

>> Bischöfliches Ordinariat  
des Bistums Limburg

**Klare Strukturen für die Zukunft**

Bistum Limburg



**Kundenprofil**

Das Ordinariat des Bistums Limburg ist die Verwaltungsbehörde des Bistums und erbringt eine Fülle an Dienstleistungen für die rund 340 dazugehörigen Kirchengemeinden. In allen Bereichen der Seelsorge sind im Bistum Limburg 245 Priester, 65 Diakone, 172 Pastoralreferentinnen und -referenten und 167 Gemeindereferentinnen und -referenten tätig.

Der IT-Betrieb ist im Dezernat Finanzen, Verwaltung und Bau angesiedelt. Zwölf Mitarbeiter betreuen die IT vor Ort und in den 19 Außenstellen außerhalb Limburgs. Neben technischem Support nimmt die Anwendungsentwicklung in der kurialen IT einen breiten Raum ein. Insgesamt ist das Ordinariat für rund 1.500 PCs zuständig.

[www.bistumlimburg.de](http://www.bistumlimburg.de)

## Ausgangslage

Die Anforderungen, denen sich die moderne IT stellen muss, machen auch vor Kirchentüren nicht halt. Das Bistum Limburg, eines der jüngsten Bistümer Deutschlands, konnte von jeher auf eine kompetente IT zurückgreifen: Die Mehrzahl der eingesetzten Anwendungen wurde selbst entwickelt, anfallende Arbeiten durch die eigenen Mitarbeiter erledigt. Jedoch zeigte sich, dass die vorhandenen Ressourcen nicht länger ausreichen, den stetig wachsenden IT-Bedarf im Bistum zu decken.

Um auch für zukünftige Aufgaben des IT-Betriebs gut gerüstet zu sein, unterzog das Ordinariat seine IT-Abteilung einer umfassenden Analyse: Ist die IT den heutigen Herausforderungen der Kirche in Bezug auf Kommunikation, Prozessgestaltung, Qualität, Kosten und Sicherheit gewachsen? Dabei sollten auch grundsätzliche Themen wie die Eigenentwicklung von Anwendungen auf den Prüfstand gestellt sowie Spezialgebiete wie die IT-Sicherheit einer kritischen Betrachtung unterzogen werden.

Um einen unverstellten Blick zu gewinnen, zog das Bistum einen externen Berater hinzu. Die Wahl fiel auf MATERNA, da das Unternehmen viel praxisrelevantes Know-how vorweisen konnte.

## Realisierung

Als entscheidend bei der künftigen Aufstellung der IT erwiesen sich die Prozesse im IT-Service-Management. Hier waren einige Lücken vorhanden, etwa die unvollständige Dokumentation der IT-Sicherheit. MATERNA untersuchte zunächst alle implementierten Prozesse auf ihre ITIL®-Reife. Daraus konnte eine Empfehlung für den weiteren Aufbau und die wünschenswerte Struktur der IT im Bistum abgeleitet werden. Gemeinsam mit dem Ordinariat entwickelten die Berater sodann einen Masterplan, der festlegte, wie die IT und ihre Prozesse neu ausgerichtet werden sollten.

Mit der Prozessgestaltung einhergehend ein Umbau der Organisation. Denn zum einen forderte die Einführung streng definierter Prozesse und Strukturen ein Umdenken bei den Mitarbeitern. Zum anderen war die alte Organisation nicht dafür ausgelegt, den künftigen Ansprüchen an eine effiziente IT gerecht zu werden. Veränderte Arbeitsinhalte in klar festgelegten Rollen und angepasste Verantwortlichkeiten der Führungskräfte vervollständigten die Neuausrichtung der IT. Mit der Strukturierung des IT-Service-Managements verfügt das Bistum Limburg nun über eine IT, die für die Zukunft bestens gerüstet ist.

## Vorteile

- Klare Zuständigkeiten und Abläufe
- Transparenz über alle Aktivitäten
- Aktuelle Information zu Bearbeitungsständen
- Mengengerüst ist bekannt (zum Beispiel Tickets und Anfragen)
- Planungssicherheit ist gegeben
- Strukturierte, regelmäßige Berichterstattung im institutionalisierten Verfahren