
ITIL und die IT-Optimierung in der Öffentlichen Verwaltung

1. FIT-ÖV des itSMF

Holger Bley
Leitender Berater
HiSolutions AG

Markus Bonk
Berater ITSM
HiSolutions AG

Inhalt

1. HiSolutions AG
2. HiSolutions in der öffentlichen Verwaltung
3. Herausforderungen bei der IT-Optimierung mit ITIL (in der öffentlichen Verwaltung)

1

HiSolutions

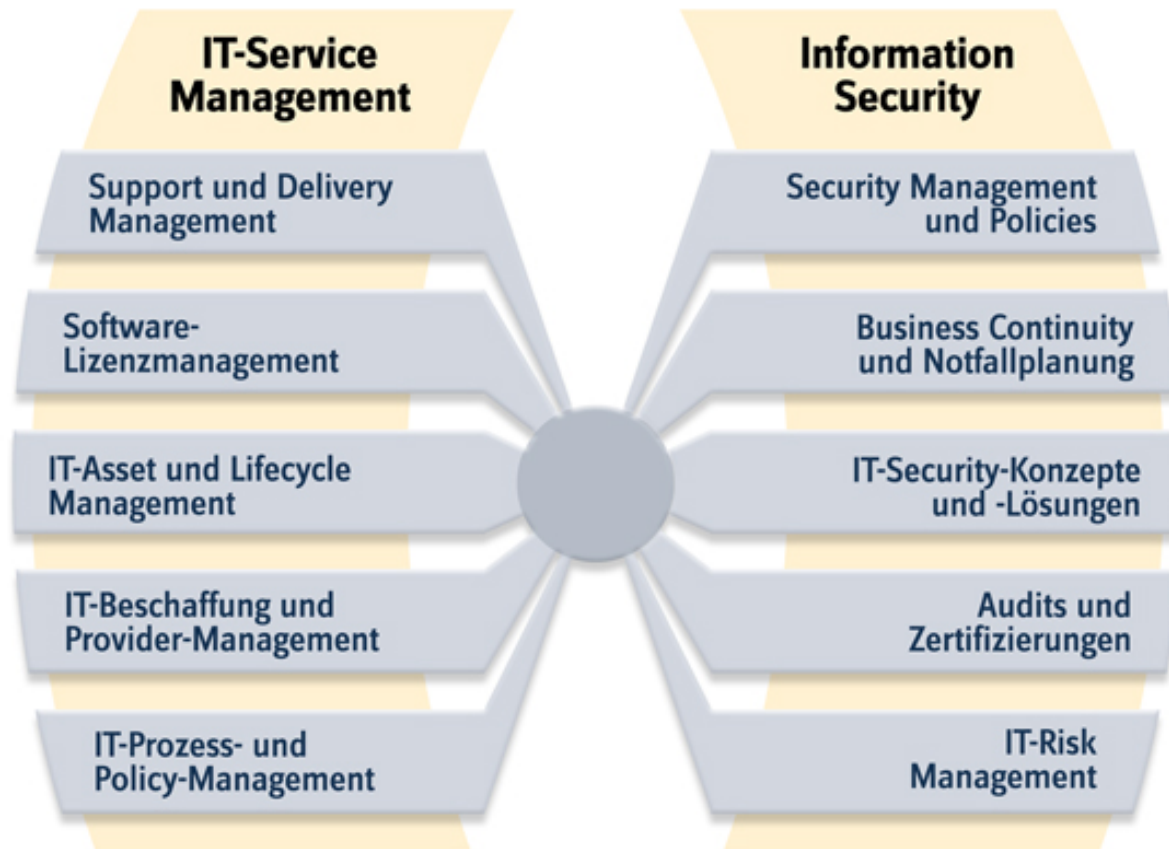
- Wer wir sind...
- Der Arbeitskreis ITIL der KBSt

Visitenkarte HiSolutions AG

Gründung	1994
Vision	Der sichere und effiziente Umgang mit Informationen macht unsere Kunden erfolgreicher
Mission	Wir schützen und optimieren die Informationsverarbeitung unserer Kunden mit Organisations- und Technologiekompetenz
Felder	IT-Service Management Information Security
Mitarbeiter	> 55
Standorte	Berlin, (Frankfurt/ Köln)
Awards	Innovationspreis Berlin/Brandenburg Fast50 Germany Fast500 Europe



Leistungsfelder HiSolutions AG



HiSolutions ITSM News:

- ➡ ISO 20000 Zertifizierungen (z.B. aktuell Toll Collect)
- ➡ Wirtschaftlichkeitsberechnungen von ITSM Investitionen (Franchise Produkt Gartner ITSM)

Referenzen (Auszug)



Unterstützung AK ITIL der Bundesverwaltungen

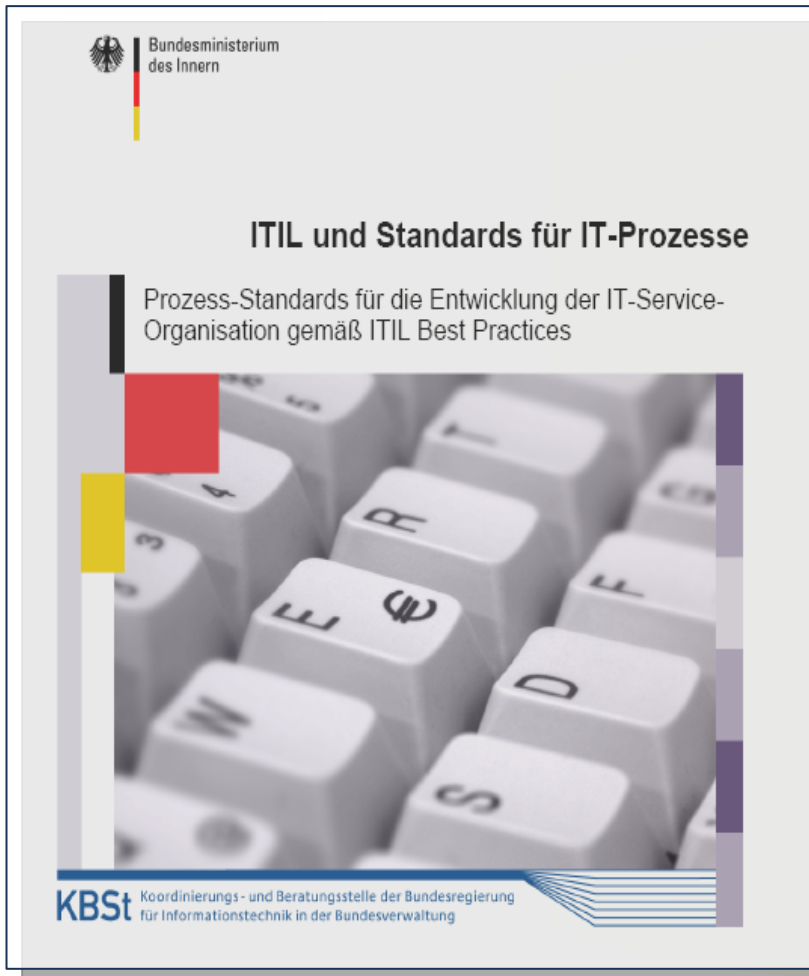
→ Was macht der Arbeitskreis?

- Interministerieller Arbeitskreis unter Leitung der KBSt
- Anwendbarkeit von ITIL in den Bundesbehörden
- Förderung des Erfahrungsaustausches
- Veröffentlichung von Ansätzen und Erfahrungen zur Steigerung der Effizienz und nachhaltigen Kosteneinsparung

→ Wer ist beteiligt?

- **KBSt** Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung
- **BMI** Bundesministerium des Innern
- **BIT** Bundesstelle für Informationstechnik
- **ZIVIT** Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik
- **BAW** Bundesanstalt für Wasserbau
- **BKA** Bundeskriminalamt
- **BAKöV** Bundesakademie für öffentliche Verwaltung
- **StBa** Statistisches Bundesamt

Ergebnisse des Arbeitskreises



Mit der KBSt-Studie

Standards für IT-Prozesse

steht dem Management ein Überblick über die derzeit wichtigsten Standards zum freien Abruf zur Verfügung

http://www.kbst.bund.de/cln_047/nn_991292/SharedDocs/Anlagen-kbst/itil_und_standards_fuer_it_prozesse,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/itil_und_standards_fuer_it_prozesse.pdf

Weitere Ergebnisse des Arbeitskreises

- **Studie „ITIL und Informationssicherheit – Aspekte der Integration von Incident und Security Management“**
- **Studie „ITIL und Standards für IT-Prozesse“**
- **Erfahrungen in der Anwendung von ITIL in ausgewählten Bundesbehörden**
Konsolidierte Erfahrungsberichte von Interviewergebnissen aus dem Bundesministerium des Innern, dem Bundesministerium für Umwelt, des BVA, des ZIVIT und der BAW
- **Studie „ITIL und Beschaffung“**
- **Informationsplattform** zur Anwendung des ITIL Standards in den öffentlichen Verwaltungen im Bereich der bereits bestehenden KBSt Internetpräsenz
- **1. KBSt Forums 2007** zum Erfahrungsaustausch der Behörden und Verwaltungen am 16./17. April 2007

3

Herausforderungen bei der IT-Optimierung mit ITIL

- IT-Dienstleister und die kulturelle Veränderung
- Organisation: Prozess und Linie?
- Technik und Tools
- Ressourcen: Wer wird gebraucht?
- Prozesse leben - Die Implementierung
- Und nach dem Projekt...?

IT-Dienstleister und die kulturelle Veränderung



IT-Dienstleister und die kulturelle Veränderung

Legen Sie Grundlagen für die zielgerichtete ITSM-Einführung

Machen Sie Ihre IT-Führungskräfte mit gezielten Maßnahmen fit

ITIL-Trainingsstandards sind nicht für das Leitungen in der öV optimiert

z.B. Eigener „ITIL Management-Workshop“

Machen Sie die Ausgangssituation und den Handlungsbedarf sichtbar

IT-Prozess-Assessment und Problemanalyse im Vorfeld

z.B. ISO-20000-Readiness Check, Prozess-Maturity-Assessments,...

Setzen Sie konkrete und überprüfbare Implementationsziele

Orientieren Sie sich an Standards wie ISO 20000 und BSI-Grundschutz

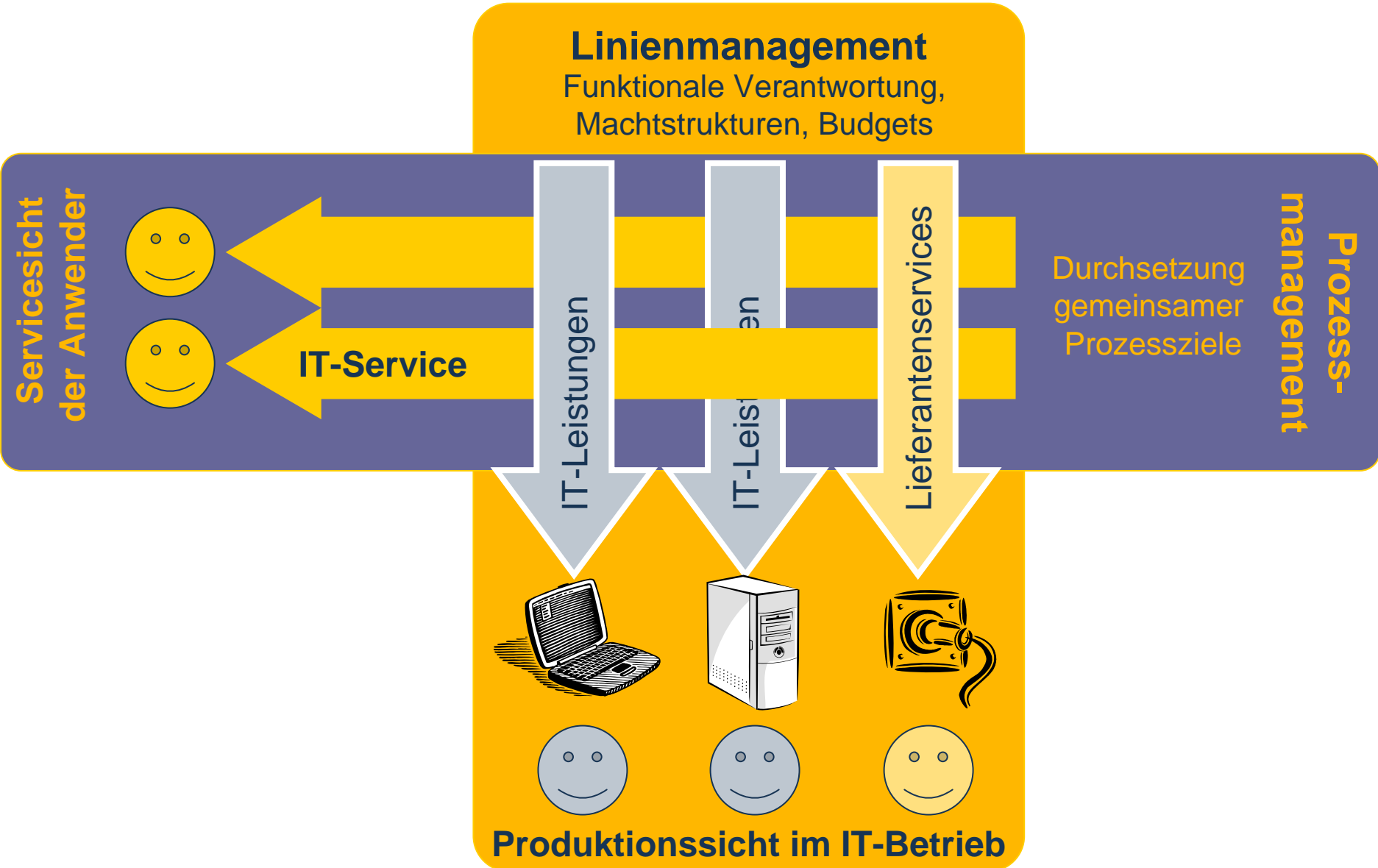
z.B. ISO-20000-Compliance Part 1, CMM-Level 2.5-3.0, ...

Definieren Sie frühzeitig den IT-Servicekatalog

Service definition schafft frühzeitig das Serviceverständnis

z.B. Einführung des Servicekatalogs mit dem SLM-Prozess

Organisation: Prozess und Linie?



Organisation: Prozess und Linie?

Nehmen Sie die organisatorische Herausforderung ernst

Erkennen Sie die organisatorische Herausforderung frühzeitig



ITIL ist meistens mehr Organisations- als IT-Projekt

z.B. Einbindung der Organisationsabteilung

Vergewissern Sie sich der Leitungsunterstützung



Aktive Einbindung der Leitung in das ITIL-Projekt

z.B. Anwesenheit, Leitung von Arbeitssitzungen

Klären Sie den Gestaltungsbereich Ihres Projektes



Klarer, vollständiger und akzeptierter Projektauftrag

z.B. Gründliche Phase der Projektinitialisierung

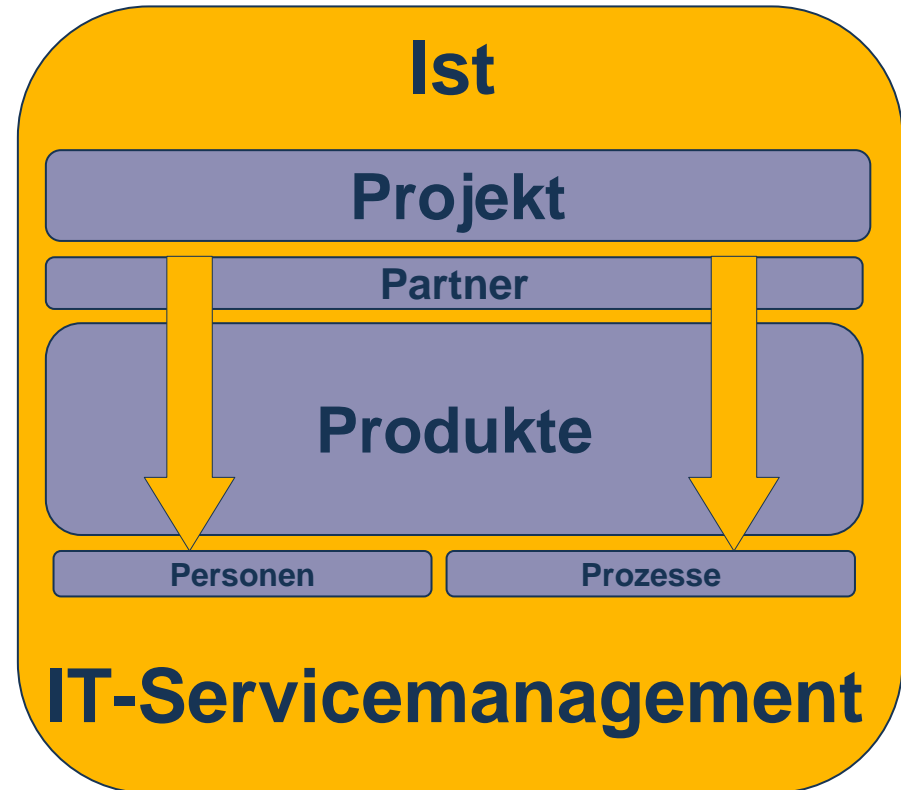
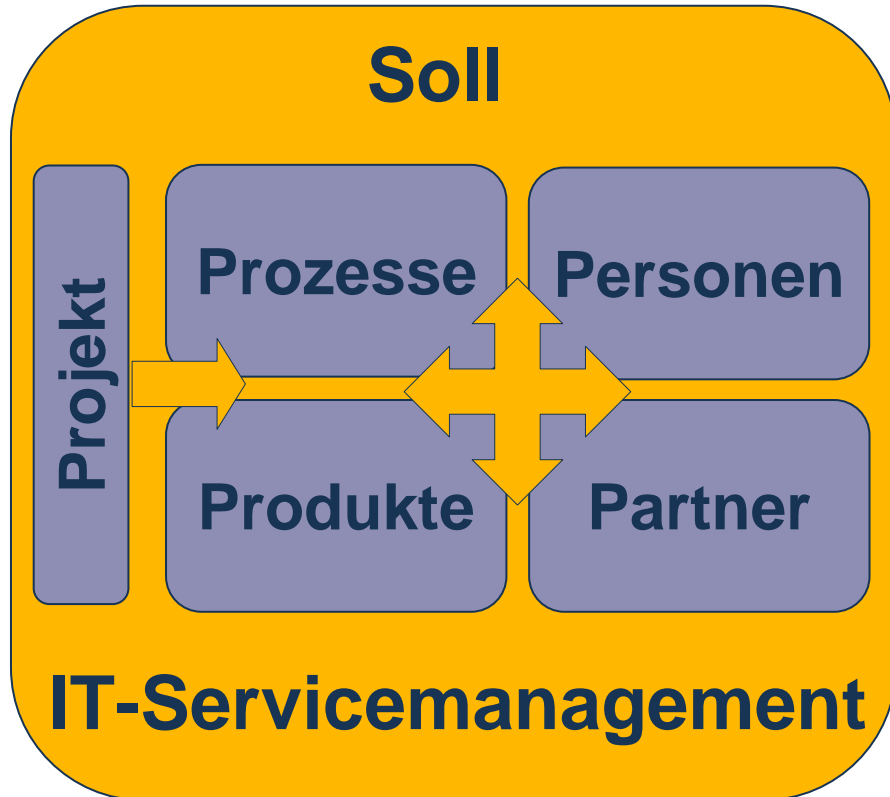
Legen Sie viel Wert auf gesteuertes Veränderungsmanagement



Beteiligen und kommunizieren

z.B. Besetzung eines Veränderungsmanagers

Technik und Tools



Technik und Tools

Die Toolauswahl kann nicht alle Probleme lösen

Vernachlässigen Sie die Prozesse nicht...

Ein gutes Tool macht einen schlechten Prozess nicht besser

z.B. „Software follows function“

Nutzen Sie die Tooleinführung, um Ergebnisse aufzuzeigen

Neue Software ist sichtbarer als neue Abläufe

z.B. Verbesserte Ticketverfolgung für die Anwender

Fangen Sie realistisch an

Keine 120%-Prozent Lösung im Kriterienkatalog notwendig

z.B. Skalierbare und anpassbare Lösungen bevorzugen

Beginnen Sie mit der Tool-Fragestellung zum richtigen Zeitpunkt

Warum kaufen Sie ein Tool für Prozesse, die Sie noch nicht haben?

z.B. Toolimplementierung und Prozessimplementierung


Ressourcen: Wer wird gebraucht?


Intern

- IT-Spezialisten
- ITIL-Kenner
- IT-Service-Kenner
- IT-Leitung
- Prozessverantwortliche
- Prozessbeteiligte
- Organisatoren
- Personalvertretung
- Haushälter
- Finanzmittel

Extern

- Kundenbeteiligung
- Anwender
- Lieferanten
- externe Unterstützung

 Stehen die erforderlichen Personen zur Verfügung?

 Werden sie auch nach Projektende für das IT-Service-Management aktiv sein können?

 Mit welcher Freistellung?

 Sind Finanzmittel vorhanden?

Ressourcen: Wer wird gebraucht?

Die Optimierung der IT gibt es nicht umsonst...

Arbeiten Sie mit den richtigen
Personen zusammen



Bilden Sie Ihr Projektteam nach
Bedarf, Motivation und Wissen

z.B. Weiterqualifizierung nutzen

Beteiligen Sie Spezialisten mit
wirklicher Umsetzungserfahrung



Theorie ist lernbar, Praxis muss man
erfahren haben

z.B. Externe Beratung, Referenzbesuche

Planen Sie Ressourcen dauerhaft
und fordern Sie diese ein



IT-Servicemanagement ist eine
Daueraufgabe

z.B. Frühzeitige Rollenbesetzung klären

Definieren Sie Ziele, die mit Ihren
Ressourcen erreichbar sind



Unrealistische Ziele sind gefährlich –
bilden Sie Etappen

z.B. kleinere Meilensteine

Prozesse leben - Die Implementierung

Kennen Sie das?

Prozesse sind beschrieben, es ist viel Papier produziert und ein Software-Tool ist eingeführt.

Das Ergebnis ist häufig:
Mehr Bürokratie, mehr Dokumentationspflichten und eine Optimierung der IT-Prozesse ist nicht spürbar.

Es fehlt die Prozesseinführung!

Prozesse leben - Die Implementierung

IT-Servicemanagement ist mehr als ein Konzept

Beschreiben Sie Ihre ITIL-Prozesse für Ihre Organisation

Jede Organisation ist anders - es gibt keine Out-Of-The-Box-Lösungen

z.B. Größe der IT, Aufgabenschwerpunkte

Beteiligen Sie die Personalvertretung frühzeitig

Sprechen Sie offen und regelmäßig mit der Personalvertretung

z.B. Informationsveranstaltungen, Lenkungsforum

Definieren Sie Rollen und Verantwortlichkeiten realistisch

TVöD, Stellenbeschreibungen, Geschäftsverteilungspläne...

z.B. Beteiligung Personalabteilung

Wählen Sie ein angemessenes Einführungsszenario

Nutzen Sie den Raum zwischen Pilot und Big Bang

z.B. prozessuale oder funktionale Stafflung

Und nach dem Projekt...?

Anforderungen

- » Kunden
- » Anwender
- » Vorgesetzte
- » Prozess-
beteiligte
- » Politik

Möglichkeiten

- » Technisch
- » Organisatorisch
- » Wissen
- » Erfahrung
- » Reife

Änderungen werden nötig und möglich

Und nach dem Projekt...?

Das Ende des ITIL-Projekts ist der Anfang...

Planen Sie die kontinuierliche Verbesserung von Beginn an ein



Enden Sie im Projektauftrag und – plan nicht bei der Einführung

z.B. Vorschlag Folgeprojekt, Linienverantwortung

Kontinuierliche Verbesserung muss gelebt werden



Ein KVP-Konzept führt noch nicht zu besseren Prozessen

z.B. Einforderung durch Leitungsinstanzen

Verankern Sie IT-Service-management in der IT-Strategie



Offenheit, Transparenz, Wille und Akzeptanz von Veränderungen

z.B. Leitbild, Strategieprozess

Besetzen Sie Rollen und definieren klare Verantwortlichkeiten



Kontinuierliche Verbesserung braucht Engagement

z.B. Aufgabenbeschreibung, Prämien

Kontakt

Anschrift

HiSolutions AG

Bouchéstraße 12

D-12435 Berlin

Fon: +49 30 533289-0

Fax: +49 30 533289-99

www.hisolutions.com

IT-Service
Management

Holger Bley

bley@hisolutions.com

Fon: +49 30 533289-39

Markus Bonk

bonk@hisolutions.com

Fon: +49 30 533289-0

