

Rollenkonzepte und Service Level Management in der ÖV

Ergebnisse aus dem itSMF Arbeitskreis
„ITIL in der öffentlichen Verwaltung“

Günter Job,
itSMS GmbH

itSMS
IT Service Management Services GmbH
ein Unternehmen des **itSMF** Deutschland e.V.

Der Arbeitskreis ITIL-ÖV

Motivation

- Bewusstsein schaffen, ITSM Lobbyisten
- Handlungsempfehlungen, Good Practices, Lösungswege, Erfahrungen
- Bu – La – Ko

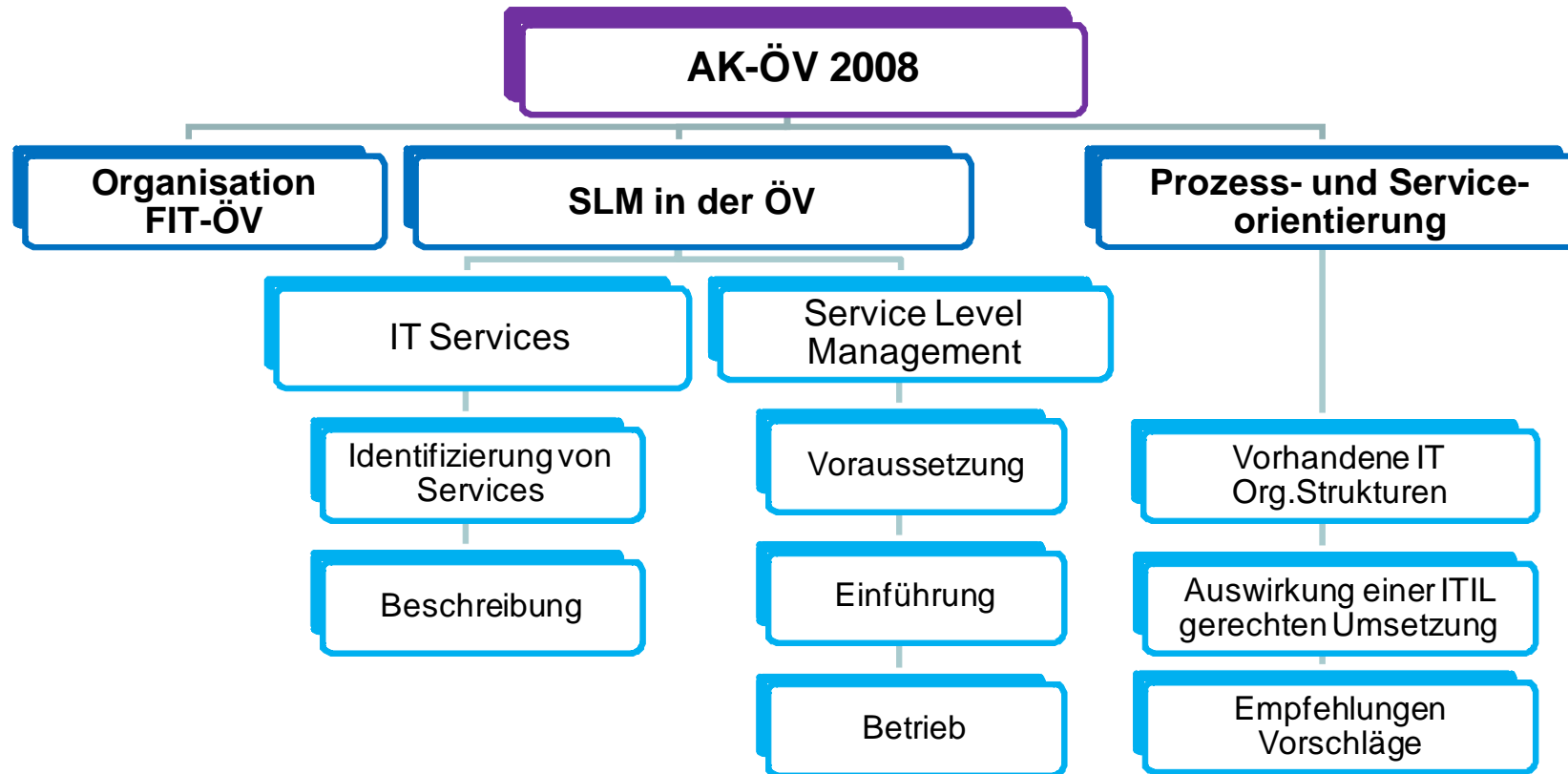
Der Weg

- Positionierung AK – 70 % aus der ÖV
- Ergebnisprotokolle, Netzwerk, Erfahrungsaustausch

Struktur

- AK-Leitung : Hr. Handgrätinger / Hr. Job (seit 03/2006)
Hr. Bonk ab Juli 2009
- Ca. 10 aktive Mitarbeiter, ca. 20 Teilnehmer in Arbeitsgruppen, ca. 35 Interessierte.

Organisation im AK



Bisherige Ergebnisse

- FIT-ÖV
 - Forum ITSM in der öffentlichen Verwaltung

www.fit-oev.de

- itSMF Publikation
 - Planung, Einführung und Steuerung von IT Service Prozessen
 - Mit 8 Erfahrungsberichten

Symposium Verlag (ISBN-13: 978-3939707165)

FIT-ÖV
Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung

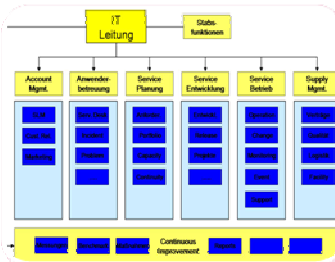


Aufgabe Teilprojekt „Service- und Prozessorientierung in der ÖV“

Fakten	Erkenntnisse	Hemmnisse	Empfehlungen
Gute Leistungen werden nicht ausreichend materiell entlohnt;	Motivation für Leistungssteigerung eingeschränkt	Es bestehen geringe Anreize, die Anwender zufrieden zu stellen. Arbeitsplatzsicherheit	...in Arbeit ...

Ist-Analyse / Erkenntnisse & Empfehlungen

- **Fakten/Erkenntnisse/Hemmnisse und Empfehlungen**
- **Leistung/Motivation, Gewinnstreben/Wettbewerb, Steuerung/Kontrolle**
- **Gesetze/Vorschriften, Markt, Wachstum, Rollen/Stellen, Prozesse, Organisation**



Modell service- und prozessorientierte Organisation abgeleitet aus einer Prozess- und Servicelandkarte

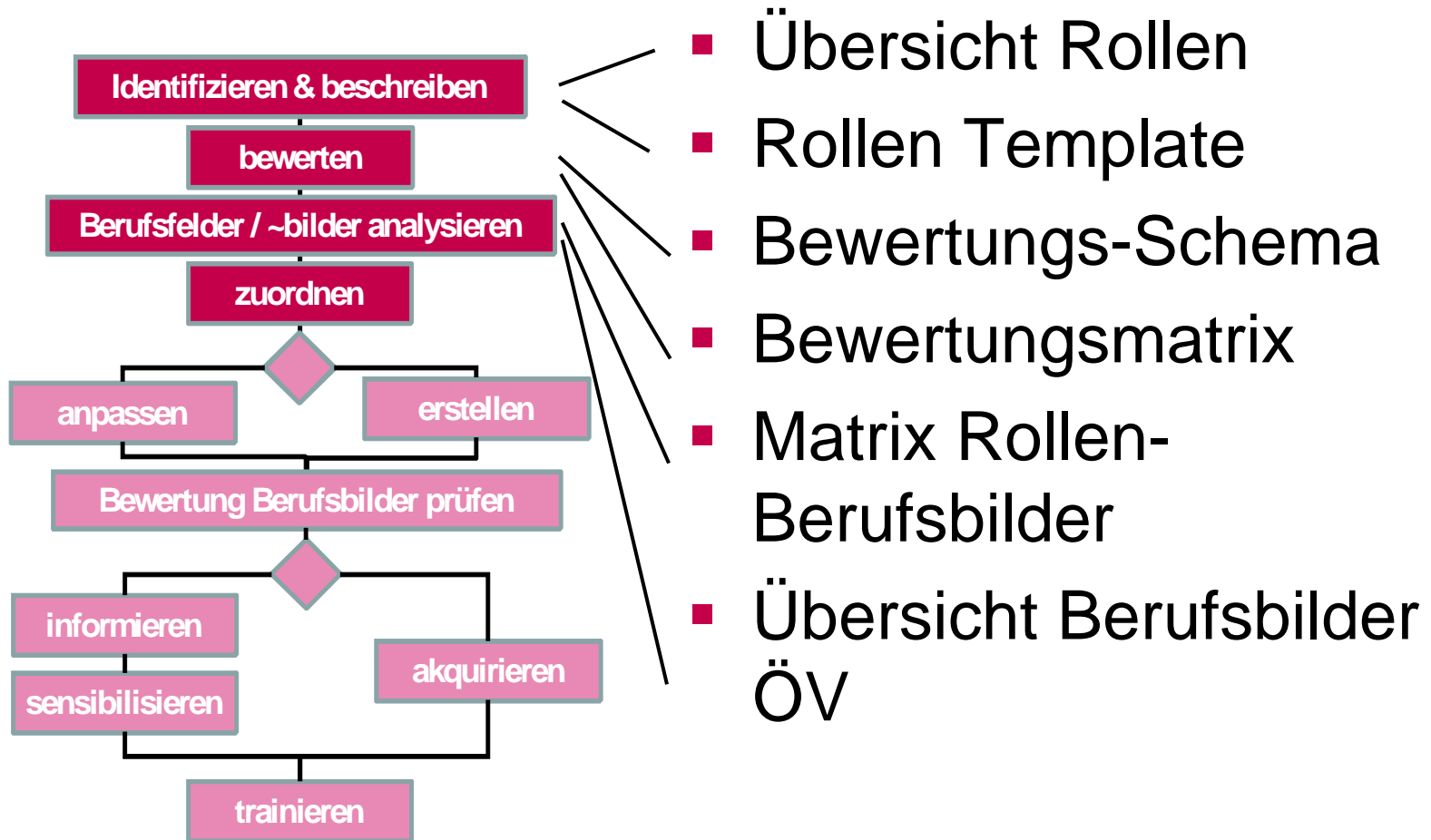


Entwicklung von IT Service Management Stellenbeschreibungen und Bewertung in der öffentlichen Verwaltung

- Transition / Going Live von Rollen in ITSM Projekten
 - Wie setze ich neue/geänderte Rollen in bestehende Organisationen um?



Ergebnisdokumente



Übersicht Rollen

- 35 Rollen, 11 Primärrollen
 - Quelle: ISO/IEC20k / ITIL V3

Profil Rolle	Primärrolle	Deutsche Namensgebung	ITIL V3 Themenzuordnung	Prozesszuordnung
Application Analyst		Anwendungs-Analytiker	Service Operation	Application Mgmt.
Application Manager		Anwendungs-Manager	Service Operation	Application Mgmt.
Availability Manager	2	Verfügbarkeits-Manager	Service Design	Availability Mgmt.
Building Manager		Gebäude-Manager		Facilities Mgmt.
Change Manager	1	Change-Manager	Service Transition	Change Mgmt.
Configuration Manager	1	Konfigurations -Manager	Service Transition	Configuration Mgmt.
Contract Manager	2	Vertrags-Manager	Service Design	Supplier Mgmt.
CSI Manager	2	Qualitäts-Manager	CSI	Continual Service Improv.
Incident Manager	1	Incident-Manager	Service Operation	Incident Mgmt.
IT Operator	3	IT-Operator	Service Operation	Operations Mgmt.
IT-Operations Manager	2	IT-Operation Manager	Service Operation	Operations Mgmt.
Problem Manager	1	Problem-Manager	Service Operation	Problem Mgmt.

- Kurzbeschreibung der Rollen

Profil Rolle	Beschreibung der Rollen (teilweise aus ITIL V3 übernommen)
Application Analyst	Der Anwendungs-Analytiker/ -Architekt ist verantwortlich für das Design von Anwendungen, die benötigt werden, um einen bestimmten Service bereitzustellen. Dies umfasst die Spezifikation der einzusetzenden Technologien sowie der Anwendungs-Architekturen und Datenstrukturen als Basis für die
Availability Manager	Der Availability Manager definiert, analysiert, plant, misst und verbessert alle Faktoren, die für die Verfügbarkeit von IT-Services wesentlich sind. Er ist verantwortlich dafür, dass die gesamte IT-Infrastruktur und alle Prozesse, Werkzeuge, Rollen usw. zum Erreichen der vereinbarten Verfügbarkeitsziele geeignet sind.
Change Manager	Der Change Manager autorisiert und dokumentiert sämtliche Änderungen an der IT-Infrastruktur und ihrer Komponenten (Configuration Items), um störende Auswirkungen auf den laufenden Betrieb so gering wie möglich zu halten. Bei weitreichenden Veränderungen bindet er das Change Advisory Board (CAB) bzw. das
Configuration Manager	Der Configuration Manager stellt die für das IT Service Management notwendigen Informationen über Infrastruktur und Services (Configuration Items, CIs) bereit. Dazu bildet er die IT-Infrastruktur und die Verknüpfungen der darin enthaltenen Komponenten sowie der IT-Services in einem logischen Modell ab.

Template Rollenbeschreibung

Mit Abschnitten zu

- Rollenbezeichnung
- Ziel
- Aufgaben
 - Proz. Anteil
 - Zuordnung PDCA
- Verantwortung
- Kompetenzen
- Fachwissen
- Fähigkeiten
- Zusätzliche Anforderungen

Erforderliches Fachwissen							Bewertung:	1,9
Welches Fachwissen ist für die Rolle erforderlich? 0-nicht gefordert; 1-in Grundzügen gefordert; 2-in durchschnittlichem Maß gefordert; 3-in erhöhtem Maß gefordert; 4-in ausgeprägter Form gefordert; 5-in exzellenter Form gefordert.								
Fachwissen	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Kommentar/Beispiel	
Berufsausbildung			x					
Berufserfahrung		x						
Sprachkenntnisse			x					
ITIL Kenntnisse			x					
Methoden/Tools			x					
Projekterfahrung			x					
Führungserfahrung			x					
Technische Kenntnisse			x					

Persönliche Fähigkeiten							Bewertung:	1,8
0-nicht gefordert; 1-in Grundzügen gefordert; 2-in durchschnittlichem Maß gefordert 3-in erhöhtem Maß gefordert; 4-in ausgeprägter Form gefordert; 5-in exzellenter Form gefordert (Legende: D - dominant; I - initiativ; S - stetig; G - gewissenhaft)								
Fähigkeiten	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5		
D Durchsetzungsfähigkeit				x			1	
D Entscheidungsfähigkeit						x	5	
I Initiativ				x			1	
I Kommunikationsfähig			x				0	
S Teamfähig						x	4	
S Networking Skills Fähigkeiten				x			1	
G Analysefähigkeit				x			1	
G Planen und Organisieren				x			1	

Personlichkeitsprofil der Rolle

Bewertungs-Schema

- Schema zur Bewertung von Rollen anhand folgender Kriterien

- Schwierigkeit
- Verantwortung
- Kompetenz
- Fachwissen
- Fähigkeiten

- Matrix zur Bewertung und Gewichtung

- 1 – 5
- 0% – 100%

Kriterium		Gewichtung	Merkmale	Level 1	Level 5
Erforderliches Fachwissen	Grad der Erfahrung; Grad der Vor- und Ausbildung	30	Berufsausbildung Berufserfahrung Sprachkenntnisse Zertifizierte Weiterbildung ITIL Kenntnisse Projekterfahrung Führungserfahrung IT technische Erfahrung	abgeschl. Berufsausbildung geringe Berufserfahrung; keine Sprachkenntnisse; Keine ITIL Kenntnisse; keine besonderen fachlichen Kenntnisse; Keine Projekterfahrung;	Hochschulabschluss; 10 Jahre Berufserfahrung; Englisch (Sprache und Schrift); ITIL Expert; sehr gute fachliche Kenntnisse; Projekterfahrung
Persönliche Fähigkeiten	Grad der persönlichen Fähigkeiten	5	Analysefähigkeit Einfühlungsvermögen Coaching&Mentoring Durchsetzungsfähigkeit Entscheidungsfähigkeit Ergebnisorientierung Kreativität Initiative Kommunikation/Rhetorik Kundenorientierung Lernfähigkeit Motivationsfähigkeit Networking Skills Planungsfähigkeiten Organisationsgeschick Strategisches Denken Teamfähigkeit Veränderungsfähigkeit	Keine der genannten Fähigkeiten ist erforderlich	Fast alle der genannten Fähigkeiten sind für die Aufgabe erforderlich

Rolle	Aufgaben (Schwierigkeit)		Verantwortung		Kompetenzen		erforderliches Fachwissen		Persönliche Fähigkeiten		Summenwerte (gewichtet)	
	Anteil (Prozent)	Bewertung	Anteil (Prozent)	Bewertung	Anteil (Prozent)	Bewertung	Anteil (Prozent)	Bewertung	Anteil (Prozent)	Bewertung	Anteil (Prozent)	Summe (gewichtet)
	35%	1-5	20%	1-5	10%	1-5	30%	1-5	5%	1-5	100%	
Application Analyst	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Application Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Availability Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Building Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Change Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Configuration Manager	35%	3	20%	3	10%	1	30%	4	5%	3	100%	3,10
Contract Manager	35%	3	20%	3	10%	3	30%	3	5%	3	100%	3,00
CSI Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Incident Manager	35%	4	20%	4	10%	4	30%	4	5%	4	100%	4,00
IT Operator	35%	3	20%	3	10%	2	30%	2	5%	3	100%	2,60
IT-Operation Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Problem Manager	35%	2	20%	2	10%	2	30%	2	5%	2	100%	2,00
Process Owner	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Release Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Risk-Evaluation Manager	35%	3	20%	3	10%	3	30%	3	5%	3	100%	3,00
Security Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Service Catalogue Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Service Design Manager	35%	5	20%	5	10%	5	30%	2	5%	2	100%	3,95
Service Desk Analyst	35%	2	20%	1	10%	0	30%	2	5%	2	100%	1,60

Matrix Rollen - Berufsbilder

- Zuordnung ITSM Rollen zu ÖV Berufsbilder
- Berufsbild kann anteilig aus mehreren Rollen zusammengesetzt werden
- Überführung der Rollenbewertung auf die ÖV Berufsbilder

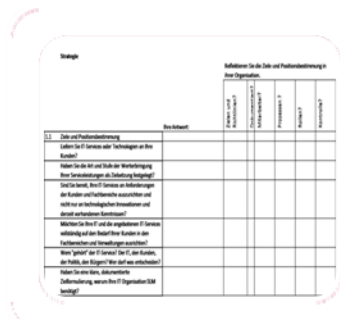
Rolle	Bewertung	Service Betrieb										Supply Management			Contin. Improvement			Leitung/Stab					
		Qualitäts-Mgr	Change Manager	Applikationsverantwortliche	Incident Manager	Problem Manager	RZ-Leiter	Schichtleiter	Configuration Manager	IT Systemadministrator	IT Operator	Beschaffungs-Mgr.	Vertrags-Mgr.	Gebäude-Mgr.	CSl Manager				IT Leiter (CIO)	IT Architekt (CTO)	Security Mgr.	IT Controller	Personalbearbeiter
	Schnitt			4,0	4,0	2,0			3,1	2,6	3,5				4,0					4,0			
Application Analyst	4,0			30%																			
Application Manager	4,0			70%																			
Availability Manager	4,0																						
Building Manager	4,0																						
Change Manager	4,0																						

Aufgabe Teilprojekt „SLM in der ÖV“



Whitepaper

- Definition von IT Services
- Strukturierung von IT Services



Checkliste

- Einführung Service Level Management
- Über alle 5 ITIL V3 Lifecyclephasen



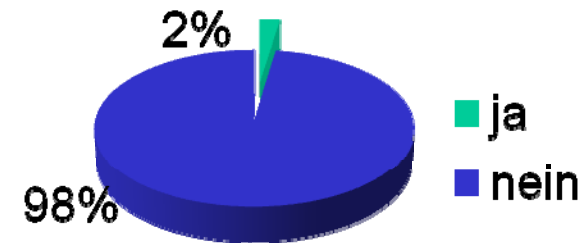
Templates

- Muster-SLA mit Beispielen
- Rollen-Matrix für SLM

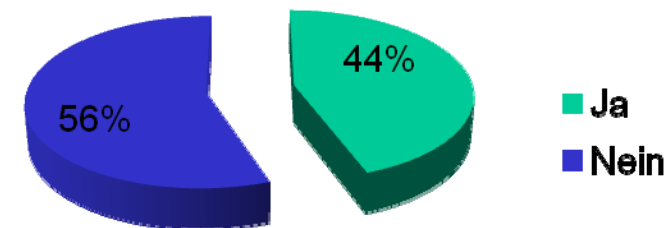
Situation SLM in der ÖV

(itSMF Umfrage 2008 in der ÖV)

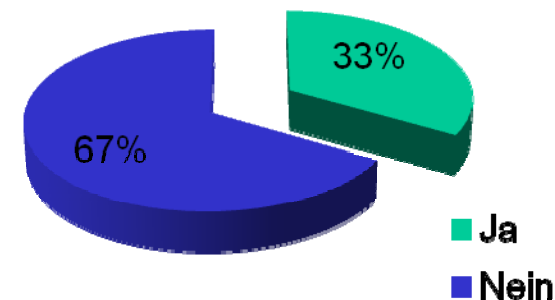
- Gibt es in Ihrer Organisation eine SLM Rolle



- Stimmen Sie SLA intern mit Ihren Fachbereichen ab?



- Haben Sie Service Kennzahlen (SLAs) definiert?



Checkliste SLM



- Notwendige Aktivitäten oder Teil-Prozesse in Frageform in einer Tabelle dargestellt.
- Strukturiert nach den Lifecyclephasen ITIL V3
- Erläuterung der grundlegende Notwendigkeit im Abschnitt „Motivation“
- „Erläuterung der Fragen“
 - Reflektion der konkreten Fragen und deren Hintergründe
- Besonderheiten oder vorhandene Rahmenfaktoren aus der öffentlichen Verwaltung formuliert

Ein Beispiel: SLM in der Phase Service Strategy

- Themengebiet: **Markt- und Kundenorientierung**
 - Frage: ***Haben Sie Ihren "Markt" klar identifiziert und die Strategie, wie Sie Ihren Markt / Ihre Kunden als IT Service Dienstleister bedienen wollen?***
- Was bedeutet es?
 - Welche Konsequenzen hat es?
 - Findet es sich in formulierten Zielen und Richtlinien wieder?
 - Ist dies dokumentiert? Wo? Aktuell? Ist der Ablageort den Beteiligten bekannt?
 - Sind die beteiligten und verantwortlichen Mitarbeiter informiert, geschult und sensibilisiert?
 - Findet sich die Aufgaben und Verantwortlichkeiten in den Rollen- und Prozessbeschreibungen wieder, bzw. halten diese Beschreibungen diesem Bedarf stand?
 - Findet sich diese Position in den vorhandenen Kontroll-Systemen wieder?

1.1. Markt- und Kundenorientierung

1.1.1. Fragen

Reflektieren Sie die Steuerung von Markt und Portfolio in Ihrer Organisation:

Ihre Antwort:		Zielen und Richtlinien?	Dokumentiert?	Mitarbeiter?	Prozessen ?	Rollen?	Kontrolle?
Markt- und Kundenorientierung							
a)	Haben Sie Ihren "Markt" klar identifiziert und die Strategie, wie Sie ihren Markt / Ihre Kunden als IT Service Dienstleister bedienen wollen?						
b)	Haben Sie geklärt, wie neue IT-Services zustande kommen dürfen?						

Ein Beispiel: SLM in der Phase Service Strategy

Frage: ***Haben Sie Ihren "Markt" klar identifiziert und die Strategie, wie Sie Ihren Markt / Ihre Kunden als IT Service Dienstleister bedienen wollen?***

Erläuterung: ein Auszug

Visualisieren Sie ihren internen Markt identisch wie einen externen Markt. Betrachten Sie den internen Markt als „Bestandskunde“, den Sie durch hochwertigen IT Service an sich binden werden....

Besonderheiten: ein Auszug

Gerade für IT Organisationen der öffentlichen Verwaltung ist oft ein sehr differenter „Markt“ vorhanden, der eine hohe Varianz an Nachfrage bezüglich Funktionen und Garantien für IT Services besitzt (Breites Spektrum an verschiedenen Funktionsbereichen). Somit wird in nicht seltenen Fällen nicht nur ein Geschäftsmodell bedient, sondern viele oft sehr unterschiedliche (Kunde „Feuerwehr“ und Kunde „Ausländer und Aussiedler“ oder Kunde „Fachbereich Stadtkämmerei“ und Kunde „Eigenbetrieb Friedhof“).

Ihr Nutzen

Checkliste SLM

- Transparenz und Übersicht der Aspekte des SLM
- Individuelle Hinterfragung und Bewertung der Situation
- Beurteilen Sie den Status Ihres SLM
- Beurteilen Sie den Status Ihrer SLAs
- Erhalten Sie alle wesentlichen Informationen zur Einführung und Optimierung

Nächste Schritte

Finalisierung

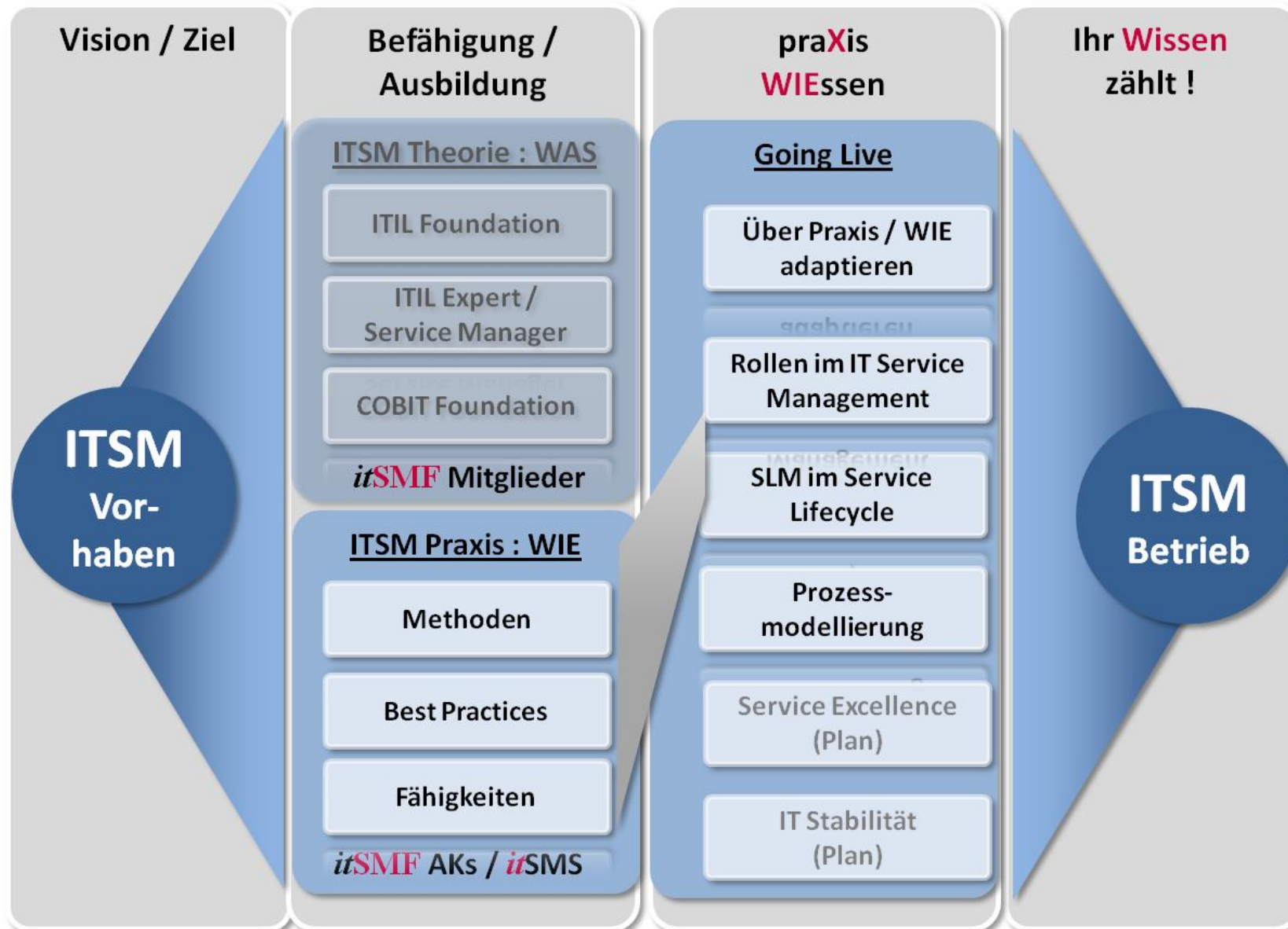
- Fertigstellung der TP Ergebnisse bis Ende 2009

Publizierung

- Veröffentlichung in White Papers
- Veröffentlichung als Buch (Kongress 2009)

Befähigung

- Integration in itSMS Ausbildungskonzept
- How to



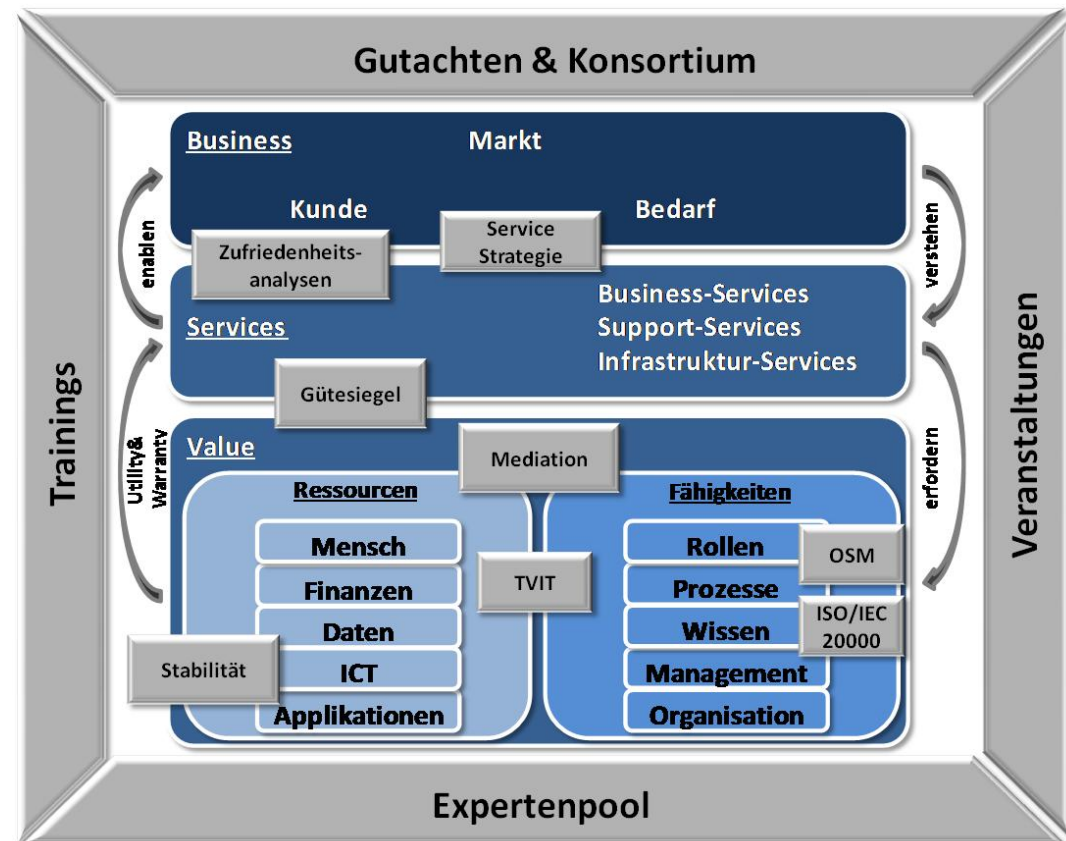
Trainings

- Termine ab sofort buchbar
- Referenten aus Kern der AKs
- Vorstellung der Instrumente und der Handhabung (How to ...) im Fokus.
- Als offene Seminare
- Gerne auch als organisationsinterne ITSM Schulung

- Kontakt : info@itsms.net

itSMF/itSMS Leistungen für Ihr ITSM

- Veranstaltungen
- Expertenpool
- Trainings aus den AKs
- Gutachten
- TVIT
- Gütesiegel
- Book-Shop
- Arbeitskreise
- Regionale Foren



Nutzen Sie unsere Organisation

- **Weltweit zu finden unter**

- www.itsmf.de
- www.itsms.net
- www.fit-oev.de



- **Am Besten direkt und persönlich**

- Hans-Peter Fröschle
hans-peter.froeschle@itsmf.de
- Günter Job
guenter.job@itsms.net