

FIT-ÖV

Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung

7. FIT-ÖV am 29.3. in Nürnberg

itSMF-Arbeitskreis IT Service Management in der Öffentlichen Verwaltung

Ergebnisse und zukünftige Projekte

Markus Bonk
Managing Consultant
HiSolutions AG

HiSolutions

Der Arbeitskreis Öffentliche Verwaltung

- Gegründet 2006
- Aktuell ca. 60 registrierte Mitglieder und Interessierte
- Davon ca. 20 aktive Mitglieder



Diskussion und Erfahrungsaustausch

Ziele im Arbeitskreis Öffentliche Verwaltung

- Durch Erfahrungsaustausch in Diskussionen und Gesprächen spezifische Probleme und Herausforderungen bei der Implementierung des IT-Service-Managements (nicht nur ITIL) in der öffentlichen Verwaltung kennen lernen und hierfür Lösungsansätze erarbeiten.
- Austausch von Erkenntnissen, guten oder schlechten Erfahrungen, Ideen, Notwendigkeiten und Richtlinien rund um IT Service Management-Projekte und IT-Betrieb.
- Ergebnisse auf einer breiten Ebene den Interessierten zur Verfügung zu stellen.

Arbeitsergebnisse

Mit acht Erfahrungsjahren aus der ÖV

ITIL in der öffentlichen Verwaltung

Planung, Einführung und Steuerung von IT-Service-Prozessen

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

Mit 5,5 Jahren in der öffentlichen Verwaltung

Service Level Management in der Öffentlichen Verwaltung

Diagnose, Planung, Umsetzung

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

Organisationsmodell für die IT in der Öffentlichen Verwaltung

Ein Ausweg aus dem Organisations-Dilemma

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

Rollenzuschreibung	Incident Manager Incident Management	Generische Rolle ITIL Themenblock	Jobbezeichnung Service Manager Service Operation			
Kurzbeschreibung	Koordination und Management von Aktivitäten für die Handhabung von Vorfällen (Ausfälle, Fragen und Anfragen) und die Behebung von Störungen mit der Zielsetzung "Erhöhung der Kundenzufriedenheit", Wiederhernahme der normalen Situation, Minimierung der Auswirkungen auf den IT Service und die Geschäftsprozesse.					
Aufgaben	Bewertung: 4,0					
Die Buchstabenkennung gibt einen Hinweis auf die Phase des Deming Zyklus: P (Plan) (Planen), D (Do) (Ausführen), C (Check) (Prüfen), A (Act) (Handeln). Die Prozentangaben beziehen sich auf den zeitlichen Anteil an der Gesamtaufgabe.						
POCC - Was	Bewertung: 4,0		% der Aufgabe			
P	Schrittweise zum Service Desk definieren, Ressourcenstatus im Service Desk und im nachgelagerten Incident Management definieren.		1%			
D	Reparaturanfragen erstellen, zuordnen und in geeigneter Weise über aufbereitete Incidents bereitstellen.		1%			
D	Spezielle Aktivitäten zur Steuerung der Störungsbehebung durchführen und überwachen (z.B. Inzident-Drill-Down).		2%			
D	Einzelnen der Über-entgegennehmen, ggf. an die Problemmanagement / ITIL-Funktion weiterleiten.		1%			
C	Dokumentation der Incidents, deren Incidents sowie deren Behandlung sicherstellen.		1%			
D	Alle Incidents kontinuierlich überwachen (Incident Continuity) (z.B. Inkidents erkennen, Trends, ...).		2%			
A	An der persönlichen Weiterentwicklung des Incident Management Prozesses mitwirken.		1%			
Hinweis: dies sind Spezialisierungen / Ergänzungen der Aufgaben aus der generischen Rolle des Prozess Managers!						
Verantwortung	Bewertung: 4,0					
Der Rolleninhaber trägt die Verantwortung für folgende Ergebnisse:						
P	Definierte Schnittstellen / Abgrenzungen zu benachbarten ITSM-Prozessen (PRO, CFO, CHG, CAP, JVA, SLA)					
P	Effektiv und effizient umgesetzter Incident Management Prozesse					
D	Effiziente Behandlung von Eskalationen im Falle von Incidents mit niedrigem oder großem Risiko.					
D	Koordination und Steuerung zur Behebung von Incidents					
D	Erfolgreiche, vollständige und vollständige Reparatur von Incidents, deren Incidents durch die Mitarbeiter im Regelbetrieb					
C	Erfolgreiche Incident Continuity					
A	Überprüfung und Entscheidungsfindung zum nächsten ITP des Incident Prozesses					
Hinweis: dies sind Spezialisierungen / Ergänzungen der Verantwortungen aus der generischen Rolle des Prozess Managers!						
Kompetenzen	Bewertung: 4,0					
Alle Kompetenzen beinhalten eine Pflicht und Pflichten, die dem Rolleninhaber übertragen werden. Diese entsprechen der Auswahl der Aufgaben. Die Punkte sind: 1= in Grundzügen gegeben; 2= in ausreichendem Maße gegeben; 3= in vollem Maße gegeben; 4= in ausgeprägter Form gegeben; 5= in ausgereifter Form gegeben.						
Kompetenz	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Beispiel
Gebarungskompetenz			X			Funktion Service Desk
Interdisziplinäre Kompetenz				X		
Ausführungskompetenz					X	
Erforderliche Fachwissen	Bewertung: 3,0					
Wählen Sie Fachwissen, bei dem die Rolle erforderlich ist. Die Punkte sind: 1= in Grundzügen gegeben; 2= in ausreichendem Maße gegeben; 3= in vollem Maße gegeben; 4= in ausgeprägter Form gegeben; 5= in ausgereifter Form gegeben.						
Fachwissen	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Beispiel
Benutzerschulung		X				IT-Fachschulung oder Schulung
Benutzerschnittstelle			X			Abhängig vom Umfeld / Unternehmen
ITIL Kenntnisse	X		X			Kenntnis von ITIL / ITIL-Praxis
Interdisziplinäre Fachwissen		X				Kenntnis von ITIL / ITIL-Praxis
Projektmanagement	X					Kenntnis von ITIL / ITIL-Praxis
Problemlösung			X			Kenntnis von ITIL / ITIL-Praxis
Technische Kenntnisse				X		Kenntnis von ITIL / ITIL-Praxis
Persönliche Fähigkeiten	Bewertung: 3,4					
Die Punkte sind: 1= in Grundzügen gegeben; 2= in ausreichendem Maße gegeben; 3= in vollem Maße gegeben; 4= in ausgeprägter Form gegeben; 5= in ausgereifter Form gegeben.						
Fähigkeiten	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Beispiel
Durchsetzungsfähigkeit				X		
Entscheidungsfähigkeit			X			
Interdisziplinäre Fähigkeiten			X			
Teamfähigkeit		X				
Netzwerkfähigkeiten				X		
Analysefähigkeiten				X		
Planen und Organisieren			X			
Zusätzliche Anforderungen	Steuerung der Funktion Service Desk					
21.09.2010 itSMF A.D.ÖV POCC_Incident						

Aktuelles Projekt: ITSM als Basis für die Arbeit des CIO in der ÖV

Ziel:

Nutzen des IT Service Management als strategische Steuerungsmethode in der Öffentlichen Verwaltung aufzeigen.

Fragen:

- Wie unterstützt ITSM die strategischen Aufgaben des CIO?
- Welche Möglichkeiten bietet ITSM zur Steuerung der IT?
- Welche Komponenten und Methoden bietet ITSM für die Entwicklung und Umsetzung einer IT Governance?

Ergebnisse:

Interviewreihe mit CIOs der Verwaltung

Ideen für kommende Themen

1. Veränderungsmanagement & Kulturwandel

Welche Erfahrungen mit der ITSM-Umsetzung existieren?

Wie bringen wir Konzepte zur Anwendung?

Welche Methoden unterstützen den Kulturwandel?

2. Verwaltung 2.0 & Best Practise Verwaltung

Wie und wo optimiert man Verwaltungsprozesse?

Wie verbindet man Verwaltungs- und IT-Prozesse?

Wie sieht eigentlich die „Best Practise Verwaltung“ aus?

3. Zentralisierung von IT & Steuerungskennzahlen

Mit welchen Kennzahlen lässt sich IT steuern?

Wie steuert man IT in Zentralisierungsvorhaben?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Mitmacher bitte melden: markus.bonk@itsmf.de