



UNIVERSITÄT
LEIPZIG

Vom Konzept zur Umsetzung:

EIN SERVICEKATALOG MIT TYPO3 IM HOCHSCHULKONTEXT

Erfurt, 16.09.2026

Susanne Schwarz



AUSGANGSIDE

SERVICEKATALOG DES UNIVERSITÄTSRECHENZENTRUMS

- Auflistung aller Serviceangebote des URZ
- Zielgruppen
- Schlagworte
- Kategorien

Universität Leipzig

🏠 > UNSERE SERVICES

Suche im
SERVICEKATALOG

Suchbegriff

ZIELGRUPPE ▼ SCHLAGWORTE ▼ KATEGORIE ▼

SUCHE STARTEN >

Ihre Auswahl: ALLE FILTER ZURÜCKSETZEN ✕

Servicebeschreibung

Lehrvideos erstellen

Wünschen Sie eine Aufzeichnung Ihrer Lehrveranstaltung oder möchten Sie ein Lehrvideo aufnehmen? Wir stellen Ihnen dafür gern einen Videorucksack mit einer Kamera in HD-Qualität und Zubehör zur Verfügung. Leihen Sie das erste Mal einen Videorucksack, schulen wir Sie oder eine Hilfskraft im Umgang mit dem Equipment. Das abschließende Bearbeiten und Hochladen des Videos auf einen Streamingserver übernehmen wir für Sie auf Nachfrage, wenn es unsere zeitlichen Kapazitäten ermöglichen.

WEITERLESEN >

Servicebeschreibung

Ad-hoc Umfragen in Lehrveranstaltungen

Durch den Einsatz mobiler Endgeräte (Laptops, Smartphones) kann Particify als Abstimmungsinstrument in Seminaren, Vorlesungen oder anderen Veranstaltungen eingesetzt werden. Sie möchten wissen, ob das Auditorium Ihrem Vortrag folgen kann? Nutzen Sie die Feedbackfunktion von Particify. Auf diese Weise kann die Interaktivität zwischen Referierenden und Zuhörenden erhöht und Veranstaltungen abwechslungsreicher gestaltet werden.

WEITERLESEN >

Servicebeschreibung

Assistive Technik für sehgeschädigte Personen

Für blinde, sehbehinderte oder sehgeschwache Beschäftigte und Studierende der Universität Leipzig steht verschiedene assistive Technik für die Ausleihe zur Verfügung.

WEITERLESEN >

Servicebeschreibung

Barrierefreie Arbeitsplätze für blinde und sehbehinderte bzw. hochgradig sehbehinderte Personen

Im Computerpool für Sehgeschädigte im Neuen Seminargebäude in der Universitätsstraße 1, Raum S-013, bietet das Universitätsrechenzentrum der Universität Leipzig (URZ) barrierefreie Unterstützung für blinde und sehbehinderte Studierende sowie Beschäftigte der Universität an.

WEITERLESEN >

ABER ES GIBT DOCH NOCH SO VIEL MEHR

Serviceangebote von A – Z, aber keiner kennt sie

Weil

- sie im Intranet versteckt sind und kaum jemand die **Organisationseinheit** kennt, die den Service anbietet.
- sie schlecht beschrieben sind und den **Prozess** nicht erklären.
- sie oft keine Möglichkeit bieten, um das Angebot direkt nutzen oder eine **Handlung** ausführen zu können.

Meine Probleme

Auffindbarkeit

Information

Handlung

DIE LÖSUNGSANSÄTZE



Auffindbarkeit

- Katalog mit 3 Ausgabemöglichkeiten
- Struktur von HERM abgeleitet

HIGHER EDUCATION BUSINESS CAPABILITY MODEL



DESCRIPTION

The Higher Education Business Capability Model describes a standard set of Business Architecture elements relevant to Higher Education. It can be used as a reference for Business Stakeholders, Enterprise Architects, and Technology Strategists to engage in discussion regarding business effectiveness, needs, and challenges. Standing alongside the accompanying Business Model Canvas, the Business Capability Model elaborates the core value chains for higher education and their underlying business capabilities.

UNDERSTANDING BUSINESS CAPABILITIES

A capability model supports the development of strategies by viewing the business as a collection of capabilities that can be adjusted in response to the demands of the business environment. This model WHAT the organisation is capable of doing. It presents the business capabilities within the wider business context of WHO it serves, relies on, and answers to, extending beyond organisational boundaries. A Business Capability is a particular logical combination of People, Process, Information, and Technology necessary to deliver a discrete required outcome to achieve a specific business objective. The capabilities support the realisation of an institution's strategies.



USAGE

The Business Capability Model serves as an anchor for assessing perspectives such as strategic importance, maturity, business operational pain points, capital investment, and organisational structure. It presents a view of the organisation with traceability from business objectives through to the information, technology, and other resources required to support them.

MAJOR CONCEPTS

Typically an **ORGANISATIONAL STRUCTURE** would be included to provide context for the scope of the model.

VALUE CHAINS capture how the institution generates value through Learning & Teaching and Research.

CORE CAPABILITIES that directly support the Value Chains are organised under the relevant Value Chain Segment.

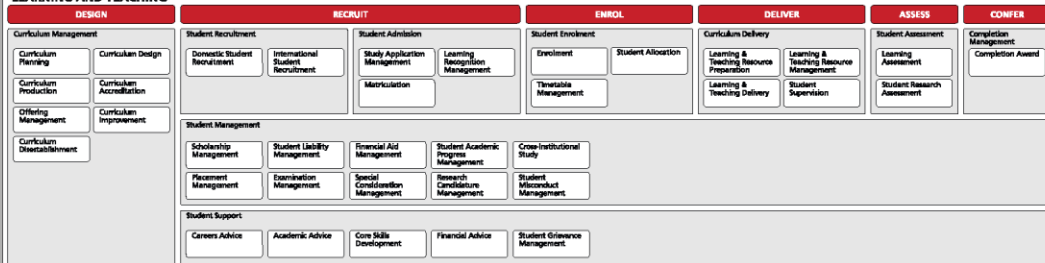
ENABLING CAPABILITIES support the core capabilities across the value chains and keep the institution running.

BUSINESS CAPABILITY CATALOGUE

The accompanying business capability catalogue provides definitions and supporting information for each element in the model.



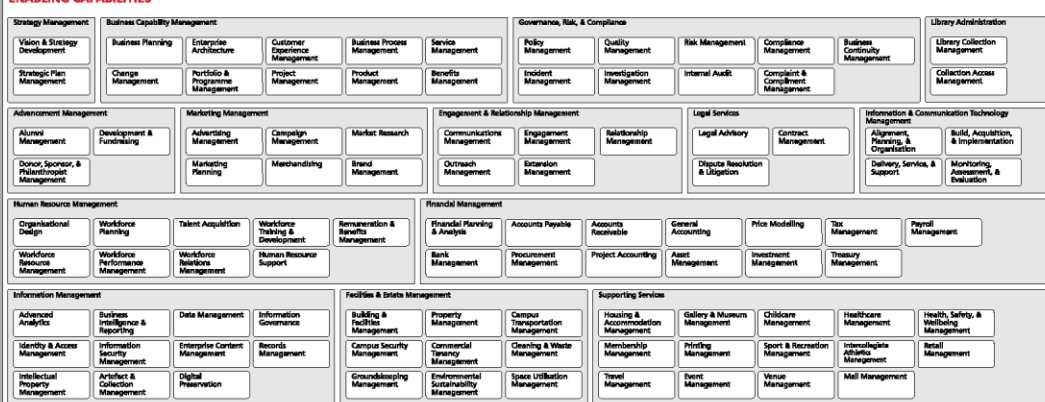
CORE CAPABILITIES AND VALUE CHAINS LEARNING AND TEACHING



RESEARCH



ENABLING CAPABILITIES



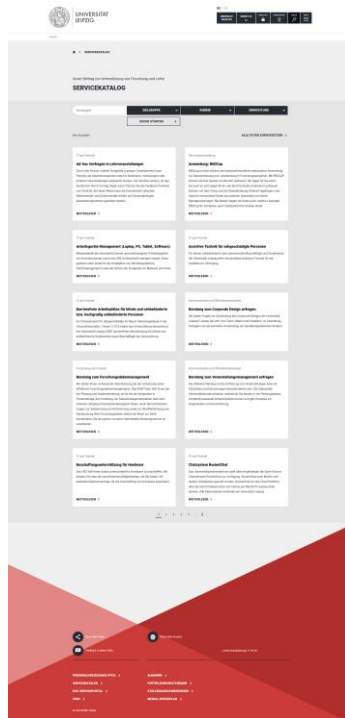
Version 3.0.0, © 2024 CAUDIT. The Higher Education Reference Model is maintained by the CAUDIT Enterprise Architecture Community of Practice. The model is offered under the Creative Commons 4.0 CC BY-NC-SA license, and may be used freely by educational institutions but may not be bundled, subsidised, or used for commercial purpose. Extensions to the reference model must be shared with CAUDIT to enable ongoing evolution and to maximise benefit to the wider community. Elements of this model have alignment with the APQC open standard. CAUDIT acknowledges warmly the generous contribution of FromHereOn Pty Ltd to the Higher Education Reference Model. Please visit <https://caudit.edu.au/> for more information, and email herm-feedback@googlegroups.com with any feedback, suggestions, questions, and share-alike submissions.

AUFFINDBARKEIT DER ANGEBOTE: STRUKTUR

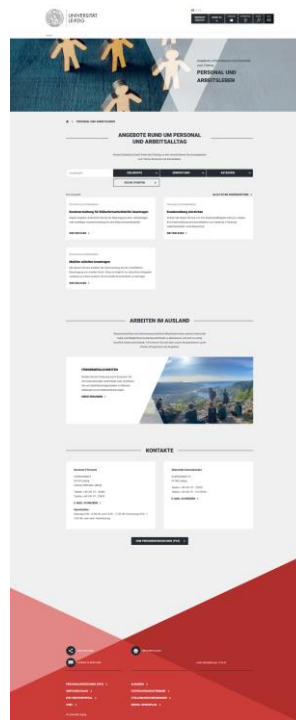
Rubrik	Beispielhafte Services
Forschung & Transfer	Prüfantrag bei Ethikkommission einreichen, Beratung zu Fördermittelantrag anfragen
Studium & Lehre	Lehre evaluieren, Prüfungen organisieren, Lehrveranstaltungen planen
Personal & Arbeitsleben	Urlaubsantrag stellen, Krankmeldung einreichen, Elternzeit beantragen
IT & Technik	Software bestellen, Geräte einrichten
Finanzen & Beschaffung	Ausschreibung erstellen, Projektkonto eröffnen, ELVI-Zugang beantragen
Verwaltung & Organisation	Wahlvorschlag einreichen, Compliance-Verstoß melden, Juristische Beratung anfragen
Gebäude & Ausstattung	Hausmeisterdienst anfordern, Raum buchen, Schlüssel bestellen
Kommunikation & Öffentlichkeitsarbeit	Beratung zum Corporate Design anfragen, Visitenkarten bestellen

AUFFINDBARKEIT DER ANGEBOTE: DARSTELLUNG

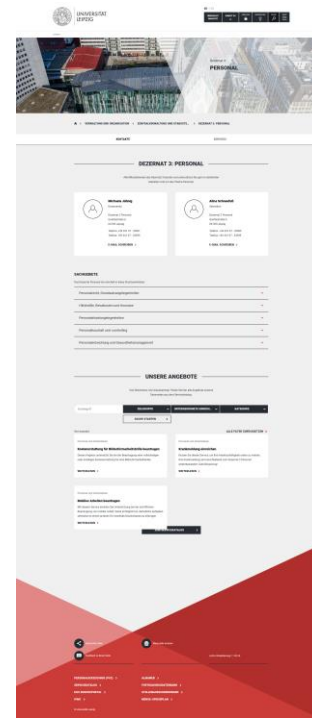
Katalog aller Angebote



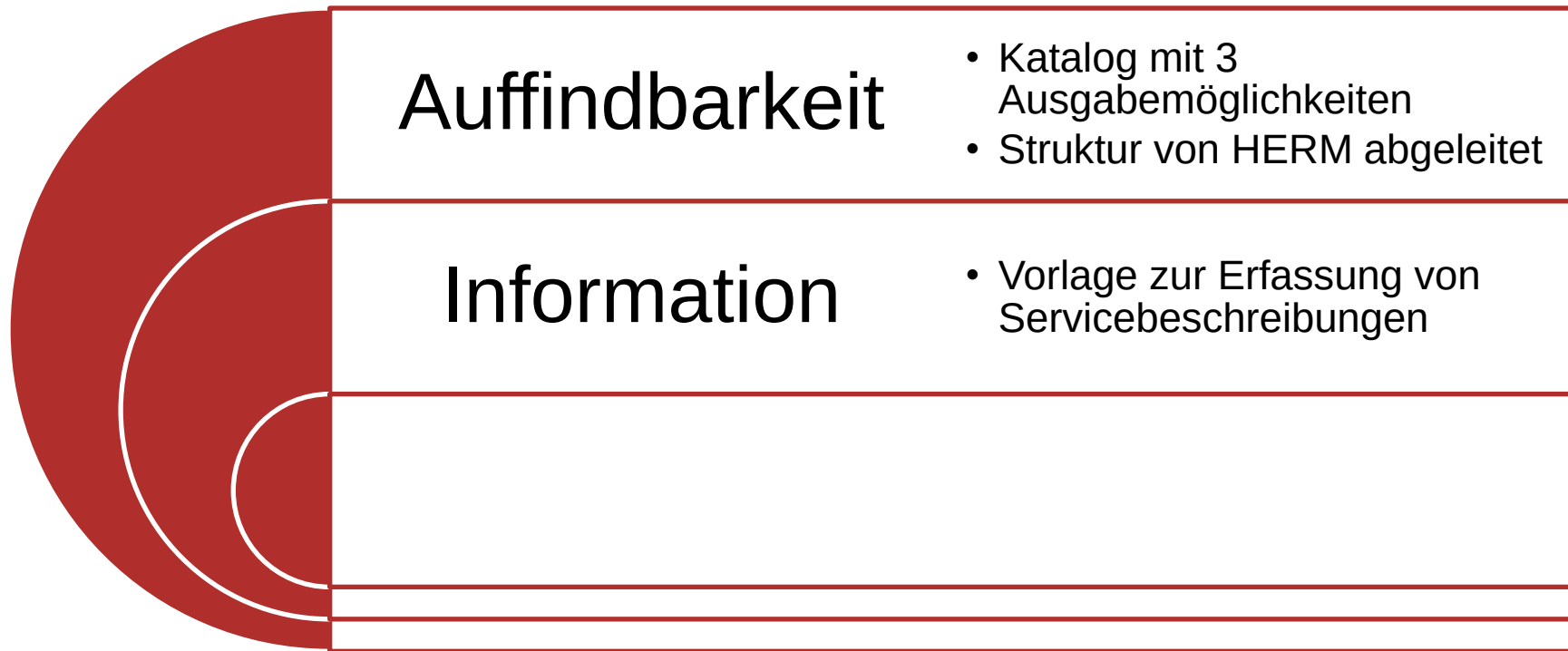
Katalog auf Themenseite



Katalog auf Seite einer Organisationseinheit



DIE LÖSUNGSANSÄTZE



STANDARDISIERUNG DER INFORMATIONEN

Gleicher Aufbau aller Angebote:

- Titel
- Introtext
- Servicebeschreibung mit Handlungsablauf
- Handlung
- Service-Rubrik
- Organisationseinheit



UNIVERSITÄT
LEIPZIG

Stabsstelle
Universitätskommunikation

Formular zur Erfassung von Servicebeschreibungen

Präambel

Dieses Dokument wird genutzt, um alle internen und externen Services der Universität Leipzig systematisch zu erfassen, verständlich zu beschreiben und zentral zugänglich zu machen. Ziel ist es, Transparenz, Effizienz und Nachvollziehbarkeit der angebotenen Leistungen zu fördern.

Definition Service

Ein Service ist ein klar definiertes Angebot, das eine konkrete Leistung für interne oder externe Nutzerinnen und Nutzer bereitstellt. Ziel ist es, ein Bedürfnis zu erfüllen oder einen bestimmten Vorgang zu ermöglichen – zum Beispiel Urlaub beantragen, Räume buchen oder Software bestellen. Ein Service ist reproduzierbar, verbindlich und an feste Zuständigkeiten geknüpft.

Zwei Arten von Abfragen in diesem Formular

Teil 1 (blau): Diese Angaben erscheinen direkt im Servicekatalog (TYPO3).

Teil 2 (orange): Diese Angaben werden aktuell noch nicht auf der Website angezeigt. Sie legen aber den Grundstein für ein künftiges Servicemanagement-System und müssen deshalb ebenfalls auszufüllen werden.

Teil 1 — Wird jetzt im Servicekatalog angezeigt (TYPO3)

Service-Titel*

Wie heißt der Service? (kurz und eindeutig) Beispiel: „Urlaubsantrag stellen“

Kurzbeschreibung*

Was bietet der Service? Was ist das Ziel/Zweck? „Dieses Angebot unterstützt Sie bei der Beantragung...“, „Nutzen Sie diesen Service, um ...“. Mit diesem Angebot erhalten Sie Unterstützung bei...“
Max. 200 Zeichen (ca. 2-3 Sätze)

Servicebeschreibung*

Bitte beschreiben Sie hier das konkrete Angebot mit 1-3 einleitenden Sätzen (was ist der Service, für wen, was) und wie der Service genutzt werden kann. Für einen einleitenden Aufbau verwenden Sie möglichst die Zwischenüberschrift: „So nutzen Sie den Service“. Zur Orientierung wie eine Servicebeschreibung aufgebaut ist, können Sie dieses Beispiel nutzen: [Kostenanfrage für Bildschirmtextbezüge beantragen](#)

— Einleitung:

— So nutzen Sie den Service:

Service-Bereitstellung

* Mit Stern markierte Felder sind Pflichtangaben.

1

Studierende
Lehrende
Forschende
Mitarbeiter:innen
Einrichtungen
Gäste und Externe
~~Doktorand:innen~~ (Graduierende)
Sonstige, welche: _____

Int-Zielgruppe/Nicht-Nutzer

Warum darf/ soll der Service nicht genutzt werden? Es gibt bspw. Services, die explizit nicht von Mitarbeitenden der Medizinischen Fakultät genutzt werden können, weil es dort eine eigene Verwaltung gibt.

Mitarbeiter:innen der Medizinischen Fakultät

Sonstige, welche: _____

Ähnliche Services

Welche Services mit ähnlichem Angebot, mit dem dieser Service verwechselt werden könnte? (z. B. Aufzeichnung von Veranstaltungen durch ZIM oder E-Learning) — bitte genaue Servicennamen nennen

Service-Thema

Worum geht es bei der Service? (z. B. Service zu einem übergreifenden Thema, unter dem Services verschiedener Einrichtungen gemeinsam gelistet werden können?) (z. B. Forschungsdatenmanagement, Veranstaltungsmanagement, Onboarding)
Es ist eine andere Einordnung als die Service-Rubrik oben und optional — nur ausfüllen, falls zureichend.

Organisationseinheit

Welcher Einrichtung ist der Service zuzuordnen? Wenn keine Angabe erfolgt, nehmen wir automatisch die Einrichtung der Ersteller:innen der Servicebeschreibung.

Öffentlichkeit*

Warum darf/ soll der Service nicht genutzt werden?

Öffentlich (ohne Login aufrufbar)

intern (nur nach User-Login aufrufbar)

Ein Stern markierte Felder sind Pflichtangaben.

3

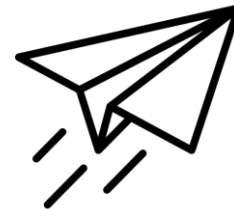
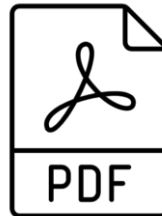
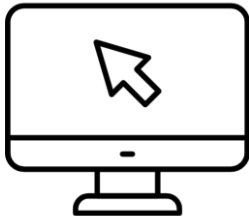
DIE LÖSUNGSANSÄTZE



AUSLÖSEN DER HANDLUNG

UNSERE SERVICEDEFINITION

Ein Service ist ein klar definiertes Angebot, das eine konkrete Leistung für interne oder externe Nutzerinnen und Nutzer bereitstellt. **Ziel ist es, ein Bedürfnis zu erfüllen oder einen bestimmten Vorgang zu ermöglichen** – zum Beispiel Urlaub beantragen, Räume buchen oder Software bestellen. Ein Service ist reproduzierbar, verbindlich und an feste Zuständigkeiten geknüpft.



DATENMODELL UND BACKEND

Nr.	Raster	Feldname	Pflichtfeld	Typ	Anmerkung
1	Allgemein	Titel	x	Text	
2	Allgemein	Dachserie		Text	
3	Allgemein	Service-Einrichtung	x	Einfachauswahl	wird in Listenansicht unterhalb der Dachserie ausgegeben Auswahlmöglichkeiten: - Personal und Arbeitsmittel - IT und Technik - Gebäude und Ausstattung - Einrichtung und Transfer - Studien und Lehre - Einsetzen und Beschaffen - Verwaltung und Organisation - Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
4	Allgemein	Isuro Kurzbearbeitung	x	Text (Zoo)	Zeichensbegrenzung, Rechtschreibprüfung, Textschönheitsprüfung im Reichtext
5	Allgemein	Service-Beschreibung	x	RTE	
6	Allgemein	Service-Bescheinigung		Link oder Datei	Linkbeschreibung, Linktitel muss eindeutig benannt werden können, Darstellung als Primary Button
7	Allgemein	Wissens-Informationen		RTE	
8	Allgemein	Gebühren und Beiträge		RTE	
9	Allgemein	Abgrenzungen		RTE	
10	Allgemein	Vorwissenfragen		RTE	
11	Allgemein	Berechtigungen		RTE	
12	Allgemein	Bestimmungen		RTE	
13	Allgemein	Wissens-Inhaltsbausteine		Checkbox	Nur für Raster für Parameterlisten ein kein Pflichtfeld, nach Vorfeld möglich des Varianten-Ministrägers (GDM, Einrichtung (GDM), manual)
14	Media	Bild Video		Bild Video	
15	Seitenleiste	Kontakt	x	Auswahl/Relation	
16	Seitenleiste	Schlagwortliste	x	Mehrfachauswahl	
17	Relationen	Zielgruppe	x	Mehrfachauswahl	Auswahlmöglichkeiten: - Studierende - Lehrende - Einzelne - Minutenstudie - Einschichtende - Globe und Externe - Dokumente/Geschichte
18	Relation	Nicht-Zielgruppe		RTE	
19	Relationen	Additional Services		Relation	Verknüpfung verwandter Services
20	Relationen	Kategorie		Auswahl	nur Kategorie unterhalb der selben Ebenenkategorie Service-Kategorie

Nr.	Reiter	Funkname	Pflichtfeld	Typ	Anmerkung
21	Organisation	Übergeordnete Organisationseinheit	x	Auswahl (SDM)	Pflichtfeld, Mehrfachauswahl möglich
22	Organisation	Untergeordnete Organisationseinheit		Auswahl (SDM)	optional, abhängig von Auswahl oben
23	Zugriff	Verben		Schieberegler	wie bei News Events
24	Zugriff	Start-Stop-Datum		Datum	wie bei News Events
26	Zugriff	Benutzergruppe		Auswahl	Default = öffentlich, Option

5. Organisation der Inhalte (Ordnerstruktur)

- Jede Einrichtung erhält einen eigenen Sys-Ordner für ihre Services.
- Ordner können frei benannt werden und müssen nicht den SDM-Einrichtungsnamen entsprechen.
- Ordner können nur von den Admins angelegt werden.
- Ordner dienen nur zur besseren Orientierung im Backend und Einordnung der Zugriffseinstellung, welcher Redakteur, auf welchen Ordner zugreifen und die darin enthaltenen Services bearbeiten darf.
- Ordner dienen im Frontend dem Plugin als Quelle, um zu wissen, aus welchen Ordnern Services angezeigt werden sollen (ähnlich wie bei News und Events)

6. Frontend-Ausgaben

a) Gesamtkata

- Ausgabe aller Services aus allen Ordnern
- Inklusive interner (nicht öffentlich sichtbarer) Services
- **Logisch** zugeordnete Services wurden angezeigt, aber mit Symbol (z. B. Schloss) markiert
- Filter: Freitextsuche, Service-Rubrik, übergeordnete Organisationseinheit (SDM), Zielgruppe (optional)
- Ausgabe auf Seitentyp: Datenbanksite, Verteilersite

b) Einrichtung:bezogene

- Jede Einrichtung kann eine eigene Seite erhalten, die nur ihre Services zeigt
- Quelle: definierte Sys-Ordner (wie bei News/Events).
- Filter: Freitextsuche, Service-Rubrik, untergeordnete Organisationseinheit (SDM), Zielgruppe (optional).
- Ausgabe auf Seitentyp: Datenbankseite, Verteilerseite

c) Themenbezogene Ausgaben (z. B. Forschungsdatenmanagement, Veranstaltungsmanagement)

- Listenansicht mit Services verschiedener Einrichtungen
- Vorfilterung über Service-Kategorien und Unterkategorien (z. B. Forschungsdatenmanagement)
- Quelle: definierte Sys-Orderer (wie bei News Events)
- Filter: Freitextsuche, Service-Rubrik, übergeordnete Organisationseinheit (optional), Service-Unterkategorie (optional), Zielgruppe (optional)
- Ausgabe auf Seitenr: Datenbanksite, Verteilseite

d) Detailseiten:

- Ausgabe nur relevanter, im BE ausgefilterter Felder
- Organisations-Einheit, Zielgruppe etc. werden nur für die Filterlogik benötigt.

--	--



Service "Kostenerstattung für Bildschirmarbeitsbrille beant..." auf Seite "Services Dezernat 3: Personal" bearbeiten

Allgemein	Medien	Inhaltselemente in Seitenleiste	Relationen	Organisation	Zugriff	Sprache
Titel						
Kostenerstattung für Bildschirmarbeitsbrille beantragen ✕						
URL-Segment						
https://dev.intranet.uni-leipzig.de/kostenerstattung-fuer- 🔗 ↻						
Dachzeile						
Service-Rubrik						
🔍 🏠 ☰ ☑️						
✓ 📁 Service-Rubriken ☐ Finanzen und Beschaffung ☐ Forschung und Transfer ☐ Gebäude und Ausstattung ☐ IT und Technik ☐ Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit ☒ Personal und Arbeitsleben ☐ Studium und Lehre ☐ Verwaltung und Organisation						
Kurzbeschreibung						
Dieses Angebot unterstützt Sie bei der Beantragung einer vollständigen oder anteiligen Kostenerstattung für eine Bildschirmarbeitsbrille.						



UNIVERSITÄT
LEIPZIG

VIELEN DANK!

Susanne Schwarz

Stabsstelle Universitätskommunikation

Goethestraße 6, 04109 Leipzig

T +49 341 97-35037

susanne.schwarz@zv.uni-leipzig.de

www.uni-leipzig.de