

>> Bundesagentur für Arbeit

Prozessbasiertes **Anforderungs-Management** in der IT der BA

Bundesagentur für Arbeit

Regensburger Straße 104
90408 Nürnberg
Tel.: 09 11/1 79-0
Fax: 09 11/1 79-21 23
E-Mail: zentrale@arbeitsagentur.de
www.arbeitsagentur.de

Kundenprofil

Die Bundesagentur für Arbeit ist größter Dienstleister für den Arbeitsmarkt. Sie gliedert sich in die Zentrale in Nürnberg, zehn Regionaldirektionen, 178 Agenturen für Arbeit und rund 660 Geschäftsstellen. Zu ihren Aufgaben gehören Berufsberatung, Vermittlung in Ausbildungs- und Arbeitsstellen, Arbeitgeberberatung und Entgeltersatzleistungen, wie z. B. Arbeitslosengeld oder Insolvenzgeld. Außerdem unternimmt die Bundesagentur für Arbeit Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Arbeitsmarktbeobachtung und -berichterstattung und führt Arbeitsmarktstatistiken. Ferner zahlt sie im Auftrag des Bundes Arbeitslosengeld II und – als Familienkasse – das Kindergeld.



Bundesagentur für Arbeit

Ausgangslage

Die IT-Systeme der Bundesagentur für Arbeit (BA) in Nürnberg bilden die Grundlage, um das gesamte Aufgabenspektrum der BA-Dienstleistungen effizient den Kunden gegenüber zu erbringen. Vor diesem Hintergrund ist eine markt- und kundenorientierte Entwicklung der IT-Verfahren erforderlich. Diese kann nur gelingen, wenn die Anforderungen an die IT-Systeme in einem strukturierten und formalisierten Prozess mit den beteiligten Fachbereichen definiert werden.

Beim Management von Anforderungen und IT-Änderungsanträgen spielt die Kommunikation zwischen Fachbereichen und IT eine entscheidende Rolle. Fachliche Anforderungen müssen hierbei präzise und in einheitlicher Form beschrieben werden. Diese Anforderungen werden an operative Software-Systeme in Form so genannter Requests for Change (RfCs) – also Änderungsanträge – gestellt. Die Bundesagentur für Arbeit hat daher einen Prozess aufgesetzt, der gewährleistet, dass alle Informationen der verschiedenen Beteiligten einheitlich aufgenommen und bearbeitet werden. Heute beschreibt der Prozess, wie bei der BA fachliche Anforderungen entwickelt und



präzisiert werden: von der Entwurfsphase im Fachbereich über die Realisierung bis zur Abnahme. Hierbei betrachtet die BA Aufwand, Wirtschaftlichkeit, Abhängigkeiten und Release-Planung gesondert für jede Änderung, so dass alle Änderungsanträge einzeln geplant, beauftragt und durchgeführt werden können.

Realisierung

Die BA hat MATERNA damit beauftragt, den Prozess für ihr IT-Anforderungs-Management (AFM) umzusetzen. Als technologische Basis fiel die Entscheidung auf das IT-Service-Management-Framework (ITSM-Framework) der BA, das die Behörde in weiten Bereichen ihres IT-Service-Managements einsetzt. Das ITSM-Framework verwaltet die Anforderungen und bildet den Workflow ab.

Der gesamte Prozess wird dokumentiert und ist damit transparent und jederzeit nachvollziehbar. Im Rahmen von Analyse und Prüfung stimmt die BA die Anforderungen eng ab, so dass nur Änderungen umgesetzt werden, die auch tatsächlich benötigt werden. Denn die Verantwortlichen aus Fach-

bereich und IT haben durchaus unterschiedliche Sichten auf eine Anforderung. Da alle Anforderungen geplant durchgeführt werden, können die Verantwortlichen Abhängigkeiten zwischen verschiedenen RFCs schnell aufdecken und berücksichtigen.

Das ITSM-Framework der BA basiert auf dem Remedy-System von BMC. Es nutzt unter anderem dessen Prozess-Engine, die CMDB sowie die Benutzer- und Stammdatenverwaltung. Ebenso gibt es Schnittstellen zum Change-Management. Die integrierte Prozess-Engine sorgt für eine hohe Flexibilität bei der Konfiguration von Prozessen. Das ITSM-Framework sichert eine gemeinsame Datenbasis für alle Änderungsanträge. So lassen sich RFCs bestimmten IT-Verfahren und -Projekten zuordnen und Abhängigkeiten erkennen und verwalten. Das Framework unterstützt ferner den gesamten Prozess der Anforderungsumsetzung sowie die langfristige Release-Planung.

Vorteile

- Transparenz über alle Anforderungen
- Unterstützung der Wertschöpfung durch Fachbereiche und IT
- Eingehende Analyse aus IT- und Fachbereichssicht
- Einheitlicher, nachvollziehbarer und strukturierter Prozess
- Lückenlose Dokumentation des gesamten Prozesses
- Klare Kommunikation der Prozesse und Aufgaben
- Erkennen von Abhängigkeiten
- Langfristige Ressourcen-Planung
- Aussagekräftige Änderungshistorie