

**FIT-ÖV**

Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung

## 5. FIT-ÖV am 9.2. in Bochum

# IT Servicemanagement Stadt Dortmund

Praxisprojekt

*Michael  
Höhenberger*

Stadt Dortmund  
Dortmunder Systemhaus



**VITAKO**

Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister e.V.

**itSMF**  
IT Service Management Forum®  
Deutschland e.V.

# dosys. - vom Querschnittsamt zum Dienstleister

## Das Dortmunder Systemhaus als IT-und Organisationsdienstleister der Stadt Dortmund

Hauptamt der Stadt  
Dortmund bis 1996

Eigenbetrieb der Stadt Dortmund 1997-2007

Fachbereich der Stadt  
Dortmund ab 2007

QM-Zertifizierung  
Nach DIN EN ISO 9001:2000

50 Jahre  
Datenverarbeitung  
Stadt Dortmund

Ausrichtung  
nach ITIL

ITIL-  
Regelbetrieb

Einführung  
HP-SC

1998 ff.

2004

ab 2005

03.2008

04.2009

# dosys.- die besonderen Kompetenzen

doMap



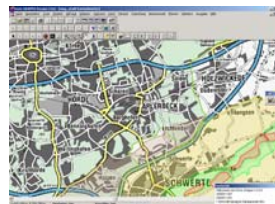
**Virtuelles Rathaus**

(E-Government-Lösungen)

**Verwaltung  
2020**



**SAP R/3® Lösungen  
für den öffentlichen  
Bereich**



**Geo-Daten**



**Neues  
Kommunales  
Finanzmanagement**



**Informationstechnologien  
im Schulbereich**



**IT-Services**

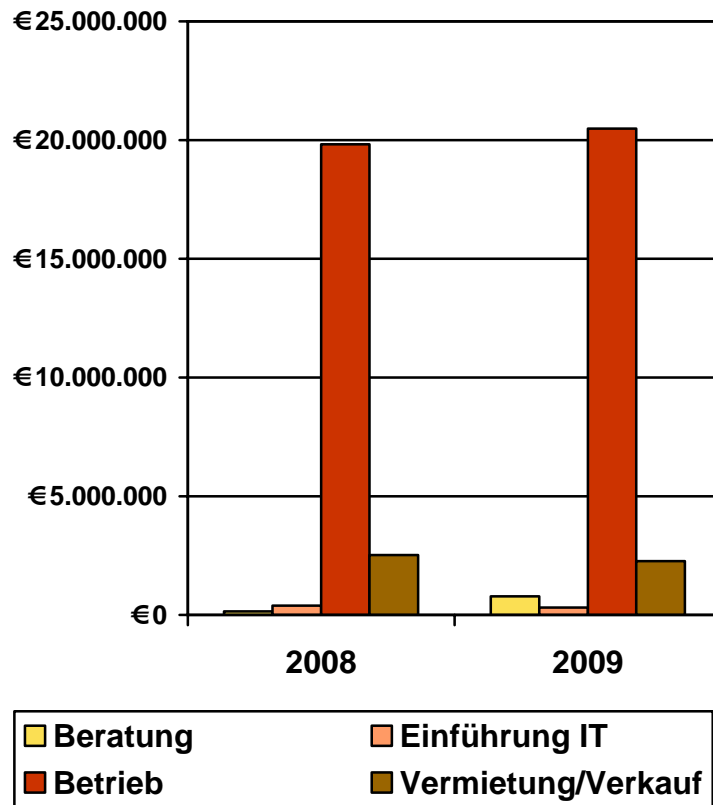
# dosys.- das Leistungsspektrum und Personal

- Organisations- und IT-Beratung
  - IT-Anwendungsbereitstellung und Einführung
  - IT-Betrieb
  - Vermietung und Verkauf von IT
  - Post- und Scandienste
- 
- dosys. beschäftigt 255 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

# dosys.- Mitgliedschaften und Kooperationen

- Zweckverband IT-Kooperation Rhein/Ruhr (IT-K R/R)
- Vitako und itSMF
- Bundes-Arbeitsgemeinschaft der kommunalen IT-Dienstleister e.V.
- Arbeitsgemeinschaft Kommunaler IT-Dienstleister in NRW (AKDN)
- Arbeitsgemeinschaft Wirtschaftliche Verwaltung (AWV)
- d-NRW Ruhrdigital Besitzgesellschaft
- REFA
  
- Stadt Bochum
- DOKOM GmbH
- DSW 21
- Klinikum Dortmund
- ...

## dosys.- Produktergebnis



- „Laufender Betrieb“ bestimmt zu 86% das Ergebnis!
- Es besteht kaum Freiraum für Innovationen und neue Lösungen
- ITIL soll helfen, hier wieder Freiräume zu gewinnen

# ITIL - die Grundsatzentscheidungen

- Das Dortmunder Systemhaus richtet sein Service-Management nach ITIL aus
- Es werden die ITIL-Komponenten übernommen, die zum jeweiligen Zeitpunkt sinnvoll erscheinen
- Die ITIL-Prozesse sind unterstützende Prozesse
- Sie schaffen die Voraussetzungen für einen reibungslosen und standardisierten Ablauf der Leistungsprozesse
- Sie stellen optimierte, standardisierte und geregelte Abläufe zur Verfügung
- Die Leistungsprozesse bedienen sich der ITIL-Abläufe bei der Erstellung ihrer Produkte

## ITIL - der bisherige Weg (2005 - 2007)

- 2005:
  - Einstieg (Beschreibung Standard-Service-Level, systematisches Messen von Verfügbarkeiten etc.)
- 2006:
  - Bildung ‚Projektgruppe: Service-Management ITIL‘
    - Incident- und Problem-Management
    - Change- und Release-Management
    - Configuration-Management
    - Service-Level-Management

## ITIL- der bisherige Weg (2008 - 2009)

- 2007:
  - Beschreibung der ITIL-Prozesse als unterstützende Prozesse für die Leistungsprozesse
  - Auswahl und Beschaffung einer Software zur Unterstützung der ITIL-Prozesse (HP-Servicecenter)
- 2008:
  - Überführung der ITIL-Prozesse in den Regelbetrieb
  - Einführung und Testphase HP-Servicecenter (Customizing)
- 2009:
  - Übernahme HP-Servicecenter in die Produktion (zunächst Incident- und SL-Management)
  - weitere Umgestaltung des Service-Prozesses

## ITIL - Hindernisse und Fehleinschätzungen

- Der Wunsch alle ITIL-Prozesse gleichzeitig einzuführen erwies sich unter den vorliegenden Rahmenbedingungen als unrealistisch
- Die Priorität der ITIL-Einführung änderte sich nach Rückführung des Dortmunder Systemhauses in die Stadtverwaltung
- Software: es wurden zu große Hoffnungen in eine ‚Out-of-the-Box-Lösung‘ gesetzt
- Prozesse und Software: laufende Anpassung an organisatorische Veränderungen (Umgestaltung der Verwaltung) erforderlich
- Zum Teil Widerstände der Abteilungen (Transparenz, OLAs, Single Point of Contact)

## ITIL - was wurde erreicht (generell)

- Standardisierung durch Verzahnung der unterstützenden ITIL-Prozesse mit den Leistungsprozessen (Anlage 2)
- Eindeutige Vereinbarungen, insbesondere über den Betrieb von IT-Anwendungen, Klarheit zwischen den Fachbereichen und der IT-Abteilung über die geschuldeten Leistungen
- Transparenz bezüglich der Leistungserfüllung
- Kennzahlen für die Steuerung
- Mit HP-SC steht ein Instrument für die Verzahnung der ITIL-Prozesse untereinander zur Verfügung

## was wurde erreicht (Config-Management)

- Aufbau und Pflege einer logischen CMDB (Anlage 1)  
(Zusammenführung und Homogenisierung der Datenquellen;  
Definition und Realisierung der Schnittstellen)
- Sicherstellung eines vollständigen und homogenen Datenbestandes -  
derzeit nur Hardware-Infrastruktur-  
(klar geregelte Zuständigkeiten und Teilprozesse im Config-  
Management: Planung, Bereitstellung, Umzug, Abholung Altgeräte,  
Austausch; Definition und Realisierung von Workflows)
- Sicherstellung der Qualität von Prozess und Daten  
(Reports zur Überwachung der Datenqualität, Controlling der  
Effektivität von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen über definierte  
Kennzahlen)
- Hardware-Infrastrukturdaten werden automatisch im Incidentprozess  
bereitgestellt

## was wurde erreicht (Incident-Management)

- Klar definierte Prozesse und Rollen, strukturierter und transparenter Ablauf, Integration externer Partner (Kunden und Garantiegeber)
- Voraussetzungen für zentrale Störungsannahme sind geschaffen
- Vollständige Erfassung und Nachvollziehbarkeit der Incidentbearbeitung (wer macht was wann)
- Automatisierte Kommunikation durch e-mail (Workflow)
- Es gibt ein abgestimmtes Reporting für FBL und Bereiche, die Kennzahlen werden automatisiert bereitgestellt (Monatsbericht)
- Grundlagen für die Ermittlung von Kostentreibern und Identifizierung von Optimierungspotenzialen

## was wurde erreicht (Problem-Management)

- Monatliche Top 10 der Störungen
- Erste Ansätze einer systematischen Ursachenforschung
- Aber: noch kein durchgängig strukturierter Prozess

## was wurde erreicht (Change-Management)

- Die Veränderungen an Systemen und Software werden in einem geordneten Verfahren unter Einbindung aller Beteiligten durchgeführt (Transparenz)
- Die Identifizierung von Risiken der Veränderungen und deren Vermeidung wird durch das formale Verfahren des Change-Managements unterstützt
- Die Veränderungen werden zentral dokumentiert
- Der aktuelle Stand von Veränderungen ist jederzeit in einer zentralen Datenbank einsehbar
- Durchgeführte Veränderungen werden nach Erledigung im Rahmen eines Reviews nachbetrachtet, um Verbesserungsmöglichkeiten für künftige Veränderungen zu erkennen

## was wurde erreicht (Release-Management)

- Es gelten die gleichen Ausführungen wie für Change-Management
- Im Dortmunder Systemhaus wird Change- und Release-Management in einem Prozess unter Verwendung der gleichen Vorgehensweise abgebildet

## was wurde erreicht (SLManagement)

- Definition von Standard-Service-Level-Vereinbarungen und Einbindung in eine Standard-Betriebsvereinbarung (Abweichungen vom Standard können bei Bedarf vereinbart werden)
- Abbildung der Service-Level (Standard und Spezial) im HP-Service-Center
- Automatische Messung der SLA-Einhaltung bei Incidents
- Automatisches Alerting im Vorfeld drohender SLA-Überschreitung (bei Ablauf von 50 % und 75 % der zur Verfügung stehenden Zeit)
- Reporting für die Fachbereichsleitung, die Abteilungen und die Kunden

## ITIL- die nächsten Schritte (generell)

- Umstieg von ‚HP-Servicecenter‘ auf die Folgeversion ‚Service-Manager 7.x‘
- Organisationsentwicklung: Identifikation und Verlagerung von Betriebsaufgaben aus den Anwendungsbereichen in den Betriebsbereich; Zentralisierung der Benutzeradministration
- Beschreibung des Problem-Management-Prozesses und Integration in HP-Servicecenter / Service-Manager
- Übernahme weiterer ITIL-Teilprozesse

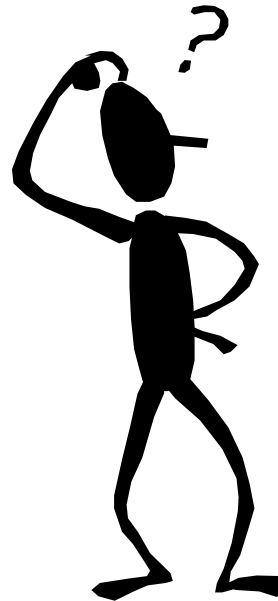
## ITIL- die nächsten Schritte (Teilprozesse)

- SLM: Weiterentwicklung Reporting
- Incident-Management: Zentrale Erfassung aller Störungen wird durchgesetzt; Weiterentwicklung von Checklisten und Wissens-DB für Fehlersituationen
- Change-Management: Integration in HP-SC
- Config-Mgmt: Aufbau Softwarelizenzmanagement, Verzahnung mit dem Change-Management, Abbildung von Serviceprozessen in der CMDB

# Ansprechpartner Service-Management

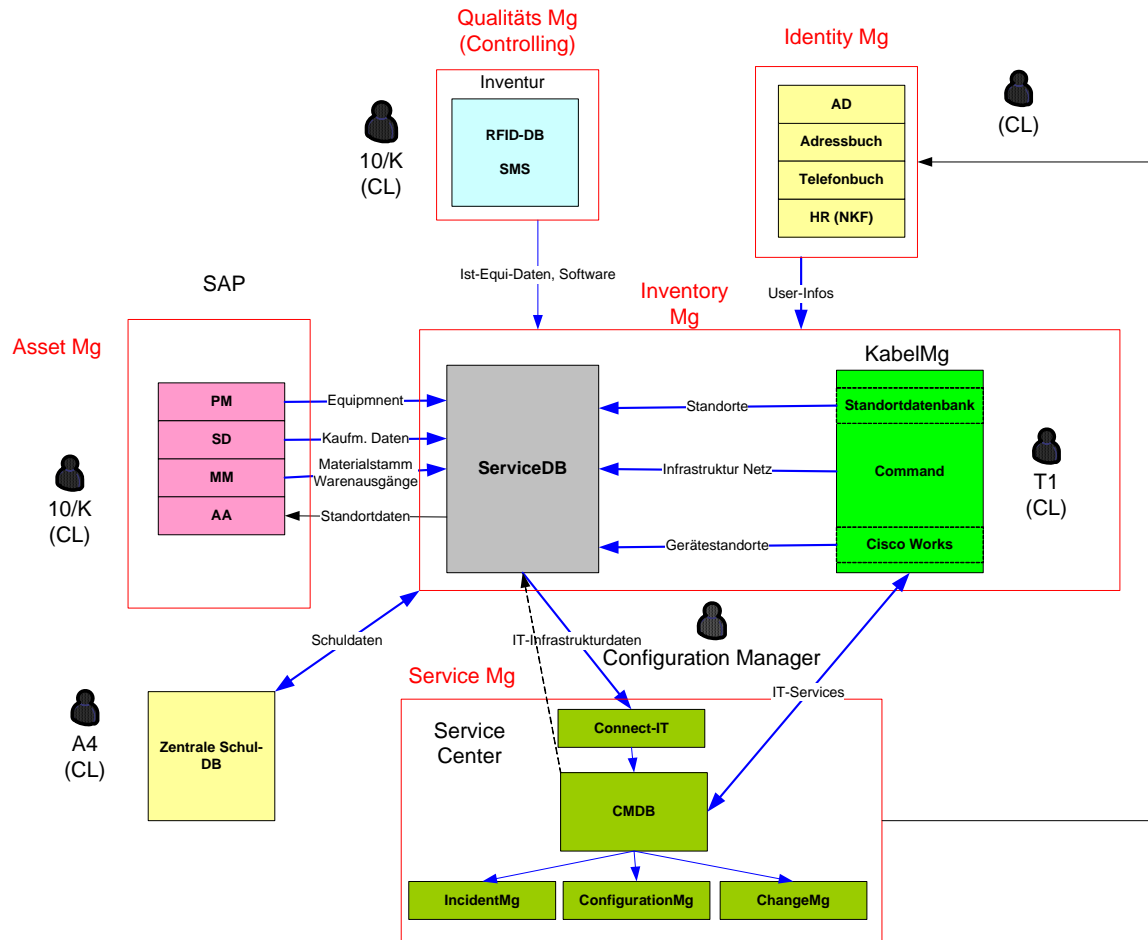
- Incident- und Problemmanagement  
Herr Ulrich Konietzko, (0231) 50-24334
- Configuration-Management  
Herr Dietmar Krause, (0231) 50-23590
- Change- und Releasemanagement  
Herr Ralf Kawaloff, (0231) 50-10962
- Service-Level-Management  
Herr Michael Höhenberger, (0231) 50-23131

## Fragen / Diskussion



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

# Anlage 1: Datenmodell - Soll mit Rollen



# Anlage 2: ITIL-Prozesse und Leistungsprozesse

