



## Das ServicePortal der TU Dortmund

### Bestnoten und steigende Nutzungsrate bestätigen die Self-Service-Plattform

#### **HIGHLIGHTS**

- Service-Plattform für rund 33.500 Studierende, etwa 6.200 Mitarbeiter und tausende internationale Interessenten
- 24/7 Self-Service entlastet Service-Mitarbeiter, steigert Effektivität und verbessert Fokus auf Forschen und Studieren
- Rollenspezifisches WCMS und zukunftssichernde Standards als Schlüsselfaktor

Eine große Anzahl von Geschäftsprozessen, vielfältige Informationen und ein immer breiteres Dienstleistungsangebot machten die Einführung eines Self-Service-Portals für Studierende und Beschäftigte der TU Dortmund notwendig. Um Informationen an einer Stelle gebündelt verfügbar zu machen, wurde innerhalb von sechs Monaten eine Web-Plattform auf Basis von Liferay implementiert. Der aktuelle Bearbeitungsstand von Anträgen kann über das neue Web-Angebot jederzeit eingesehen werden. Zudem erhalten Nutzerinnen und Nutzer neben umfangreichen Informationen einen raschen Überblick über Angebote, die für sie interessant sind. Die Anwenderinnen und Anwender sind zufrieden und bewerten die Plattform mit glänzenden Noten.

Das IT & Medien Centrum (ITMC), als ganzheitlicher Dienstleister für IT-Aufgaben der Technischen Universität Dortmund, hatte bereits 2007 neben seiner Homepage ein Portal für den Self-Service des Rechenzentrumsbetriebs mit Liferay realisiert. Weitere Services aus dem Bereich der Verwaltung, wie etwa für das Bestellen von Bahnfahrkarten für Beschäftigte, wurden - mangels eines anderen Ortes - als Portlets in dieses Portal eingebunden. Hier wurden sie jedoch nicht gefunden, weil die Nutzerinnen und Nutzer dieses Services nicht auf dem vom ITMC realisierten Portal suchten.

2010 startete das Projekt zur Realisierung einer Self-Service-Plattform mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen. Arne von Irmer, Senior Developer beim ITMC, erinnert sich, was der Fachabteilung Software-Entwicklung (ITMC), dem Rektorat, der Universitätsbibliothek und der Zentralverwaltung bei der Realisierung dieser Plattform besonders wichtig war: „Insbesondere die Auslieferung verschiedener Inhalte an Beschäftigte und Studierende sowie ein dazu passendes Rechte-Management waren wesentliche Punkte. Darüber hinaus sollte die Lösung mehrsprachig sein und Eigenentwicklung mit Java- und Portlet-Technologie ermöglichen.“

#### **SELF-SERVICE-PLATTFORM VEREINFACHT GESCHÄFTSPROZESSE UND ENTLASTET BESCHÄFTIGTE**

Unterschiedliche, teils schwer zu findende, dezentrale Intranet-Lösungen mit vielen Formularen und Protokollen wurden aufgelöst, die Inhalte überarbeitet und mit den Portlets des bestehenden ITMC-Portals zum neuen ServicePortal zusammen gefügt. Seither sind immer mehr Abläufe in das ServicePortal aufgenommen worden. Das Antragswesen wird nun mit einer Workflow Engine gesteuert, so dass Abläufe in der Auftragsbearbeitung durch die Fachabteilungen beurteilt und leicht geändert werden können. Die Fachabteilungen erhalten über die Workflow Engine Tickets im ServicePortal, sobald ein Antrag gestellt wird. Die Nutzerinnen und Nutzer können nachverfolgen, wo der Antrag gerade bearbeitet wird. Auch der gesamte Prozess von der Beantragung bis zur Erstellung der Mitarbeiter- und Studierendenausweise ist mit dem ServicePortal realisiert. Die Integration in die bestehende IT-Landschaft – wie z.B. SAP, Matrix42,

**Wir haben gegenüber der vorherigen Lösung starke Zuwächse der Nutzungsrate verzeichnet. Das ServicePortal hat einen festen Platz im Uni-Alltag.**

Arne von Irmer, Senior Developer  
Technische Universität Dortmund,  
IT & Medien Centrum

d3, HIS und EvaSys – eröffnet neue Optionen. Mit der Einführung des ServicePortals wurde gleichzeitig ein TU-weites Service-Telefon und ein Ticketsystem zur koordinierten Bearbeitung der hier eintreffenden Service-Anfragen eingerichtet. „Durch den Self-Service werden die Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter entlastet. Gleichzeitig gewinnen Studierende und Lehrende Zeit, sich auf Forschung und Lehre zu konzentrieren. Oft erhalten sie ihre Dienstleistung sofort, da wo sie sind und das 24/7“, beschreibt Arne von Irmer die Vorteile der Lösung.

Die realisierte Lösung beeindruckt durch die Vielzahl an Geschäftsprozessen, die vereinfacht und analysiert werden. Beispielsweise können Beschäftigte über die Service-Plattform neue Visitenkarten bestellen. Der gesamte Prozess vom Antrag bis zum Druckauftrag an den Dienstleister ist automatisiert. Die Auslieferung erfolgt dann mit der Hauspost. Studierende können Bus- und Bahntickets herunterladen und ausdrucken oder sich über die Ergebnisse ihrer Klausuren informieren lassen. Praktikumsplätze werden über das ServicePortal verteilt, Werkverträge, Anträge auf Rechnungsstellung und vieles mehr werden über Workflows gestellt und bearbeitet. Die Verwaltung von Software-Lizenzen, Bereitstellung von Bildmaterialien, Wikis, Foren und Blogs sind weitere Beispiele. An dieser Stelle arbeitet das ServicePortal mit vielen Systemen angrenzender Verwaltungseinrichtungen zusammen, um ein redundanzfreies, möglichst einfaches und konsistentes Antragswesen zu ermöglichen. Es soll in den Anträgen nichts erfragt werden, was sich aus dem Kontext des Antrages nicht schon erschließen lassen kann. Dies betrifft beispielsweise personenbezogene Daten oder die Einordnung in die Organisationsstruktur.

Über das ServicePortal können zudem ausländische Studierende einen Antrag auf Zulassung stellen. Die Umstellung vom papierbasierten auf den Online-Antrag im ServicePortal machte die Bewerbung an der TU Dortmund nutzerfreundlicher, so dass sich die Zahl der internationalen Studienbewerberinnen und -bewerber fast verdoppelt hat.

## NUTZER PROFITIEREN VON SINGLE-SIGN-ON UND „TARGETED CONTENT“

Nach dem Log-in über Single-Sign-On sehen die Nutzerinnen und Nutzer, je nach definierter Rolle, alle Informationen, Self-Service-Angebote und Anträge, die die Universität für ihre Profile anbietet. „Die einfache Abwicklung dieser Prozesse ist für die gesamte Universität, die Studierenden und Beschäftigten sehr wichtig. Die Anwenderinnen und Anwender haben die Möglichkeit Dienstleistungen über die Liferay-basierte Self-Service-Plattform rund um die Uhr abzurufen. Darüber hinaus werden sie über den Zustand der Anfragen informiert und können ihre Daten einsehen und verwalten“, erklärt Arne von Irmer.

## LIFERAY STANDARDFUNKTIONEN BIETEN FLEXIBILITÄT UND ZUKUNFTSSICHERHEIT

Weitere Projekte sind in Planung. Die 2015 eingeführte App soll mit einer Mobile-First-Strategie weitere Funktionalitäten zum ServicePortal beisteuern. Perspektivisch sollen auch hier die genutzten Technologien zusammenwachsen. In das Frontend der Plattform sollen weitere Projekte integriert werden wie etwa die Ausleihe von Medien.

Arne von Irmer schätzt insbesondere die Standardfunktionen in Liferay: „Liferay ist das Ökosystem für unsere Entwicklungsabteilung. Wir haben damit eine kompatible und stabile Umgebung für unsere hochschulspezifischen Anwendungen. Die zukunftssicheren Standards, die Liferay implementiert, sind für uns sehr wichtig. Daneben hat sich das rollenspezifische Web-Content-Management-System als mindestens genauso wertvoll erwiesen.“

Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer rechtfertigt weitere Investitionen. Im Rahmen einer jährlichen Anwender-Umfrage schneidet die Self-Service-Plattform regelmäßig mit Bestnoten ab. Die Akzeptanz der Lösung spiegelt sich auch in den Nutzerzahlen: „Wir haben gegenüber der vorherigen Lösung starke Zuwächse der Nutzungsrate verzeichnet. Das ServicePortal hat einen festen Platz im Uni-Alltag“, resümiert Arne von Irmer.

### KUNDE

Technische Universität Dortmund

### BRANCHE

Universitäten

### LÖSUNG

Self-Service-Plattform für Studierende und Mitarbeiter <https://service.tu-dortmund.de>

### LIFERAY STANDARDFUNKTIONEN

Liferay CMS, Liferay Search

### APPLIKATIONSSERVER

Tomcat

### DATENBANKSERVER

MySQL

### BETRIEBSSYSTEM

SLES

### WEBSERVER

Apache

## Profil der TU Dortmund:

Die Technische Universität Dortmund hat seit ihrer Gründung vor 47 Jahren ein besonderes Profil gewonnen, mit 16 Fakultäten in Natur- und Ingenieurwissenschaften, Gesellschafts- und Kulturwissenschaften. Die Universität zählt rund 33.550 Studierende und 6.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, darunter etwa 300 Professorinnen und Professoren. Das Lehrangebot umfasst rund 80 Studiengänge, darunter klassische ebenso wie innovative Fächer, einige einzigartige Angebote und eine breit aufgestellte Lehrerbildung für alle Schulformen. Die verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen eint ein universitärer Geist, in dem Interdisziplinarität und Interaktion, Kommunikation und Kooperation gelebt werden. Dadurch sind technologische Innovation, Methoden- und Erkenntnisfortschritt an der TU Dortmund geradezu programmiert. [www.tu-dortmund.de](http://www.tu-dortmund.de)