

>> Bundesagentur für Arbeit

Standardisierung der IT-Betriebsprozesse mit ITIL®

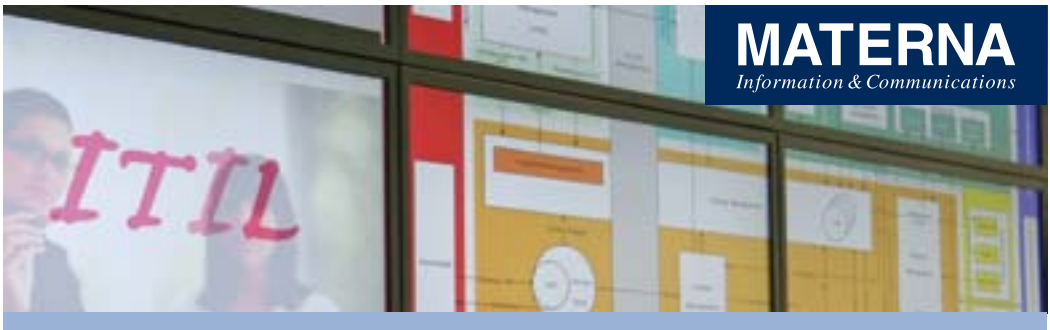


Bundesagentur für Arbeit

Kundenprofil

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) ist größter Dienstleister am Arbeitsmarkt. Als Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung führt sie ihre Aufgaben, im Rahmen des für sie geltenden Rechts, eigenverantwortlich durch. Die BA gliedert sich in die Zentrale in Nürnberg, zehn Regionaldirektionen, 178 Agenturen für Arbeit und gut 600 Geschäftsstellen sowie einige besondere Dienststellen (z. B. BA-Hochschule, Führungsakademie usw.). Wesentliche Aufgaben der Bundesagentur für Arbeit sind die Vermittlung in Ausbildungs- und Arbeitsstellen, Berufsberatung, Arbeitgeberberatung, Förderung der Berufsausbildung und der beruflichen Weiterbildung sowie Eingliederung von Menschen mit Behinderung. Die BA zahlt außerdem Leistungen zur Erhaltung und Schaffung von Arbeitsplätzen und Entgeltersatzleistungen, wie zum Beispiel Arbeitslosengeld oder Insolvenzgeld.

www.arbeitsagentur.de



Ausgangslage

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) unterhält eine der größten IT-Landschaften in Deutschland. Über 170.000 PC-Arbeitsplätze und die zugehörige Infrastruktur gilt es zu verwalten und zu pflegen. Damit das Netz aus bundesweit 178 Rechenzentren und 1.900 angebotenen Liegenschaften reibungslos funktioniert, entschied sich die BA, alle IT-Betriebsprozesse am Regelwerk ITIL auszurichten. Diese Standardisierung sollte gewährleisten, dass durch effiziente und effektive Betriebsabläufe ein zuverlässiger und zugleich wirtschaftlicher IT-Betrieb geführt wird.

Um diese Ziele zu erreichen, startete die BA 2008 das Projekt ITIL 2010, welches die Tool-unterstützte Einführung von standardisierten IT-Betriebsprozessen in ihrer IT innerhalb von zwei Jahren beinhaltete. Das Tool sollte sich dabei individuell an die Projektanforderungen anpassen lassen und es sollte insbesondere Prozesse und Workflows unterstützen.

Realisierung

Das Projekt ITIL 2010 umfasste die Einführung aller ITIL V2 Prozesse und Lifecycle sowie eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Um die Akzeptanz der neuen Prozesse durch eine bessere Tool-Unterstützung

zu fördern, wurden sie gleichzeitig mit den Tools eingeführt. Dabei verfolgten die Projektpartner einen Multi-Prozess-Ansatz, indem mehrere Prozesse zusammengefasst und anschließend bündelweise implementiert wurden. Die Experten von MATERNA waren im ITIL 2010-Projekt insbesondere für die Übertragung der Prozessanforderungen in die IT-Landschaft des eingesetzten ITSM-Tools zuständig und standen darüber hinaus als Beratungs- und Implementierungspartner zur Seite.

Technologische Plattform ist das IT-Service-Management-Framework von MATERNA, das auf dem Remedy-Core-System von BMC basiert. Im ITIL 2010-Projekt haben die IT-Fachleute Module für Incident-, Problem-, Change-, Release-, Configuration-, Service Level-, Capacity-, Availability- und Continuity-Prozesse und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingeführt. Die flexible Modularchitektur erlaubte es den Experten, beliebige Betriebsprozesse der BA als Standardmodul zu integrieren. Das Modulkonzept ließ ebenfalls eine Integration der Fach-Support-Prozesse für interne Verfahren der BA als eigenes Modul zu. Ein Modul für IT-Anforderungs-Management komplettiert die integrierte IT-Steuerung der BA. Insgesamt bildet das Framework zehn

Betriebsprozesse, drei Fachbereichsmodule und das IT-Anforderungs-Management integriert ab. Das übergreifende Configuration Management mit einer zentralen CMDB (Configuration Management Database) konsolidiert mehrere Datenbestände. Die Daten werden als Configuration Items in der Configuration Management Database zur Verfügung gestellt, so dass die Anwender schnell und unkompliziert darauf zugreifen können. Dabei umfasst die CMDB ca. zwei Millionen Configuration Items und ca. 5,7 Millionen Verbindungen zwischen ihnen. Nimmt die BA Änderungen vor, werden alle Änderungen historisiert und in der Lifecycle-Abbildung aufgezeichnet. Unter diesen Voraussetzungen können die BA-Mitarbeiter über 2.000 Tasks pro Monat bearbeiten und bis zu 100.000 Incidents pro Monat erstellen.

Vorteile

- Transparenz über Prozesse, Daten und Abläufe
- Schnelles Umsetzen von Änderungen in der IT-Infrastruktur
- Höhere Qualität der IT-Services
- Zuverlässiger und wirtschaftlicher IT-Betrieb
- Effektiver und effizienter Betriebsablauf