



12.März 2010

Professionalisierung des IT-Betriebs ist Pflicht

FIT-ÖV-Veranstaltung in Bochum zeigt Wege zur Effizienzsteigerung der IT auf

Viele Verantwortliche in der öffentlichen Verwaltung fragen sich, wie sich ihr IT-Betrieb effizienter und gleichzeitig kundenorientierter gestaltet lässt. Dies betrifft insbesondere die Prozesse in den Organisationen, wie die Konferenz FIT-ÖV Anfang am 9. Februar 2010 in Bochum verdeutlichte. Sie wurde erstmals gemeinsam vom itSMF Deutschland e.V. und der VITAKO, der Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister e.V. veranstaltet.

„In der öffentlichen Verwaltung, in kommunalen Einrichtungen und auf Länderebene wächst der Druck, den IT-Betrieb weiter zu professionalisieren. Dabei geht es darum, die Prozesse zu straffen und kosteneffizienter zu gestalten – aber gleichwohl den Kunden die beste Qualität zu liefern“, umriss Dr. Marianne Wulff, Geschäftsführerin der Vitako, das derzeitige Szenario für alle IT-Dienstleister in diesem Umfeld. „Verschärfend kommt hinzu, dass sich die Kunden verändern: Sie wollen klare Servicevereinbarungen, um ihre IT-Dienstleister besser steuern zu können.“

Ein professionelles IT Service Management stellt ihrer Auffassung nach einen wesentlichen Schritt dar, um die Herausforderungen zu meistern. Dabei muss die öffentliche Verwaltung keineswegs bei Null beginnen. Denn mit der IT Infrastructure Library (ITIL) steht ein standardisierter Baukasten für das IT Service Management zur Verfügung, aus dem sich IT-Dienstleister bedienen können. Wulff: „Es erleichtert die Sache außerdem, dass ITIL seinen Ursprung in der kommunalen Welt, nämlich in der öffentlichen Verwaltung in Großbritannien, hat.“

Dennoch arbeiten sowohl die Vitako als auch das itSMF – beides Non-Profit-Organisationen – seit Jahren daran, das Thema für die öffentliche Verwaltung praxisnah zu gestalten: So hat sich in der Vitako eine Facharbeitsgruppe Service Management und ITIL, im itSMF der Arbeitskreis ITIL in der Öffentlichen Verwaltung, kurz AK-ÖV, etabliert.

Ein aktuelles Ergebnis des AK-ÖV liegt mit dem im Symposium-Verlag erschienenen Buch „Service Level Management in der öffentlichen Verwaltung. Diagnose, Planung und Umsetzung“ vor. Mit insgesamt 84 Fragen sowie einer Mustervereinbarung für ein Service Level Agreement gibt es IT-Verantwortlichen in Bund, Ländern und Gemeinden nützliche Hinweise für die Einführung des Management-Werkzeugs – oder hilft ihnen, Lücken in diesem Bereich zu erkennen. „Dabei geht es uns nicht darum, dass die IT-Verantwortlichen Multiple-Choice-Listen abhaken oder Lückentexte füllen. Sie sollten sich mit Hilfe unserer Checklisten mit dem gesamten Prozessen beschäftigen“, stellte Markus Bonk, Leiter des AK-ÖV, in Bochum klar. Der Leitfaden geht zudem auf die Besonderheiten des IT Service Managements in der öffentlichen Verwaltung ein. So geht es in der ITIL-Phase „Servicestrategie“ beispielsweise darum, dass der IT-Provider seinen Markt definiert. Bonk: „Natürlich trifft der Begriff des Markts für einen IT-Dienstleister in der öffentlichen Verwaltung nicht zu, hier muss man eher vom Bedarf der Fachbereiche sprechen. Dass diese oft mehrere, sehr unterschiedliche Aufgaben und Geschäftsmodelle bedienen, erleichtert die Servicestrategie nicht gerade.“

Künftig wollen VITAKO und itSMF ihre Zusammenarbeit intensivieren – über die Veranstaltung in Bochum hinaus. „Wir haben vor allem eine inhaltliche Kooperation im Visier, damit diese Zielgruppe den Herausforderungen zur Professionalisierung des IT-Betriebs begegnen kann“, sagt Steven Handgrätiger, Vorstandsvorsitzender des itSMF Deutschland. Dazu gehören neben dem Service Level Ma-

nagement die Prozess- und Serviceorientierung der IT, das Configuration Management, die Entwicklung gezielter Trainingsmethoden, ein VITAKO-Referenzmodell sowie die Weiterentwicklung der Methode „Total Value of IT“, kurz TVIT, für die öffentliche Verwaltung.

Mit TVIT sind Unternehmen heute schon in der Lage, den Nutzen von IT Service Management zu prognostizieren und aufgrund von Benchmarks zu beurteilen. Das Verfahren, bei dem die Komplexität der Organisation, die IT-Kosten und die IT-Service-Management-Prozessreife standardisiert aufgenommen und analysiert werden, wurde vom itSMF Deutschland gemeinsam mit der Gartner Deutschland GmbH entwickelt. Durch den Benchmark-Vergleich mit ähnlichen Unternehmen werden konkrete Aussagen über die zu erwartende Kostenentwicklung und über qualitative Nutzenaspekte für geplante Zielszenarien gewonnen. Die VITAKO plant, für die Anwendung von TVIT in der öffentlichen Verwaltung Benchmarks ihrer Mitglieder zur Verfügung stellen. „Letztlich haben IT-Dienstleister mittels Prozessorientierung und TVIT die Chance, zum Treiber von Verwaltungsentwicklung und Modernisierung zu werden“, erklärte Günter Job, Geschäftsführer der itSMS GmbH, die TVIT kommerziell vermarktet.

Dass viele IT-Dienstleister in Bund, Länder und Kommunen das IT Service Management heute bereits professionell betreiben, haben in Bochum eine Reihe von Vorträgen aus der Praxis belegt: So hat Rolf Frank von der Bundesagentur

für Arbeit, die im Dezember mit dem Projekt-Award des itSMF ausgezeichnet wurde, die Erfolgsfaktoren des Projekts „ITIL2010“ benannt: An erster Stelle steht für ihn die Verankerung des Projekts in der Strategie der Bundesagentur: Das Top-Management müsse dahinter stehen, ein Bottom-up-Ansatz funktionierte nicht, so Frank. Umfangreiche Qualifizierungsmaßnahmen durch eigene Experten haben sichergestellt, dass die Mitarbeiter im IT-Service gezielt angesprochen und geschult wurden. Und schließlich trugen umfassende Kommunikation und Veränderungsmanagement dazu bei, dass die Mitarbeiter alle an einem Strang zogen. Franks Tipp: Man müsse ein solches Projekt nicht unbedingt „ITIL“ nennen, das löse zum Teil lange Diskussionen unter den Mitarbeitern aus. „Optimierung der IT-Fabrik“ sei weitaus unverfänglicher.

Ähnliche Erfahrungen machte auch das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (StMAS) bei der Einführung von ITIL v3: Die projektbegleitende Einbindung der übergreifenden strategischen Einheiten einschließlich des CIO-Bayern, die Integration der relevanten Interessensvertreter in die Projektorganisation sowie die Einbindung der Führungsebene identifiziert Projektleiterin Brigitte Riedl als die wesentlichen Faktoren für den Erfolg des Projekts. Außerdem rät sie zu einem pragmatischen Einsatz von ITIL sowie zur Etablierung eines Veränderungsmanagements, um die Sorgen der Mitarbeiter um die Änderung ihres Arbeitsplatzes aufzufangen.