

Link: <https://www.computerwoche.de/a/benchmark-des-incident-management-durchgefuehrt,2349419>

Prozesse optimiert

Benchmark des Incident-Management durchgeführt

Datum: 17.05.2010

Autor(en): Johannes Klostermeier

Die Bundesagentur für Arbeit vergleicht sich in Benchmarks mit der Versicherungswirtschaft und sieht sich "auf Augenhöhe mit privaten Unternehmen". Eine weitere Verbesserung der IT-Prozesse ist bis zum Jahr 2011 geplant.



Klaus Vitt, CIO der Bundesagentur für Arbeit.

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) hat mit Unterstützung ihres IT-Dienstleisters T-Systems nach eigenen Angaben ihre IT-Prozesse erfolgreich optimiert und dabei messbare Erfolge erzielt. Jetzt arbeite die Bundesagentur bei der Fehlererkennung und Beseitigung von Störungen, dem sogenannten Incident Management, ebenso effizient wie vergleichbare privatwirtschaftliche Unternehmen. Das ergab eine vergleichende Bewertung des Benchmark-Spezialisten Metri. Den technischen Hotlines wurde in dem Vergleich eine gute und effiziente Arbeit bescheinigt.

Der Benchmarker erfasste bei der BA zunächst den personellen Aufwand und Prozesskosten der wichtigen Incident-Management-Prozesse. Anschließend erfolgte der Vergleich mit den Supportkosten von Versicherungsunternehmen entsprechender Größe aus Deutschland und Europa. Die Wahl fiel auf die Versicherungswirtschaft, weil dort ähnliche Organisationsstrukturen und Anforderungen an die IT existieren wie bei der BA selbst, so das Unternehmen.

Die BA verwendet derzeit noch ein kameralistisches Buchungssystem, das sich von den Verrechnungssystemen der Finanzindustrie deutlich unterscheidet. Klaus Vitt, CIO der Bundesagentur für Arbeit, zeigt sich deshalb anfangs skeptisch, ob sich die Zahlen tatsächlich miteinander verglichen ließen. Gelöst wurde dies durch eine spezielle Benchmark-Methode.

„Die Zahlen haben uns gezeigt, dass wir hinsichtlich Kostentransparenz und -effizienz den Vergleich mit privatwirtschaftlichen Unternehmen der Finanzindustrie nicht zu scheuen brauchen“, sagte Vitt. „Gleichzeitig sind die detaillierten Empfehlungen für uns eine wertvolle Hilfe, um unsere Supportprozesse sowohl kurzfristig als auch langfristig weiter zu verbessern.“ Die Umsetzung der Verbesserungsvorschläge soll in den kommenden Monaten erfolgen, die Fortschritte 2011 in einem Audit überprüft werden.

Prozesse nach ITIL ausgerichtet

Mit 170.000 vernetzten Arbeitsplätzen und 11.500 Servern an 1.900 Standorten zählt die Informationstechnik der BA zu einer der größten IT-Landschaften in Deutschland. Das Incident Management der BA umfasst zwei Stufen der technischen Unterstützung. Die Störungshotline als erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen (First Level Support) und die Übernahme komplexer Anfragen durch den Second Level Support.



BA: Prozesse an ITIL ausgerichtet.

Ihre IT-Prozesse hat die Bundesagentur in einem dreijährigen Projekt ganzheitlich an der IT Infrastructure Library (ITIL) ausgerichtet, dem Standardwerk für den Betrieb der IT-Infrastruktur. ITIL orientiert sich an dem durch den IT-Betrieb zu erbringenden wirtschaftlichen Mehrwert für den Kunden und der bestmöglichen Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation.

Ende 2009 erhielt die BA hierfür den erstmals vergebenen IT-Service Management-Award (itSMF). Das Projekt der BA überzeugte die Jury damals vor allem wegen seines ganzheitlichen Ansatzes. Die Auszeichnung belege, „dass die öffentliche Verwaltung durch standardisierte Geschäftsprozesse in der Lage ist, ihre IT äußerst wirtschaftlich und leistungsfähig zu betreiben“, hieß es damals.

Die IT der Bundesagentur für Arbeit gliedert sich in die Bereiche IT-Steuerung, IT-Systemhaus und regionaler IT-Service. Das IT-Systemhaus ist dabei der operative IT-Dienstleister der BA und gliedert sich in die Bereiche: Systementwicklung, Betrieb/Infrastruktur und interner Service. Zu Betrieb/Infrastruktur gehören auch die Netzinfrastruktur und die Arbeitsplatzsysteme. Die Informationstechnik der Bundesagentur für Arbeit vollbringt die komplette Rechenzentrumsleistung für 1.900 angebundene Liegenschaften.

Mit 170.000 vernetzten PC-Arbeitsplätzen und der dazugehörigen Infrastruktur (zum Beispiel: 11.500 Server, zwei zentrale hochverfügbare und 178 dezentrale Rechenzentren) betreibt die BA-Informationstechnik eine der größten IT-Landschaften Deutschlands und entwickelt diese ständig weiter. Die Zielvorstellung der BA-Informationstechnik ist es naheigenen Angaben, „der leistungsfähigste und wirtschaftlichste IT-Dienstleister im öffentlichen Bereich“ zu werden.

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.