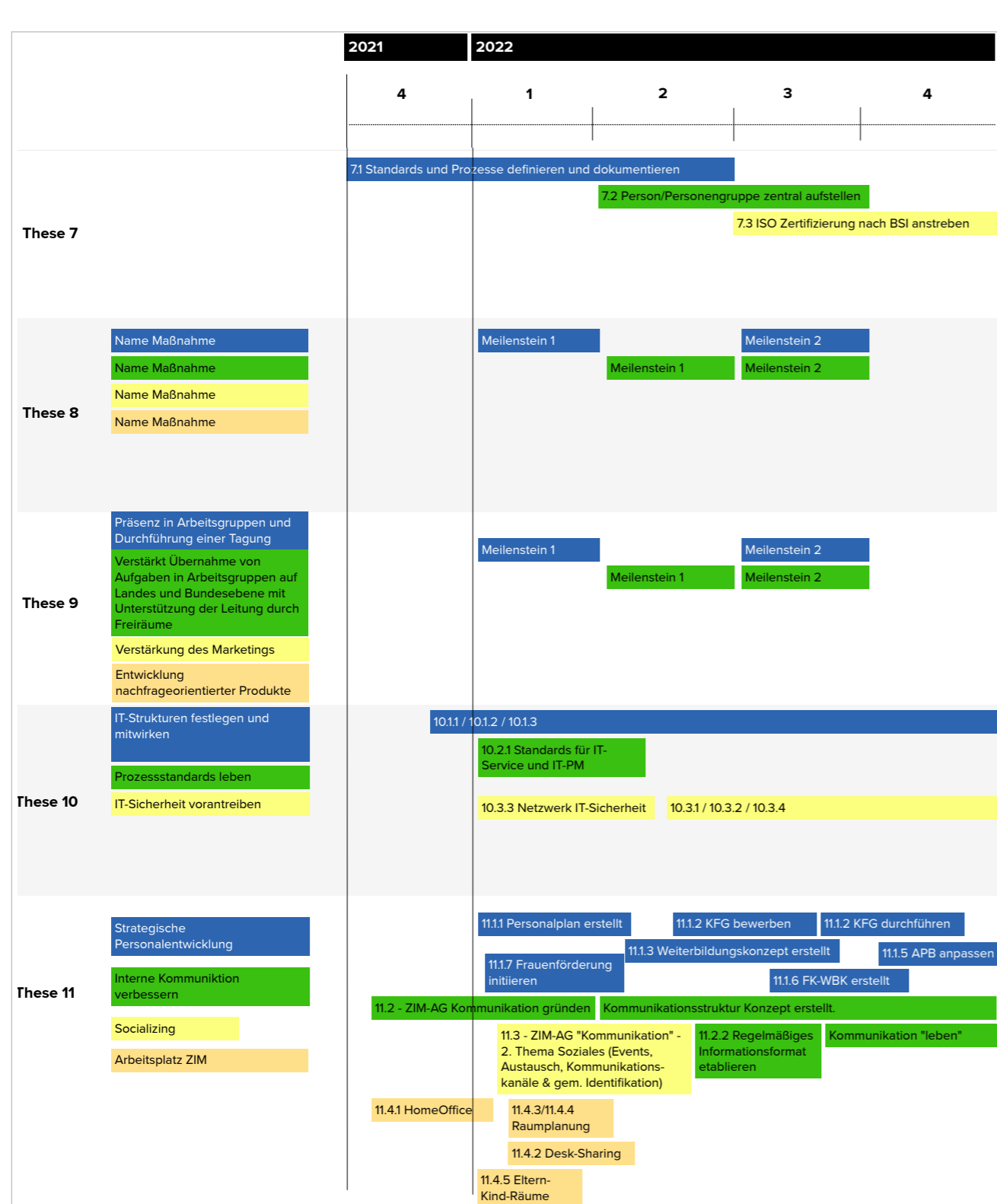
THR11.4 formal-juristische Fragestellungen



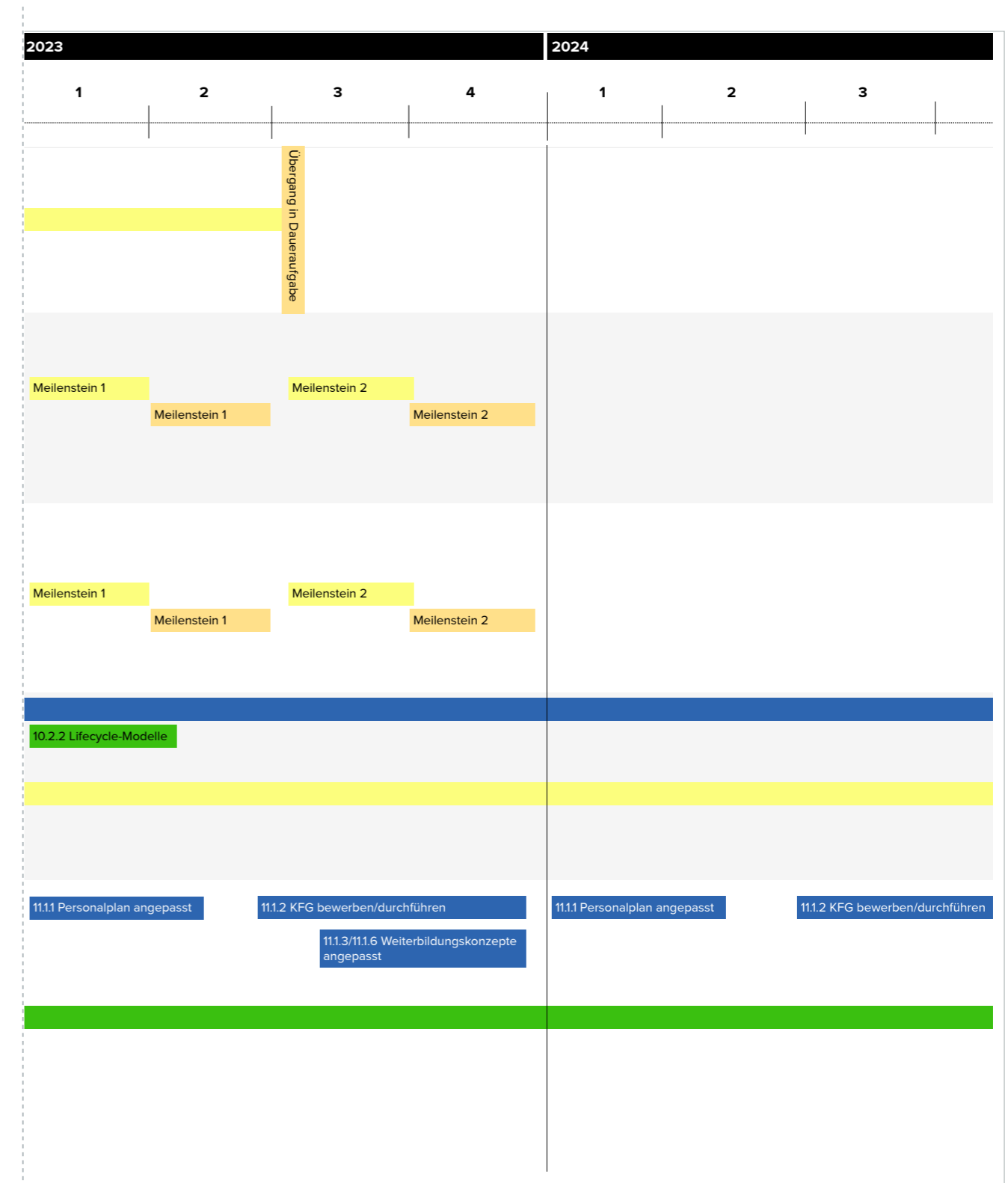
Roadmap ZIM VISION & STRATEGY, Teil 1



Roadmap ZIM VISION & STRATEGY, Teil 1



Roadmap ZIM VISION & STRATEGY, Teil 2



Roadmap ZIM VISION & STRATEGY, Teil 2

T1: Wir schaffen freie Kapazitäten, um uns neuen Aufgaben widmen zu können															
Zielbeschreibung						Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken									
Wir schaffen freie Kapazitäten durch die Abschaffung von Doppelingen und durch Entlastung der Mitarbeiter von mechanischen Dokumentationspflichten und umseitig unaktuellen und/oder komplexen Vertragsangelegenheiten.						Prozesse hängen stark von der Vernetzung ab, letzten Zuständigen, hinsichtlich gewachsener Strukturen sind schwer aufzulösen.									
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überschneidungen/Abhängigkeiten	Präzisierung (M= Muss have, S=Should have, C=Could have, W= Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erreicht in dieser Maßnahme organisatorischer Personaleinsatz (getrenntvermerkt)?	Maßnahmen	Maßbarkeit	Kommentar/Offene Punkte	
1.1	Verfahrensverbände vereinfachen	Prozesse für die Vertragsabwicklung definieren und Ersetzbar machen. Templates für Vorlagen erstellen. Klare definierte Entscheidungsgänge (LPV, Verfahren, Selbstverpflichtungen, Einkauf)	1.1.1	Prozesse definieren/modellieren			M	Administration	DTAC (Bauo CoRo)	hoch	einmalig	Einträge messbar, bestehendes überführen	begleitend zu Prozessänderungen überführen		
			1.1.2	Prozesse offlegen und kommunizieren			1.1.1, 1.1.5	M	Administration		gering	kein	Daueraufgabe, als solche nicht messbar		
			1.1.3	Templates vorhalten und Altlage kommunizieren			1.1.5	M	Leitung	DTAC (Bauo CoRo)	gering	kein	ja, Vorhandensein	mus regelmäßig erfolgen	
			1.1.4	Prozesse wo möglich digitalisieren				S	Arbeitsgruppe		hoch	kein	maßbar durch entlastung und erfragungsgüte		
			1.1.5	Einheitliche Dokumentenlage definieren				S	Leitung		gering	kein	ja, Vorhandensein		
			1.2	Zusammenarbeit verbessern											
1.2	Übersichtliche IT-Informationssysteme aufbauen, welche Services o.ä. in welchen GÜ durch welche Mitarbeiter vorgehalten werden. Die Einführung allgemeiner Informationen, später regelmäßige "Stromungsberichte". Neue Mitarbeiter informieren, wenn sie kommen. Transparenz über Entscheidungen.	1.2.1	Onboarding aufbauen und etablieren		Plattform aufbauen, entscheiden, was schon an Auftrag, was neu muss, was Informationen beschaffen und (Pflicht)		M	Administration/Arbeitsgruppe		hoch	einmalig	ja, Onboarding vorhanden/bekannt?			
		1.2.2	Zentrale Informationsplattform aufbauen				M	Bauführer		hoch	einmalig	ja, Plattform vorhanden?	Bauführer hängt von gewählter Technologie ab		
		1.2.3	Zentrale Informationsplattform füllen				M	Alle		hoch	kein	ja, Füllen messbar, Aktualisierung messbar, Nutzung messbar auf Grund von Zugriffen (?)			
		1.2.4	Regelmäßige Informationsveranstaltung (z.B. ZIM-Vollversammlung) alle Quartale, mindestens alle halbe Jahre		ZIM-Vollversammlung alle Quartale, mindestens alle halbe Jahre		S	Leitung		gering	kein	ja, stattfinden	Über das reden, was die Mitarbeiter interessiert, nicht was ist zu verkaufen ist.		
		1.2.5	Regelmäßige Informationsveranstaltung für spezielle Dienste (Toolbox)				S	Bauführer		mittel	kein	ja, stattfinden und Besuchen	keine Angst vor Wiederholungen		
		1.2.6	Kooperationsräumchen schaffen		Bürofläche Bäume zum irdischen Leben anleiten.		C	Leitung	Gebäudemanagement	gering	kein	ja, Vorhandensein			
1.3	Doppelingen aufheben	Doppelingen (Services und Dokumentationsurteile) finden, identifizieren und entscheiden, ob und wo sie aufgelöst werden können.	1.3.1	Doppeling identifizieren (Servicekatalog erstellen)			S	GL		hoch	kein	nicht messbar	eher mittelfristige Aufgabe, daher geringer priorisiert.		
			1.3.2	Über Doppelingen entscheiden			1.3.1	S	GL		mittel	kein	ja, Grundfrage sind hier die identifizierten Doppelingen		
T2: Wir verstärken die Unterstützung für die Exzellenz in der Lehre und in der Forschung															
Zielbeschreibung						Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken									
Wir optimieren vorhandene Dienste indem wir sie strukturierten und übersichtlich aufbereiten und die Erreichbarkeit der Dienste für Einrichtungen verbessern. Das ZIM wird als fachlicher IT-Partner agieren und Beratung und Prozess-Planung anbieten. Dabei erfolgt eine Orientierung am aktuellen Stand der Technik, internationalen Standards (z.B. ITIL), begleitet durch eine kontinuierliche Anpassung und Entwicklung dieser Standards in die Zukunft.						Historische Entlastung der UDE, alle Mitarbeiter durchziehen? Schwenk Stand die ZIM in Richtung Einrichtungen? Passen die Ziele zu den gegebenen Möglichkeiten? Ist zu viel Fülle erreicht, sind UDE neue Kunden. Wie wird hohe Erreichung erreicht? Abwägung von anderen Einrichtungen									
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überschneidungen/Abhängigkeiten	Präzisierung (M= Muss have, S=Should have, C=Could have, W= Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erreicht in dieser Maßnahme organisatorischer Personaleinsatz (getrenntvermerkt)?	Maßnahmen	Maßbarkeit	Kommentar/Offene Punkte	
2.1	Portfolio optimieren und bewerten	Vorhandene Dienste optimieren, strukturierten und übersichtlich aufbereiten. Erreichbarkeit der Dienste für Einrichtungen verbessern.	2.1.1	Aufhebung aller ZIM Dienste	Audits und Evaluierung der SK, Übernahme im ZIM relevant als zentrale Ort für das Portfolio.		siehe auch 6.1	M	alle		mittel	kein	ja, SK ist vollständig		
			2.1.2	Qualifizierung der Dienste	Festlegung der Q-Kriterien, dann Qualitätssicherung		siehe auch 6.1	M	alle		mittel	hoch	ja		
			2.1.3	Doppelingen erkennen und optimieren	Doppelingen erkennen und optimieren		2.1.1, 2.1.2, 6.1, 1.3	M	alle		mittel	hoch	kein	schwer messbar, ggf. schlüssiges Portfolio	
			2.1.4	Standards definieren für ein optimales Portfolio	Definition "optimales Portfolio" muss vorliegen		siehe auch 6.1	M	alle		hoch	kein	ja, Standards legen vor	ggf. evtl. Beratung	
			2.1.5	Vorbereitung/Werbung vorbereiten	APIS Skills CRM?	Offiziellarbeit		S		gering	ja	ja	ja, Maßnahmenplan liegt vor bzw. Umsetzung ist erfolgt.		
			2.1.6	Maßnahmen für die Sichtbarkeit planen und umsetzen	APIS Skills CRM?	Offiziellarbeit		S		gering	ja	ja	ja, Maßnahmenplan liegt vor bzw. Umsetzung ist erfolgt.		
2.2	Das ZIM als qualifizierten Fachpartner aufbauen	Das ZIM als fachlichen Partner aufbauen und bewerten, ein Prozess/Portfolio optimal technisch zu begleiten	2.2.1	Sichtbarkeit in Gremien und bei den Entscheidungsträgern	Welche Gremien? Sichtbarkeit ZIM oder COI?		S/M (es gibt auch andere Sichtbarkeiten als Gremien)				hoch	kein	Anzahl Besprechungen + Termine (?) Untertage (?)		
			2.2.2	Qualitäten im ZIM erkennen	Personalentwicklung aufbauen	ja, gibt es -> T11	M			hoch	ja	Personalentwicklungsplanung erfolgt regelmäßig und regelmäßig	Bericht Anzahl, SK, Stammpersonal PE im ZIM muss breiter aufgestellt sein, Zusammenfassung Administration, GL, und Bereich Ausbildung berücksichtigen.		
			2.2.3	Kompetenzen und Freiräume schaffen für Projekte und Kooperationen	Verbindliches Zeitbudget für Projektarbeit schaffen, Abgrenzung zu neuer Regelarbeiten		M		mittel	ja (für KPM)		Projektbüro arbeitet und Projektplanung liegen vor und werden umgesetzt. Ggf. APIS liegt Projektarbeit anpassen			
			2.2.4	Prozesse optimieren, Kommunikation fördern (Fallstudien, etc.)	Aufbau CRM, Fallstudien, Incident Management im ZIM hat noch Luft nach oben		S		hoch	ja (CRM)		ja, Anzahl und Inhalt Fallstudien, Anzahl erfolgreicher Prozesse im ZIM, KPI aus OTSIS mehr automatisieren.			
2.3	Hohe IT-Standards aufbauen und etablieren	Orientierung an aktuellem Stand der Technik, internationalen Standards (z.B. ITIL), Anpassung und Entwicklung dieser aufbereiten	2.3.1	Qualifizierung/achtesen fördern	Standards regelmäßig festlegen, Schulungsmaterial für alle ZIM zu ITIL, ITIL, ISO, etc. erstellen und einsetzen		2.2.2, T11	M	alle		hoch	einmalig	ja, Unterlagen liegen vor bzw. sind umgesetzt	ggf. evtl. Beratung	
			2.3.2	Trendbeobachtung	Mitarbeiter IT-Technik an externen Fachtagungen & Fachkonferenzen		S (regelmäßig), M (Säuerhaft)	alle		gering	kein	ja, Definition zur Erfassung als KPI laut hoch			
			2.3.3	Optimierungspotenziale erkennen	Workshops etablieren (global oder Bereichsbereich)	Einbindung Strategie berücksichtigen		M	alle		hoch	kein	ja, Definition zur Erfassung als KPI laut hoch		
			2.3.4	Wie werden Standards erfüllt?	Realistische Bestandenhaltung durch Erfolge		siehe 2.3.1	M	alle		gering	kein	Maßbarkeit in Detail noch unklar, da ITIL, 2.T. eher vage		
			2.3.5	Ziele definieren und individuelle Maßnahmen entwickeln	weitere Umsetzung von 2.3.1, 2.3.4 verbunden mit Personalentwicklungsplanung	2.3.1, 2.3.4	M	alle		hoch	ja	ja, Personalentwicklungsplan liegt vor			

Tabelle 1 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 1-2

ZIM VISION & STRATEGIE | THESEN

T3: Wir schaffen eine stärkere Bindung zu den Fakultäten und wiss. Einrichtungen.														
Zusammenfassung				Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken										
Das ZIM wird eine aktive und dauerhafte Kommunikation mit allen Fakultäten sowie Fachgruppen aufbauen. Dadurch soll nicht nur ein Rückhalt für eigene Weiterentwicklung des ZIM erreicht, sondern auch die Präsenz des ZIM innerhalb der gesamten UDE weiter gestärkt werden.				Fakultäten/Abteilungen/Erziehungs- oder Expertenkommissionen zu werden Kommunikationsstrukturen auf Basis der Kunden- und Interessengruppen (Bsp: Prozess-Entwicklungs-Steuerungsgruppe) bei den Fakultäten aufbauen										
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überwachungs/ABM angibt	Präzisierung (M: Must have, B: Should have, C: Could have, W: Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erreicht in dieser Maßnahme signifikanter Personalbedarf (Personenmonat)?	Medienwert	Kommentar/Offene Punkte	
3.1	Kommunikation aktiv herstellen	Das ZIM muss aktiv, kontinuierlich und zielgerichtet die Stakeholder der Universität ansprechen, um sich und seine Dienste zu präsentieren	3.1.1	Strukturierte IT-Gespräche mit den Fakultäten und Einrichtungen führen	Übergeordnete Organisator bereinigen, Key-Account Manager müssen sich abstimmen, einheitlichen Ansprechpartner etablieren	T2.1 Portfolio optimieren und bewerten	M	Dezernat, Einrichtungen/Lehrgruppen, CIO/Büro		mittel	nein			
			3.1.2	Vorbereitung des ZIM bei den neuen Professoren	Erstellen einer Broschüre mit den wichtigsten ZIM-Diensten, Vorstellung von individuellen Ansprechpartnern (Anmeldung zu Colloquia) Benennen eines Ansprechpartners	T2.2 Das ZIM als zentraler Ansprechpartner	S	Berufungsämter (peritrale Stelle)		gering	ja			
			3.1.3	WM-Fachknoten nutzen	Regelmäßig einladen, Themen bei Tagungen vorstellen, thematische Angebote stellen, Dialoge fördern	T4.1 Abstimmung mit Entscheidungsgremien	M	CIO/Büro		gering	nein			
			3.1.4	Themenbezogene AGs und Gesprächsrunden etablieren	Interdisziplinäre/interdisziplinäre Verantwortliche zur Organisation benennen, Innovationsmanagement einführen, neue Teilnehmer identifizieren, Zielbereich thematisch begrenzte AGs, projektbezogen	T5.3 Service kundentorientiert bekannt machen	C			hoch	ja			
3.2	Feedback einholen	Das ZIM muss eine Feedbackkultur zwischen sich und seinen Kunden etablieren	3.2.1	Etablieren einer Feedback-Kultur	AG gründen, Vergleich mit anderen, Konzept erstellen, Mitarbeiter schulen, umsetzen		M		Externe Unterstützung	mittel	etwamg			
			3.2.2	Konkretisierbarer Abgleich zwischen den Anforderungen und Angeboten des ZIM	Tool zur Erfassung von Anforderungen etablieren, Ergebnisse von Umfragen und Schulungsangeboten aufbauen (Client/Customize) ggf. AG gründen	T4.4 Entwicklung nachfrageorientierter Produkte	M			hoch	etwamg			
			3.2.3	Themenbezogene oder Zielgruppen-spezifische Umfragen durchführen	AG gründen, Inhalte erstellen, kontinuierliche Wiederholung, Zwei Arten von Umfragen: Einzelgenau Umfragen und permanente Umfragen, bei permanenten Nutzen aufrechterhalten machen, z. B. über Rückmeldung bei Tickets	T5.1 mehr Präsenz auf allen Ebenen	M		Externe Unterstützung erforderlich	hoch	ja			
3.3	UDE-Events aktiv nutzen ("ZIM am Adressen")	Das ZIM muss aktiv in der UDE präsent werden und dazu die vorhandenen UDE-Events stärker nutzen, um vor Ort mit den Kunden in Kontakt zu treten und seine Services anbieten zu können	3.3.1	Ausrichtung von UDE-Events	Beauftragte schaffen, Themenkomplex/Format finden, Key-Account Manager identifizieren, Key-Account Manager für das Thema, ZIM-Marketing-Veranstaltungsmanagement aufbauen		S		Personelle, Ressort zentrale Veranstaltungen	hoch	ja			
			3.3.2	Teilnahme an vorhandenen UDE-Events	Nützliche Veranstaltungen identifizieren, Klärung der Frage "Wo und wie" werden wir als Anbieter aktiv sein, ggf. Key-Account Manager identifizieren, Eye-Tracker, Kapazitäten schaffen	T2.1 Das ZIM als zentraler Ansprechpartner	M		Ressort zentrale Veranstaltungen, spezifische Veranstaltungen	mittel	ja			
			3.3.3	Vorbereitung Erstellung von relevanten Unterlagen/Themen für die zielgruppenorientierte Ansprache	z. B. 3.3.2-Portfolio aufbauen	T1.1 Präsenz in Antragsgruppen und Durchführung einer Tagung	M			mittel	ja			
			3.3.4	Neue Techniken und Ideen für Feedback einholen	Maßnahmenentwicklung, Feedbackkanäle aufbauen		S			hoch	etwamg			
3.6	Gemeinsame Planung neuer Dienste und Technologien mit dem Endnutzern	Das ZIM muss die Digitalisierungsprozesse kontinuierlich beobachten und im Bedarfsfall optimieren	3.6.1	Identifizierung von relevanten Themen	Identifizierung von relevanten Themen, Identifizierung von relevanten Themen, Identifizierung von relevanten Themen		S	WM-Fachknoten, CIO/Büro		gering	nein			
			3.6.2	Identifizierung von relevanten Themen	Identifizierung von relevanten Themen, Identifizierung von relevanten Themen, Identifizierung von relevanten Themen		S	WM-Fachknoten, CIO/Büro		gering	nein			

Tabelle 2 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 3-4

T5: Wir stärken und verbessern die Rolle und die Wahrnehmung des ZIM in der Hochschule weiter.														
Zusammenfassung				Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken										
Für bestehende Dienste und Services bis im langfristigen Kunden/Nutzen-Verhältnis. Wir erweitern dabei auch Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Universitäten & Einrichtungen.				Historische Entwicklung der UDE, alle Master-Abschlüsse (Schwerer Stand des ZIM in wichtigen Einrichtungen/Passen die Ziele zu den gegebenen Möglichkeiten?) Or zu verfahren, zentrale UDE Neue Kunden: Wie weit Rolle Entwicklung erreicht? Anpassung von anderen Einrichtungen										
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überwachungs/ABM angibt	Präzisierung (M: Must have, B: Should have, C: Could have, W: Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erreicht in dieser Maßnahme signifikanter Personalbedarf (Personenmonat)?	Medienwert	Kommentar/Offene Punkte	
4.1	mehr Präsenz auf allen Ebenen	Das ZIM muss aktiv, kontinuierlich und zielgerichtet die Stakeholder der Universität ansprechen, um sich und seine Dienste zu präsentieren	4.1.1	Präsenz in allen Gremien ZIM-Mitarbeiter und	Präsenz in allen Gremien ZIM-Mitarbeiter und		C	Administration		gering	nein	ja	AGs	
			4.1.2	Präsenz in allen Gremien ZIM-Mitarbeiter und	Präsenz in allen Gremien ZIM-Mitarbeiter und		M	GEL		gering	ja	ja	Präsenz und Vertretung (gering)	auch wenn da über Schatten gezogen werden muss auch wenn da über Schatten gezogen werden muss
			4.1.3	Präsenz durch CIO in Senat und Rektorat	Präsenz durch CIO in Senat und Rektorat		M	Leitung, GEL, alle		gering	nein			
			4.1.4	Präsenz durch CIO in Senat und Rektorat	Präsenz durch CIO in Senat und Rektorat		S	Flau Lopez		gering	nein	matlab	anhand von Teilnahmen	
4.2	einzelne Labels entwickeln und vermarkten	Das ZIM muss eine Feedbackkultur zwischen sich und seinen Kunden etablieren	4.2.1	Label entwickeln	Label entwickeln		M	Leitung + Simon/Tanja		mittel	ja	ja	Label vorhanden	
			4.2.2	Label etablieren	Label etablieren		M	AB insbesondere Labels die Webseiten betreffen		mittel	ja	ja	Chancen mit Labels versehen	abhängig von jeweiliger Anwendung
			4.2.3	Stippen etablieren	Stippen etablieren		M	Leitung + Simon/Tanja		mittel	ja	ja	Stippen vorhanden	
			4.2.4	Stippen etablieren	Stippen etablieren		M	AB insbesondere Labels die Webseiten betreffen		mittel	ja	ja	Stippen vorhanden	abhängig von jeweiliger Anwendung
4.3	Service kundentorientiert bekannt machen	Das ZIM muss eine Feedbackkultur zwischen sich und seinen Kunden etablieren	4.3.1	ZIM-Toolbox für die Hochschule	eine wiederkehrende Präsentationssystem für die Hochschule entwickeln und regelmäßig alle Dienste des ZIM vorstellen		C	Beauftragter		mittel	ja	ja	Staffeln, Besucherzonen	
			4.3.2	Feedbackkanäle einrichten/betreiben	Feedbackkanäle einrichten/betreiben		M	Öffentlichkeitsarbeit/Unternehmenskommunikation		mittel	ja	ja	unvollständig, eingehendes Feedback pro Zielmarkt	
			4.3.3	Informationskanäle etablieren, die passiv wahrgenommen werden können	Informationskanäle etablieren, die passiv wahrgenommen werden können		S	eScience und Key-Account-Manager		mittel	ja	ja	Individuell wahrgenommene Serviceleistungen	Key-Account-Manager aufwerten (jein se relevant der GEL)
			4.3.4	Informationskanäle etablieren, die passiv wahrgenommen werden können	Informationskanäle etablieren, die passiv wahrgenommen werden können		M	Öffentlichkeitsarbeit/Unternehmenskommunikation		gering	ja	ja	Vorhandenes, Nutzung nicht messbar	

Tabelle 3 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 5-7

T8: Wir stellen den Betrieb von Diensten/Services durch nachhaltiges Finanz- und Personal-Management sicher.

Zielbeschreibung		Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken											
Das ZIM ist aufrecht und hat einen Spielraum für die Übernahme bzw. Projektierung neuer Aufgaben in der Budgetplanung													
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überschneidungen/Abhängigkeiten	Priorisierung (M= Must have, S=Should have, C=Could have, W= Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erwartet in dieser Maßnahme signifikanter Personalbedarf (Ja/Nein/Keinbedarf)?	Metzbarkeit	Kommentar/Offene Punkte
8.1 Personalentwicklung aktiv betreiben													
			8.1.1	neue Personalpläne erstellen			M	GBL		hoch	nein	Personalplan da?	
			8.1.2	Personalentwicklungskonzept transparent machen			M	Leitungsbereich		gering	nein	Personalplan einsehbar, wird abgefragt, wie oft?	
			8.1.3	Personal aus- und fortbilden	Auf Auszubildenden regelmäßig Interviews, Teilnahme aktiv fördern (siehe auch Interview auf Finanzierungsmöglichkeiten und -alternativen)	1,5,9	S	GBL und MA		hoch	nein	Ja, besetzte Fortbildungen	
			8.1.4	Aufstiegsmöglichkeiten	alle Leads informieren, welche neue Möglichkeiten bestehen								
8.2 Finanzierungsmodelle etablieren													
			8.2.1	Finanzierungsmodell von über dem Markt abheben, sich nicht zu Wettbewerber anpassen		Riskiert muss überträgt werden	S	COO	Riskiert	hoch	nein	umsetzung erfolgt	
			8.2.2	Bezahlmodelle etablieren und erhöhen			M	GBL		hoch	ja		
			8.2.3	Kostenabrechnung der Dienste		MA müssen Zahlenwert pro Dienst tracken	M	Controlling		hoch	ja	ja, alle Dienste sind mit Kosten beauftragt	
			8.2.4	finanzieller Puffer für Veränderung schaffen, erklären									
8.3 Personal und Aufbaumanagement													
			8.3.1	kein Monomanagement	Vorgesetzte sollen größere Meilensteine abfragen, sich nicht zu Wettbewerber informieren lassen		M	GBL		hoch	nein	nein	
			8.3.2	Kennziele der eigenen Ressourcen	Sich informieren, welche Dienste sind vorhanden, welche Projekte laufen, langfristige Priorisierung		M	Leitung, GBL		hoch	nein	ja	
			8.3.3	Ausfinanzierung besetzter Stellen	Wie finanzieren Personal nach Ablauf von Projekten weiter etc?		S	Leitung		gering	nein	ja	
			8.3.4	Bezahlung nach Leistung einführen	Zunor eine Metrik entwickeln wie man Leistung messen will		W	SEHR hoch		hoch	ja	ja	
8.4 Freie Kapazitäten vorhersehbar planen													
			8.4.1	Planung mit freien Kapazitäten									
			8.4.2	Schneller und flexibler Reagieren auf Anforderungen									
			8.4.3	Agile Entwicklungsmethoden, scrum einführen									
			8.4.4	Personalmanagement nachhaltig auch bei unvorhergesehenen Umständen implementieren									

T9: Wir erhöhen die Sichtbarkeit und die Kooperationen in NRW und darüber hinaus.

Zielbeschreibung		Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken											
Wir sind in über-geordneten Arbeitskreisen aktiv und tragen so zur Präsenz der UDE in der Wahrnehmung der Fachgruppen bei. Die Vorgesetzten fördern diese Teilnahmen (über die KFG) und ermöglichen das Mitarbeiter in Fachgruppen durch gemeinsames Anpassen der Arbeitsschwerpunkte													
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überschneidungen/Abhängigkeiten	Priorisierung (M= Must have, S=Should have, C=Could have, W= Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erwartet in dieser Maßnahme signifikanter Personalbedarf (Ja/Nein/Keinbedarf)?	Metzbarkeit	Kommentar/Offene Punkte
9.1 Präsenz in Arbeitsgruppen und Durchführung einer Tagung													
			9.1.1	Präsenz in Arbeitsgruppen zeigen, dort aktiv mitarbeiten, sich E-governance etablieren, Umstieg von informellen Austausch teilnehmen, Auch selbst Tagungen organisieren			M	Alle		gering	nein	Anzahl gemachte Dienstreisen	
			9.1.2	Vorträge in Arbeitsgruppen anbieten			S	Alle		mittel	nein	Anzahl Vorträge	
9.2 Vertikale Übernahme von Aufgaben in Arbeitsgruppen auf Landes- und Bundesebene mit Unterstützung der Leitung durch Festkürze (KFG)													
			9.2.1	KFG identifizieren			M	GBL		gering	nein	KFGs durchgeleitet	Aufwand hoch
			9.2.2	Verbindliche Vereinbarungen treffen			M	GBL		gering	nein		
			9.2.3	Entwicklungsplan für Mitarbeiter entwickeln und in KFG einführen			S	GBL		hoch	nein	relativ großer Aufwand	
			9.2.4	Nein auf dessen Ideen bestehen	Periodische Wahrnehmung in KFG aufbauen und fördern, damit die Mitarbeiter sich das selbst auch zutrauen		M	GBL		gering	nein	aber schwierig	
			9.2.5	Neue Aufgaben in Arbeitsgruppen beschreiben			M	GBL/Administration	de/Dic	gering	ja	Änderungsprotokoll arbeitsplatzbesuch	
			9.2.6	Arbeitsgruppen bestehen			M	Mitarbeiter		gering	ja (Freiwilligkeit und Vergütung)		Aber die Mitarbeit kostet richtig Zeit
9.3 Vertiefung der Öffentlichkeitsarbeit													
			9.3.1	Leitung der Produkte aktiv teilnehmen									
			9.3.2	Beitrag in anderen Punkten (z.B. 9.1, 9.2, 9.3)									
			9.3.3										
			9.3.4										
9.4 Entwicklung nachgeordneter Produkte													

Tabelle 4 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 8-9

T10: Wir etablieren die IT-Governance der UDE

Zielbeschreibung		Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken											
Das ZIM wird sich in IT-spezifischen Strukturen aktiv einbringen und diese mitgestalten. Ebenso wird das ZIM zum zentralen Akteur beim Thema IT-Sicherheit. Als seine Entscheidungen und Herangehen wird das ZIM künftig auf verbindlich vereinbarte Prozessstandards gründen													
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überschneidungen/Abhängigkeiten	Priorisierung (M= Must have, S=Should have, C=Could have, W= Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erwartet in dieser Maßnahme signifikanter Personalbedarf (Ja/Nein/Keinbedarf)?	Metzbarkeit	Kommentar/Offene Punkte
10.1 IT-Strukturen festlegen und mitwirken													
			10.1.1	RM-Strukturen (mit-jagen)	aktive Mitarbeit in den RM-Strukturen		M	Rakoval, RM-Fachkonferenz, COO-Büro		hoch	nein		
			10.1.2	Abbildung der Corporate Governance auf eine IT-Governance (Anwendung der Strategischen IT-Ziele auf das Service Portfolio, das IT-Budget, die IT-Roadmap etc.)	Projekt etablieren und mit Ressourcen ausstatten		S	Rakoval, Kandler, DTAC, COO-Büro, RM-Fachkonferenz		hoch	ja		
			10.1.3	Identifizierung und aktive Mitarbeit bei strategischen und/oder operativen Instanzen (Gremien, Arbeitskreise u.ä.)	Passende Gremien identifizieren, Personen bestimmen die dort mitarbeiten		M	RM-Fachkonferenz, COO-Büro, DTAC		hoch	ja		
10.2 Prozessstandards leben													
			10.2.1	Freilegung und bestmögliche Anwendung spezifischer Standards für den IT-Services und das IT-Projektmanagement (z. B. ITIL)	Standards auswählen, Projekte zur Einführung starten, Projektleiter benennen		M		Schulungsbedarf	hoch	ja		
			10.2.2	Konzeption, Umsetzung und etwaige Adaption von Lebenszyklen (Dienste und Services)	Konzept erstellen, Projekt zur Umsetzung starten, Projektleiter benennen		M			hoch	einmalig		
10.3 IT-Sicherheit vorantreiben													
			10.3.1	Funktion als zentrale Instanz für IT-Sicherheit an der UDE	Sicherheitskonzept erstellen und umsetzen, Konzept ständig weiterentwickeln		M	CISO, AG IT-Sicherheit		mittel	nein		
			10.3.2	Gewährleistung der dauerhaften Identifizierung und Weiterentwicklung der IT-Sicherheit	e.o.		M			hoch	ja		
			10.3.3	Aufbau bzw. Mithierung eines (auch über die Heimnetzwerke hinausgehenden) Netzwerkes zum Thema IT-Sicherheit	Themen identifizieren, aktiv in vorhandenen Netzwerken etablieren, aktiv neue Netzwerke aufbauen		S	CISO, AG IT-Sicherheit, DM NRW, ZIG		hoch	nein		
			10.3.4	Vorbereitung innerhalb der UDE einnehmen	vorhandene Konzept aktiv leben, Vorreiter sein		M	Pressestelle		mittel	nein		

T11: Wir entwickeln das ZIM weiter (Zukunft der Arbeit)

Zielbeschreibung		Mögliche Hindernisse, Widerstände, Risiken											
Das ZIM wird die strategische Personalentwicklung vorantreiben. Ebenso wird das ZIM die interbetriebliche Kommunikation aufbauen und optimieren sowie das (soziale) Mitarbeiter-Werkschaft-Forum													
ID	Maßnahme	Beschreibung Maßnahme	ID	Aufgaben	Beschreibung der Aufgaben	Überschneidungen/Abhängigkeiten	Priorisierung (M= Must have, S=Should have, C=Could have, W= Worth have)	Beteiligte Bereiche	Externe Unterstützung (optional)	Komplexität (gering, mittel, hoch)	Erwartet in dieser Maßnahme signifikanter Personalbedarf (Ja/Nein/Keinbedarf)?	Metzbarkeit	Kommentar/Offene Punkte
11.1 Strategische Personalentwicklung													
			11.1.1	Frühzeitige und nachhaltige Personalplanung							nein	aktuelles PE-Konzept liegt vor	
			11.1.2	Beschäftigte motivieren an KFG teilzunehmen	Hilfestellung eines Informationsprozesses, Hinweis auf Schulung zur KFG			Dez. FAO			nein	Statistik über KFG	
			11.1.3	Entwicklung eines internen Weiterbildungsprozesses				Dez. FAO	Schulungsbedarf		einmalig	Weiterbildungskonzept liegt vor	
			11.1.4	Abstimmung von individuellen Weiterbildungsmaßnahmen					Schulungsbedarf		nein	Anzahl Weiterbildungstage	
			11.1.5	APB weiterentwickeln				Dez. FAO			nein	Anzahl geleistete APB	
			11.1.6	Führungskräfte entwickeln und weiterbilden	FK-Weiterbildung beschreiben						nein	Anzahl Weiterbildungstage	
			11.1.7	Frauenförderung initiieren	Gezielte Ansprache von Frauen für Führungsqualitäten, Ansprache durch GBL/Leitung						nein		
11.2 Interne Kommunikation verbessern													
			11.2.1	Bewusstseinsfördernde Kommunikation optimieren und fördern							nein		
			11.2.2	Regelmäßiges Informationsformat etablieren							ja	Format liegt vor, Anzahl Ausgaben	
			11.2.3	Kommunikationsstruktur entwickeln	Informationsfluss muss hierarchisch unabhängig gestaltet werden						einmalig		
			11.2.4	Informationsfluss muss hierarchisch unabhängig gestaltet werden							nein		
11.3 Soziale Ziele													
			11.3.1	Soziale Events im ZIM vorantreiben							ja		
			11.3.2	digitale und "physische Räume" für Kommunikation schaffen							einmalig		
			11.3.3	Gemeinsame Identifizierungsmomente schaffen ("ZIM Familie")							nein		
			11.3.4	Unverbindliche Austauschformate schaffen							einmalig		
11.4 Arbeitsplatz ZIM													
			11.4.1	Ausweitung HomeOffice							M	Dez. FO	einmalig
			11.4.2	Konzept für Desk-Sharing							M	Dez. GM	einmalig
			11.4.3	Planung Büroräume							M	Dez. GM	ja
			11.4.4	Planung Funktions-/Meeting-Räume							M	Dez. GM	einmalig
			11.4.5	Familienräume	Möblierte "Krieger-Küchen" mit Deckenleuchten für einen entspannten Eltern-Kind-Raum						S		einmalig

Tabelle 5 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 10-11

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - ZIM Strategie-Pyramide	04
Abbildung 2 - Roadmap ZIM Vision & Strategie	22

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 1-2	27
Tabelle 2 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 3-4	28
Tabelle 3 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 5-7	29
Tabelle 4 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 8-9	30
Tabelle 5 – ZIM Vision und Strategie - Thesen Konkretisierung 10-11	31

Impressum

Herausgeberin: Dr. Alejandra Lopez (CIO)
Redaktion: Guido Kerkewitz (ZIM)
Layout & Satz: Simone Badtke (ZIM)
Redaktionsanschrift:
Zentrum für Informations- und Mediendienste
Universität Duisburg-Essen
Schützenbahn 70, 45127 Essen

