

Link: <https://www.computerwoche.de/a/auszeichnung-fuer-til-grossprojekt,1931475>

Bundesagentur für Arbeit

Auszeichnung für ITIL-Großprojekt

Datum: 28.01.2010

Autor(en): Johannes Klostermeier

Das IT Service Management Forum (itSMF) hat auf seinem Jahreskongress erstmals einen Preis für das gelungenste IT-Service-Management-Projekt vergeben. Freuen können sich darüber die Mitarbeiter des IT-Systemhauses der Bundesagentur für Arbeit in Nürnberg.



Klaus Vitt, CIO der Bundesagentur für Arbeit.

Die IT der Bundesagentur für Arbeit hat auf dem internationalen **itSMF¹**-Jahreskongress den dort erstmals vergebenen Award für „das erfolgreichste und herausforderndste IT-Service-Management-Projekt 2009“ gewonnen. Ausgezeichnet wurden die Mitarbeiter des Projekts ITIL2010 durch das IT Service Management Forum vor allem für den ganzheitlichen Ansatz, die IT Infrastructure Library (ITIL) als De-facto-Standard für IT-Service-Management vollständig einzuführen, teilte der Sprecher des **IT-Systemhauses²** der Bundesagentur, Wolfgang Puff, mit.

Die Agentur will damit erhebliche Prozessverbesserungen erreichen und rechnet bereits für 2009 mit deutlichen Einsparungen. Über die Preisvergabe freut sich auch der IT-Dienstleister Materna, fungiert er doch als Beratungs- und Implementierungspartner der Bundesagentur und hat das öffentliche ITIL-Großprojekt begleitet. Insgesamt will die Bundesagentur stufenweise zwölf ITIL-Prozesse einführen. Zu allen Prozessen sollen Kennzahlen erhoben werden, damit die Prozesse transparent werden und dadurch besser gesteuert werden können. Über die Betriebs-Prozesse betreibt das IT-Systemhaus bundesweit rund 170.000 PC-Arbeitsplätze der Bundesagentur.

Für die positive Bewertung der Jury waren die Messbarkeit der Projektergebnisse, die Steigerung der Benutzer- und Kundenzufriedenheit mit den IT-Services, die Kosteneffizienz und die Qualität der Gesamtergebnisse der Projekte wichtig. „ITIL ermöglicht uns durch standardisierte IT-Prozesse einen zuverlässigen und bezahlbaren IT-Betrieb“, sagte Klaus Vitt, CIO der Bundesanstalt für Arbeit und zugleich in Personalunion Geschäftsführer des IT-Systemhauses. „Die Auszeichnung bestätigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind und bereits ein gutes Stück zurückgelegt haben.“

Mit der Einführung der Betriebsprozesse nach ITIL wolle die Bundesagentur langfristig eine massive Kulturveränderung von einer IT-Behörde zu einem modernen IT-Dienstleister erreichen. „Unsere Vision ist es schließlich, wirtschaftlichster und leistungsfähigster IT-Dienstleister im öffentlichen Bereich zu sein“, sagte Vitt.



Die Bundesagentur für Arbeit.

Das Gesamtprojekt ITIL2010 besteht bewusst aus drei Phasen: Der Architekturphase (2007), der Umsetzungsphase (die Jahre 2008 und 2009) und der Optimierungsphase in diesem Jahr. Im Januar 2009 startete das IT-Systemhaus mit der stufenweisen Prozess- und Tool-Implementierung der zwölf Prozesse. Als technologische Plattform dient ein IT-Management-Framework der Bundesanstalt für Arbeit. Dieses basiert auf dem ITSM-Framework von Materna und dem Remedy-Core-System von BMC.

Zudem entwickelten die Projektmitarbeiter eine Configuration Management Database, das als eines der ersten ITIL-Prozesse in Betrieb gegangen ist. Dort können über das Workflow-Tool rund 2,5 Millionen Configuration Items abgerufen werden. Täglich werden bis zu 70.000 geänderte Datensätze aus der Asset-Datenbank der Bundesanstalt für Arbeit in die Configuration Management Database des ITSM-Frameworks übertragen.

Das Ziel: Reifegrad der Prozesse erhöhen

In diesem Jahr steht der kontinuierliche Verbesserungsprozess im Mittelpunkt der Arbeit des Projektteams. Der TÜV Rheinland wird im Rahmen von Audits die Prozessfähigkeitsgrade analog ISO 15504 zertifizieren. Fünf der Prozesse haben das Audit für Level 2 bereits bestanden. „Unser Ziel ist es, bis zum Projektende für alle Prozesse den Prozess-Fähigkeitsgrad vier zu erreichen“, sagte Projektleiter Rolf Frank vom IT-Systemhaus in Nürnberg (Stufe 4: „Qualität der Managementprozesse ist messbar und steuerbar“).

Die Jury des Preises lobt: „Die Bundesagentur für Arbeit zeigt mit ihrem Projekt ITIL2010, dass auch die öffentliche Verwaltung dank eines gut funktionierenden IT Service Managements mit standardisierten Prozessen in der Lage ist, ihre IT äußerst wirtschaftlich und leistungsfähig zu betreiben“, sagte Steven Handgrätinger, Vorstandsvorsitzender des Vereins itSMF Deutschland, über den ersten Preisträger des Awards.

In der letzten Anwenderbefragung habe man bereits eine positive Zufriedenheitstendenz erreicht, stellte Projektleiter Rolf Frank fest. „Durch das gleiche Workflow-Tool für alle ITIL-Prozesse bearbeiten wir Aufträge zuverlässiger und nachvollziehbarer. Damit schaffen wir die Basis für eine deutliche Beschleunigung der Auftragsabarbeitung.“

Incident-Bearbeitung verbessert

Den Mitarbeitern in den Agenturen für Arbeit sowie den ARGEn (Arbeitsgemeinschaften) sichere das Projekt einen weitgehend störungsfreien Betrieb ihrer Applikationen. Die neuen Abläufe zur Change- und Problembearbeitung senkten die Ausfallhäufigkeit. Die Incident-Bearbeitung selbst sei wesentlich transparenter geworden.

Der User Help Desk könne den Anwendern jetzt jederzeit detailliert Auskunft über den Bearbeitungsstatus ihrer Störungen geben. Zusätzlich seien die Geschwindigkeit und die Qualität der Störungsbearbeitung in den letzten Monaten in allen Prioritätsklassen gestiegen.

Links im Artikel:

¹ <http://www.itsmf.de/>

² http://www.arbeitsagentur.de/nn_382606/Navigation/Dienststellen/besondere-Dst/ITSYS/BA-Informationstechnik-stellt-sich-vor/Organisation/Organisation-Nav.html#d1.2

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.