


Prozess-Management im IT-Umfeld: SWR setzt auf neues Handbuch

Die IT-Service-Erbringung zu optimieren und effizienter zu gestalten – mit diesem ehrgeizigen Ziel hat der Südwestrundfunk (SWR) seine gesamten IT-Service-Management-Prozesse auf den Prüfstand gestellt. Mit Erfolg: Gemeinsam mit MATERNA hat die Hauptabteilung IKS (Informations- und Kommunikationssysteme) des SWR ein Prozesshandbuch erarbeitet. Es dient ab sofort als verbindliches Referenzwerk und zentrale Dokumentation der Standard-IT-Prozesse und Rollenbeschreibungen.



Der SWR ist die zweitgrößte ARD-Anstalt und versorgt mit den Bundesländern Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz ein Sendegebiet, in dem knapp 15 Millionen Menschen leben. Darüber hinaus erreicht der SWR auch deutschlandweit viele Menschen über die Sendungen, die er zum ARD-Gemeinschaftsprogramm Das Erste sowie zu den Gemeinschaftsprogrammen 3sat, ARTE, PHOENIX, KIKA und ARD Digital beiträgt. Die Aufgaben, die das moderne Medienunternehmen für seine Mitarbeiter bereithält, sind vielfältig und nur auf Basis einer leistungsfähigen und effizienten IT zu bewältigen. Die Abteilung IKS-Benutzerservice des SWR spielt hier eine wesentliche Rolle: Sie unterstützt die Anwender



im SWR in allen Belangen der IT-Arbeitsplatzausstattung. Das bedeutet in erster Linie, den Zugriff der Anwender auf Systeme, Daten, IT-gestützte Workflows sowie Anwendungen sicherzustellen.

Der SWR hat früh erkannt, dass es zur Bereitstellung anwenderfreundlicher IT-Services optimaler IT-Prozesse bedarf: Bereits vor acht Jahren hat der Sender mit Unterstützung von MATERNA das Projekt „IT-Service-Management“ auf den Weg gebracht. In diesem Rahmen haben die Partner die Prozesse im Umfeld Incident- und Problem-Management wie auch die für die Bereitstellung von Endgeräten nötigen Prozesse erarbeitet und definiert. Diese Prozesse galt es nun grundsätzlich zu überprüfen, zu konsolidieren und zu vervollständigen, um das bestehende IT-Service-Management auf Basis des Quasi-Standards ITIL® noch effizienter zu gestalten.

Ein weiteres wesentliches Ziel bestand in der Definition und Implementierung eines lückenlosen Prozess-Managements: Standardisierte Mechanismen sollen dabei künftig für eine kontinuierliche Prozessverbesserung sorgen und maßgeblich zu Kosteneinsparungen beitragen. Schließlich ging es auch darum, an allen Standorten einheitliche Prozessabläufe im Beschaffungs- und Installations-Management zu gewährleisten: Sind Prozesse standardisiert, lassen sich Mitarbeiter auch standortübergreifend problemlos einsetzen.

Dokumentation und Nachschlagewerk

Für das neue Optimierungsprojekt setzte der SWR erneut auf die bewährte Unterstützung von MATERNA. In einem ersten Schritt haben die externen Berater gemeinsam mit der IKS die aktuellen Prozesse und deren Dokumentation auf Aktualität, Vollständigkeit (GAP-Analyse), Einheitlichkeit und Durchgängigkeit analysiert und bewertet. Erkannte Verbesserungspotenziale hat das Projektteam sofort aufgegriffen und entsprechende Optimierungsmaßnahmen eingeleitet. Gleichzeitig wurden die Prozesse in einheitlicher Notation und Darstellungsweise in das neu erstellte Organisations- und Prozesshandbuch der IKS aufgenommen.

„Mit dem neuen Prozesshandbuch haben wir ein verbindliches Referenzwerk und zugleich eine zentrale Dokumentation der Standard-IT-Prozesse und Rollenbeschreibungen erarbeitet“, so Wolfgang Hartwig, Abteilungsleiter des IKS-Benutzerservice. Damit das Handbuch diesem Anspruch gerecht

werden kann, hat MATERNA ein Gesamt-Design für die Darstellung von Prozess- und Organisationsstrukturen entwickelt. Dieses beinhaltet eine Prozesslandkarte und Prozesshierarchien und legt einheitliche Prozessnotationen sowie Prozess- und Organisationsdarstellungsweisen fest.

Des Weiteren haben die Projektmitarbeiter Installations- und Handlungsanweisungen sowie weitere Dokumente gesammelt und konsolidiert, die für den operativen Betrieb unerlässlich sind. Diese Unterlagen bilden den Anhang des Prozesshandbuchs und sind den jeweiligen Prozessaktivitäten über Verweise direkt zugeordnet.

„Damit aber Prozesse kontinuierlich verbessert werden und ein solches Handbuch aktuell bleibt, gelebt und von allen Mitarbeitern als verbindliche Richtschnur akzeptiert wird, ist ein umfassendes Prozess-Management erforderlich“, so Wolfgang Hartwig weiter. Kernelemente des Prozess-Managements bei der IKS sind: Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten, Definition eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses innerhalb der IKS sowie ein standardisiertes Reporting. Mittlerweile ist das Handbuch als „Wiki“-Dokument im Intranet für alle Mitarbeiter zugänglich. ■

Vorteile auf einen Blick

- Höhere Qualität und Effizienz der Prozesse durch kontinuierliche Verbesserungen auf Basis eines standardisierten Berichtswesens
- Darstellung und Beschreibung der Prozesse sind Voraussetzung für ein standardisiertes Vorgehen im täglichen Betrieb
- Transparente Prozesse, eindeutige Verantwortlichkeiten, Dokumentation von Handlungsanweisungen sowie eine adäquate Umsetzung der Tätigkeiten im IT-Service-Management-Tool
- Wechselseitige Verknüpfungen aller Aktivitäten und Dokumentationen untereinander
- Die neue Prozessdokumentation ermöglicht eine rasche Durchführung von Änderungen, Aktualisierung der Prozesse und Berücksichtigung neuer Rahmenbedingungen
- Spart Kosten beziehungsweise ermöglicht Kosteneinsparungen