

itm_update

die it-service-beilage der unizet



ITMC setzt auf „FastViewer“
Die Software ermöglicht den direkten Zugriff auf Arbeitsplatzrechner. So können Probleme in der EDV campusweit schneller und effektiver behoben werden. **S. 2**

CRYPTOPARTY

Höhere Datensicherheit

mit der UniCard

CryptoParty ein voller Erfolg
Authentifizieren, signieren, verschlüsseln: Studierende und Beschäftigte der TU Dortmund diskutierten über Möglichkeiten der Kryptografie. **S. 2**



Noch Fragen? Das ServicePortal liefert Antworten. Ein Team, das sich aus Beschäftigten des ITMC, der Verwaltung sowie der Universitätsbibliothek zusammensetzt, arbeitet fortlaufend an der Optimierung des umfangreichen Angebots. Foto: ITMC

Das ServicePortal wird ständig verbessert

UniCard sperren, Visitenkarten ordern oder Software bestellen: Das Angebot ist vielfältig und dennoch individuell zugeschnitten

Aktueller, erweitert und neu strukturiert: Am ServicePortal hat sich seit der Aufnahme des Regelbetriebs am 1. Oktober 2013 viel getan.

Über einen personalisierten Zugang stellt das ServicePortal den Mitgliedern der Technischen Universität Dortmund Dienstleistungen aus den Bereichen Lehre und Forschung, Bibliothek und Medien sowie IT und Organisation zur Verfügung.

Dieses Angebot wird von einem Team, das aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des ITMC, der Verwaltung sowie der Universitätsbibliothek besteht, laufend

optimiert. Während bereits an weiteren Inhalten und Features gearbeitet wird, stellen wir hier die wichtigsten Änderungen der vergangenen Monate vor.

Zunächst wurde das System grundlegend aktualisiert und die Technik auf den neuesten Stand gebracht. So ist auch weiterhin die Sicherheit des ServicePortals gewährleistet. Darüber hinaus wurden bestehende Features aus- und neue eingebaut sowie Inhalte aktualisiert und hinzugefügt.

Da das ServicePortal über einen personalisierten Zugang genutzt wird, sind nur diejenigen Dienste sichtbar, die für die eigene Person von Bedeutung sind.

Änderungen für Beschäftigte

Visitenkarten können ab sofort im ServicePortal erstellt und bestellt werden. Der entsprechende Shop wurde dabei nicht nur in das Portal integriert, sondern auch neu strukturiert. Zudem können Telefonanschlüsse künftig bequem über das ServicePortal beantragt, um- oder abgemeldet werden. Überdies wurde das Formular für das Ideen- und Beschwerdemanagement (VIBA) umgestellt und vereinfacht. Im Bereich Forschung ist nun der Rundbrief „FÖRDERINFO kompakt“ abrufbar. Unter der Rubrik „Meine Daten“ können Fotos jetzt für die Beantragung der UniCard übernommen werden. Zudem wurde die Rubrik „Meine Daten“ um eine Sicherheitsabfrage erweitert. Mit dieser Sicherheitsabfrage kann die Sperrung der UniCard auch telefonisch über die Leitwarte veranlasst werden, wenn kein Zugang zum Internet möglich ist.

Änderungen für alle Mitglieder der TU Dortmund

Für alle Mitglieder der TU Dortmund ist neu, dass man sich die Zertifikate der UniCard nun im ServicePortal anzeigen lassen kann. Zudem wurde die Softwarebestellung erweitert. Ab sofort ist es überdies möglich, die Uni-Card etwa bei Verlust oder Diebstahl über das ServicePortal zu sperren.

Änderungen für Studierende

Eine Änderung für Studierende betrifft das Praktikumsmanagement des Dortmunder Kompetenzzentrums für Lehrerbildung und Lehr-/Lernforschung (DoKoLL). Dieses wurde komplett ins ServicePortal überführt, wodurch die Schulteilung während der Praktikumsphasen für die zukünftigen Lehrerinnen und Lehrer erheblich vereinfacht werden.

info

ServicePortal-Team freut sich über Feedback der Nutzerinnen und Nutzer

Das ServicePortal ist im Web unter folgender Adresse zu erreichen: <http://service.tu-dortmund.de>

Die Entwicklung des ServicePortals ist trotz zahlreicher Neuerungen längst nicht abgeschlossen. Es wird weiterhin daran gearbeitet, den Auftritt mit seinem großen Angebot übersichtlich und attraktiv zu gestalten.

Das Team des ServicePortals freut sich deshalb über Anregungen, Kritik und Hinweise unter: webteam.serviceportal@tu-dortmund.de

editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

ständig werden wir in der IT mit innovativen Technologien, Lösungen, Geräten und Gadgets konfrontiert, die bei uns Begeisterung hervorrufen. In der Regel sind diese Innovationen verbunden mit dem Versprechen einer Verbesserung oder Neuerung – sei es mit Blick auf die Kommunikation, den Komfort oder eine neue Funktionalität. Doch was davon ist lediglich ein kurzfristiger Hype oder Trend, was hat das Potenzial, sich als Standard durchzusetzen, und was bleibt in der individuellen Nische? Einige bemerkenswerte Ideen konnten sich nicht durchsetzen, andere haben dies erst zu einem späteren Zeitpunkt wirklich erreicht, man denke nur an die heute nachhaltig etablierten Tablets.



Diese Innovationen zu bewerten, ist eine ständige Herausforderung. Und anders als bei privater Nutzung sind beim professionellen Einsatz die Ansprüche an Verfügbarkeit, Sicherheit und nachhaltiger Wirtschaftlichkeit in vielen Punkten wesentlich höher. Die Bewertung einer Innovation erfordert eine Beschäftigung mit derselben, so dass Freiräume vorhanden sein müssen bis hin zum praktischen Test in einem definierten Piloteinsatz.

Das ITMC ist immer offen für Innovationen und Anregungen, um die erforderlichen IT-Dienstleistungen anbieten zu können. Aktuelle Informationen finden Sie wie gewohnt in dieser Ausgabe und auf unserer Website bzw. dem ServicePortal.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Lesen.

Herzlichst, Ihr Martin Kötterheinrich

TU Dortmund ist bereits seit November 2013 SEPA-fähig

Die Einführung des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums war lange Zeit zum 1. Februar 2014 angekündigt worden, bevor der Termin dann doch auf den 1. August 2014 verschoben wurde, weil viele Unternehmen noch nicht vorbereitet waren. Im Gegensatz dazu ist die TU Dortmund bereits seit Anfang November 2013 SEPA-fähig.

Um sowohl ausgehende als auch eingehende SEPA-Zahlungen bearbeiten zu können, mussten unter anderem in den SAP-Stammdaten die alten Kontodaten „Bankleitzahl und Kontonummer“ durch die neuen Daten „IBAN und BIC“ ersetzt werden. Zahlwege der Finanzbuchhaltung mussten neu eingerichtet und auf die SEPA-Vorgaben angepasst werden.

Voraussetzung für die Umsetzung in SAP war zudem, dass die zum 1. Januar 2012 in Produktiveinsatz gegangene SAP-Software vorab auf einen neuen Stand gebracht werden musste. Dieses sogenannte EHP-Update (EHP = Enhancement Package) war bereits im ersten Quartal 2013 geplant und ist im September/Oktober 2013 durchgeführt worden.

Die erfolgreiche SEPA-Umstellung an der TU Dortmund konnte – entgegen früherer Planungen – vollkommen eigenständig durch das SAP-Team und ohne externe Unterstützung durchgeführt werden.

Office-Sprechstunde des ITMC jetzt auf Campus Nord

Zeitgleich mit der Eröffnung des neuen Servicezentrums im Foyer der Universitätsbibliothek, ist die Office-Sprechstunde des ITMC vom Campus Süd zum Campus Nord in die Räumlichkeiten der UB umgezogen. Hier tummeln sich die meisten Studierenden, hier laufen deshalb auch die meisten Fragen zu Word, Excel, PowerPoint und Co. auf.

Im Servicezentrum der Universitätsbibliothek erhalten Mitglieder der TU Dortmund seit dem 19. Februar 2014 jeden Mittwoch von 10 bis 12 Uhr kompetente Hilfe zum gesamten Office-Paket. Darüber hinaus werden auch Anfragen zu anderen Zeiten gerne bearbeitet. Unter der E-Mail-Adresse service.itmc@tu-dortmund.de können Hilfesuchende jederzeit Ihre Fragen zu den Microsoft-Programmen aus dem Office-Bereich stellen.

Serviceteam Server&Storage: Die Hüter der Server- und Speicherkomponenten

Neben den (Daten-)Netzen sind die Server- und Speicherkomponenten das Herzstück der Datenverarbeitung jedes größeren Unternehmens oder jeder größeren Institution. Für die TU Dortmund leistet das Serviceteam Server&Storage des ITMC mit drei Vollzeit- und drei Teilzeit-Beschäftigten sowie zwei Auszubildenden seinen Beitrag hierzu auf unterschiedliche Art und Weise. Wir stellen dieses Tätigkeitsfeld genauer vor.

Hosting von virtuellen Servern

Virtuelle Server sind aus betriebswirtschaftlicher Sicht sowie aufgrund der Verfügbarkeit und des Datenschutzes nicht mehr wegzudenken. Auf Basis einer professionellen Virtualisierungsplattform der Firma VMware bietet das Serviceteam Server&Storage den Kundinnen und Kunden virtuelle Maschinen mit lauffähigem, vorinstalliertem Betriebssystem (Windows Server und SuSE Linux). Auf diesen Server haben die Kundinnen und Kunden uneingeschränkt Zugriff. Die Preise richten sich nach der Größe bzw. der Ausstattung der virtuellen Server. Der notwendige, exklusiv nutzbare Festplattenplatz wird dazu ebenfalls bereitgestellt.

Datei-Backup von Arbeitsplatzrechnern und Servern

Ein Backup bedeutet, dass Daten auf dem Originalsystem vorhanden sind und zur Sicherheit an einem anderen Ort noch einmal gespeichert werden. Die vom Serviceteam Server&Storage auf Magnetbändern in Robotersystemen der IBM gesicherten Daten werden mit Hilfe der Software TSM (Tivoli Storage Manager) zu festen Sicherungszeiten per Datennetz übertragen. Der TSM-Service des Serviceteams Server&Storage hat so in den vergangenen Jahrzehnten vielen Kundinnen und Kunden in einer Notsituation helfen können.

Lizenzservice

Die bereitgestellte virtuelle Serverinfrastruktur wird auch eingesetzt, um eine wissenschaftsnahe Dienstleistung für Forscherinnen und Forscher zu erbringen: Mittels eines Lizenzserververbundes stellt das Team Lizenzen z.B. für die Softwarepakete Ansys, AnSoft, Maple, LS-Dyna, Labview und Matlab bereit. Es wird sichergestellt, dass diese Lizenzen für die jeweilige wissenschaftliche Anwendung rund um die Uhr zur Verfügung stehen.

Betrieb und Weiterentwicklung einer verteilten, virtualisierten und gemanagten Server- und Storageinfrastruktur

Das Serviceteam Server&Storage arbeitet vornehmlich im Hintergrund: Als Dienstleister betreibt es rund um die Uhr virtualisierte Festplattenspeicher (u.a. auf Basis eines NetApp-Metroclusters und eines Servers, die der Virtualisierung mit VMware dienen) sowie ein redundant ausgelegtes, hochperformantes Speichernetzwerk (Storage Area Network). Dies geschieht aufgrund der optimierten Verfügbarkeit und Sicherheit an zwei örtlich getrennten Rechenzentrumsräumen. In dieser Umgebung laufen auch Anwendungen wie SAP, Microsoft Exchange, EWS, HIS, die Webserver der TU Dortmund und viele andere (aktuell mehr als 300 virtualisierte Server), betreut durch die jeweiligen Fachabteilungen des ITMC bzw. die Kundinnen und Kunden in den Fakultäten und Einrichtungen. In der Regel stehen die Systeme rund um die Uhr zur Verfügung. Die Herausforderung, der sich das Serviceteam Server&Storage zu stellen hat, ist, den reibungslosen Betrieb auch außerhalb der Bürozeiten sowie wie möglich sicherzustellen und diese Infrastrukturen immer wieder anzupassen und zu erneuern – und das diskret im Hintergrund. Das Serviceteam Server&Storage sieht sein Ziel in einem „running system“ mit hoher Verfügbarkeit und ebensolchem Automatisierungsgrad sowie einer permanenten technologischen Weiterentwicklung zum Nutzen der Kundinnen und Kunden.

Kontakt: jörg.gehrke@tu-dortmund.de



Der Leiter des Serviceteams Server & Storage, Jörg Gehrke (re.), mit Teammitgliedern und Auszubildenden.

Impressum:

Herausgeber: Technische Universität Dortmund, IT & Medien Centrum (ITMC), 44221 Dortmund
IT und Medien Update erscheint als Beilage zur unizet. Es berichtet über aktuelle Entwicklungen der Informationstechnik mit Bezug zur TU Dortmund.
Verantwortlich: Martin Kötterheinrich (V.i.S.d.P)
Kontakt: Natalina Külow, Telefon: 0231 / 755-2347,
Mail: itm-update.itmc@tu-dortmund.de
Internet: www.itmc.tu-dortmund.de/itm_update
ISSN: 1439-1198

ITMC setzt künftig auf „FastViewer“

Software optimiert die Betreuung der EDV auf dem Campus der TU Dortmund

Was am Telefon oft kompliziert klingt, ist mit einem kurzen Blick auf den Bildschirm meist offensichtlich. Um Probleme in der EDV campusweit schneller und effektiver beheben zu können, hat sich das ITMC für den Einsatz von „FastViewer“ entschieden. Die Software ermöglicht es, die täglichen Anforderungen effektiver und schneller zu erfüllen.

Hintergrund ist, dass das ITMC und auch andere Serviceeinrichtungen der TU Dortmund auf dem Campus eine Vielzahl von Endgeräten in der EDV betreiben. Die Benutzerinnen und Benutzer der durch das ITMC betreuten Arbeitsplätze erwarten, dass ihnen bei Problemen schnell geholfen wird und dass sie ohne langwierige Erklärungen ein Problem an den Helpdesk melden können. Zudem ist es erforderlich, dass die Systeme auch bei herstellerspezifischen Problemen (ohne AutoUpdate) zeitnah aktualisiert werden können.

Bedingt durch die Verteilung der betreuten Systeme und Arbeitsplätze über den gesamten Campus und auch an entfernten Außenstellen, war eine Störungsbehebung bislang oft nur durch den Weg zum jeweiligen Arbeitsplatz und dadurch mit Zeitverzögerung verbunden. Probleme durch ein Telefonat zu klären oder zu beseitigen, ist in der Praxis erfahrungsgemäß oft nicht ganz einfach. Zusätzlich wurden die personellen Kapazitäten bei diesem Vorgehen nicht optimal eingesetzt.

Wartungsarm, einfach und transparent

Ahnhilfe können Werkzeuge schaffen, die den Beschäftigten im Supportbereich einen beobachtenden und steuernden Eingriff auf die Benutzeroberfläche der Klienten erlauben. Mit nur einem Mausklick können Bildschirmhalte angezeigt, vorgeführt oder sogar Aktionen ferngesteuert angestoßen werden. So ein Werkzeug sollte wartungsarm und für Endbenutzer einfach in der Bedienung sowie transparent beim Einsatz sein.

Das ITMC hat sich daher für den Einsatz eines solchen Werkzeuges entschieden. Als Kriterien für die Auswahl dieses Produktes wurden folgende Punkte herangezogen:

- Start der Sitzung erfolgt ohne Kenntnis der Netzadresse: Als Verbindungsaufbau soll eine zufällige Nummer, ähnlich einem TAN-Code, dienen.
- Server/Daten gelangen nicht außerhalb des TU-Bereiches: Die Daten sol-



Probleme mit dem Rechner? Mithilfe der Software „FastViewer“ können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ITMC direkt auf den jeweiligen Arbeitsplatz zugreifen. Grafik: R. Baege

len den Verantwortungsbereich der TU Dortmund nicht verlassen.

- Sitzung erfolgt nicht Peer-to-Peer-, sondern servergesteuert: Nur so ist eine kontrollierte Verschlüsselung und eine zentrale LOG-Datei möglich.
- Keine Installation von Programmen oder Programmteilen auf dem Client: Es darf nicht möglich sein, dass das Pro-

Info

Funktionsweise „FastViewer“

Der Supporter/Administrator startet das FastViewer Master-Modul und baut so eine Verbindung zum FastViewer-Server im ITMC auf.

Die Verbindung zum Client-Rechner wird entweder über einen Downloadlink hergestellt, der der Anwenderin oder dem Anwender per Mail zugeschickt wird, oder es wird ein Client-Programm gestartet, das entweder lokal auf dem Rechner installiert ist oder auf einem Netzwerklauferwerk liegt. Danach arbeitet der Supporter auf dem jeweiligen Rechner mit den Berechtigungen der jeweiligen Nutzerin oder des jeweiligen Nutzers und kann somit nicht mehr Dinge tun als der oder die Betroffene selbst.

Nach Ende der Sitzung wird beiden Seiten ein transparentes Sitzungs-LOG angezeigt, in dem alle Arbeitsschritte aufgelistet sind.

gramm selber startet oder automatisch irgendwelche Konfigurationen abrufen.

- Die Teilnehmerin oder der Teilnehmer gibt für jede Sitzung sein Einverständnis.
- Die Teilnehmerin oder der Teilnehmer kann die Sitzung verfolgen und abbrechen (Not-Taste).
- Eine Aufzeichnung (LOG) der Sitzung sowie die transparente Einsicht für die Beteiligten ist wünschenswert. Ein definierter Zeitraum zur Aufbewahrung der LOG-Daten muss zudem möglich sein.
- Es sollte eine stetige Konfigurierbarkeit der Sitzungsmodul und Bereitstellung der Module durch den Administrator erfolgen können. Mit dieser Anforderung werden Kosten für Programmänderungen minimiert.
- Datenverschlüsselung und Zertifikate wie TÜV, OPDV u.s.w.

Diese Aspekte wurden nach der Testphase durch die Software FastViewer erfüllt. Vor der Einführung des Produktes wurden die IT-Beauftragten der TU-Einrichtungen, die Personalräte, das Personaldezernat und auch der Datenschutzbeauftragte eingebunden.

An der TU Dortmund wird dieser Dienst nun vom ITMC für die Betreuung der eigenen Rechner, der Verwaltung und der betreuten Einrichtungen genutzt. Seit kurzem ist auch die Bibliothek in den Service eingestiegen.

Kontakt: norbert.morawietz@tu-dortmund.de

CryptoParty ein voller Erfolg

Vorträge und Diskussion über die Möglichkeiten der Kryptografie

Immer mehr Dienstleistungen werden auch an der TU Dortmund über das Internet abgewickelt. Die Beantragung der UniCard, die Belegungen von Lehrveranstaltungen und die Anmeldung zu Prüfungen sind nur einige Beispiele. Dabei werden die Sicherheit von Kommunikationsprozessen und die Vertraulichkeit von Daten als selbstverständlich vorausgesetzt. Nicht zuletzt durch aktuelle Veröffentlichungen über Abhörpraktiken und die illegale Weitergabe von vertraulichen Daten wurde dieses Vertrauen erschüttert.

Um die Sicherheit in elektronischen Kommunikationsprozessen zu erhöhen, hat die TU Dortmund schon sehr früh Zertifikate auf die UniCard gebracht.



Gut besucht: die CryptoParty.

Foto: ITMC

über die Kryptografie (mit den Themen Authentifizieren, Signieren, Verschlüsseln) gegeben und die Funktion der UniCard als CryptoCard vorgestellt. Gleichzeitig wurde die Nutzung der UniCard in der Universitätsbibliothek erläutert.

Im Anschluss an die Vorträge und Präsentationen entfaltete sich eine rege Diskussion. Es wurde mehrfach der Wunsch geäußert, die für die Nutzung der Zertifikate erforderlichen

Schritte in einem CryptoWorkshop detaillierter vorzustellen. Besucht wurde die CryptoParty von rund 60 Personen – darunter Studierende wie auch Beschäftigte. Die Veranstaltung wurde von der Universitätsbibliothek und vom ASTA der TU Dortmund unterstützt.

Diese können genutzt werden, um die Sicherheit zu erhöhen. Auf der CryptoParty am 11. Dezember 2013 wurden die Handhabung dieser Zertifikate sowie die notwendigen Einstellungen und Installationen demonstriert. Darüber hinaus wurde ein theoretischer Überblick