



IT-Service-Management und ITIL

FINANZMINISTERIUM NRW TRANSFORMIERT DIE IT-ORGANISATION

Wie gelingt es, 1.200 verteilt auf ein Rechenzentrum und ca. 140 Dienststellen einer Landesverwaltung arbeitende IT-Beschäftigte so zu organisieren, dass einheitliche und steuerbare IT-Services für die 28.000 Mitarbeiter entstehen? Die Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen stellt ihre IT-Organisation mit Hilfe eines Projektes zur Prozesstransformation neu auf und orientiert sich dabei konsequent an ITIL.



itPlus ist ein in Deutschland bislang einmaliges Leuchtturmprojekt für die öffentliche Verwaltung für die Prozesstransformation in der IT-Organisation.

Bei der Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen läuft zurzeit eine strategische Initiative, die zum Ziel hat, die behördeninternen IT-Dienstleistungen weiterzuentwickeln. Mit dem Projekt itPlus sollen die Qualität und Effizienz der IT-Services dauerhaft gesichert und die Transparenz der angebotenen Leistungen gegenüber den Anwendern gesteigert werden. Um dies zu erreichen, erfolgt die Ausrichtung der IT-Organisation an dem Best Practice-Standard ITIL. Eine abschließende Zertifizierung nach der Norm ISO 20000 zeigt gegenüber internen Anwendern, aber auch gegenüber Kunden, Partnern und Lieferanten, dass die IT-Service-Management-Prozesse effektiv aufgesetzt sind. Dies ist ein in Deutschland bislang einmaliges Leuchtturmprojekt für die öffentliche Verwaltung.

So ist die Behörden-IT organisiert

Die Finanzverwaltung ist als Teil der öffentlichen Verwaltung unter anderem für die Festsetzung und Erhebung von Steuern zuständig. In Nordrhein-Westfalen werden rund 6,5 Millionen Steuerzahler betreut. Zu der landes-

weiten Organisation zählen über 130 Finanzämter, mehrere Schulen, ein Rechenzentrum, die Oberfinanzdirektion und das Finanzministerium selbst. Insgesamt arbeiten in der Finanzverwaltung etwa 28.000 Mitarbeiter.

Die notwendigen IT-Dienstleistungen, vom IT-Support bis hin zur Anwendungsentwicklung, erbringen rund 1.200 Mitarbeiter im zentralen Rechenzentrum der Finanzverwaltung (RZF), in den IT-Referaten in Finanzministerium und Oberfinanzdirektion sowie in den IT-Stellen der 140 Behörden. Die beteiligten Organisationseinheiten verstehen sich als ein gemeinsamer und behördenübergreifend arbeitender IT-Dienstleister, wobei die zentrale Steuerung über das Finanzministerium erfolgt.

Das aktuell laufende Transformationsprojekt trägt dazu bei, dass die Mitarbeiter der Finanzverwaltung die IT-Leistungen effektiver und effizienter nutzen können. Für die Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen wird sich dadurch die IT-Governance verbessern: Damit können die IT-Verantwortlichen die strategische IT-Weiterentwicklung gezielter planen und steuern.

Der aktuelle Stand

Für die Umsetzung von itPlus wurden drei Prozessbündel gebildet. Im Jahr 2015 erfolgte die Inbetriebnahme des ersten Bündels mit den Prozessen Incident und Problem Management, Request Fulfillment, Service Reporting, Continual Service Improvement sowie Configuration Management. Parallel dazu erfolgte in einem Drittel der Ämter die Einführung einer neuen Service Desk-Organisation, die über den Zeitraum von einem Jahr erprobt wurde. Hierfür wurden drei virtuelle Service Desk-Teams eingerichtet, in denen IT-Mitarbeiter aus verschiedenen Ämtern gemeinsam den regionalen Anwender-Support erbringen. Eine Anwenderbefragung zum Ende der Erprobung zeigte, dass das neue Service Desk-Konzept gut angenommen wird. Für Mitte 2017 ist geplant, die erfolgreich getestete, virtuelle Service Desk-Organisation auch für die übrigen Finanzämter auszurollen.

Für alle eingeführten Prozesse prüfte ein Auditor erfolgreich die ISO 20000-Konformität. Die Prüfung dient als wichtige Grundlage für die später geplante Gesamt-zertifizierung des IT-Service-Management-Systems der Finanzverwaltung NRW.

Die Inbetriebnahme des zweiten Bündels erfolgte im Verlauf des Jahres 2016. Hierbei wurden zunächst im Januar die Prozesse Business Relationship, Service Level, Service Katalog und Anforderungs-Management eingeführt; im Juni folgten die Prozesse Change und Release Management. Um das angestrebte Ziel einer ISO 20000-Zertifizierung zu erreichen, prüfte auch hier wieder ein Auditor die Umsetzung auf ihre Konformität.

Das letzte Prozessbündel umfasst die Themen Availability und Service Continuity, Capacity, Information Security sowie Supplier und Financial Management.

„Der weitere Fahrplan sieht vor, dass wir die abschließende ISO 20000-Zertifizierung des Gesamtsystems im Jahr 2019 durchführen. Bis dahin müssen alle IT-Service-Abläufe im Regelbetrieb funktionieren“, erläutert Dr. Heinz Oberheim, Referatsleiter IT-Service-Management im Finanzministerium Nordrhein-Westfalen.

Externe Unterstützung durch Materna

Die Leitung des Projektes itPlus mit einem Team von bis zu 70 Mitarbeitern der Finanzverwaltung und bis zu 15 Beratern von Materna liegt bei der Finanzverwaltung. Den Verantwortlichen war von Anfang an klar, dass eigene Mitarbeiter wesentliche Aufgaben bei Entwicklung und Umsetzung übernehmen sollten, damit der Übergang in den Betrieb funktioniert. In seiner Funktion als externes Beratungsunternehmen tritt Materna als Prozessberater auf strategischer und operativer Ebene auf.

Die Experten von Materna begleiten die Behördenmitarbeiter im Sinne eines Coachings, überlassen diesen aber, wo immer möglich, die wesentlichen Entwicklungsaufgaben. Hierbei hilft die langjährige Erfahrung der Materna-Experten, die auf in der Praxis bewährte Vorgehensweisen zurückgreifen können und somit eine erfolgreiche Umsetzung vorleben.

Auf strategischer Ebene unterstützt Materna den Verantwortlichen für das IT-Service-Management der Finanzverwaltung. Dieser steuert die übergreifenden fachlichen Themen über strategische Vorgaben, ein darauf ausgerichtetes Berichtswesen und eine entsprechende Gremienstruktur.

Die Ergebnisse für die Finanzverwaltung

Die intensivere Teamarbeit innerhalb der IT-Organisation führt zu einem verbesserten Wissenstransfer und damit zu einem effizienteren IT-Support, bei dem Störungen und Anfragen durch den Service Desk vollständig erfasst werden. Die Erreichbarkeit und Erstlösungsquote im Service Desk hat sich mit der Prozesseinführung schnell verbessert. Darüber hinaus informieren SLAs mit messbaren Kennzahlen transparent über die erbrachten IT-Services. Ein schöner Nebeneffekt ist, dass auch die Arbeitsplätze im Service Desk für die IT-Mitarbeiter attraktiver geworden sind.

„Mit der Einführung der neuen Prozesse richten wir alle beteiligten Behörden und Einheiten auf eine gemeinsame, kundenorientierte Service-Strategie aus. Gleichzeitig sind wir mit dem neuen Management-System in der Lage, unsere IT-Services auf der strategischen Ebene deutlich effizienter zu steuern“, so das Fazit von Patricia Tewald, Gruppenleiterin IT im Finanzministerium Nordrhein-Westfalen.

Fazit

Die Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen NRW sieht die Digitalisierung als strategischen Baustein der Verwaltungsmodernisierung. Daher optimieren die Verantwortlichen die Abläufe zur Leistungserbringung in der IT-Organisation und richten sie an bewährten Best Practice-Ansätzen aus. Dokumentierte und standardisierte Service-Management-Prozesse sind Voraussetzung dazu, die eigene Service-Leistung kontinuierlich zu verbessern und an neuen Anforderungen auszurichten. Das Transformationsprojekt itPlus ermöglicht es der Finanzverwaltung, neue und moderne IT-Technologien als zuverlässige und wirtschaftliche IT-Leistungen für die Beschäftigten verfügbar zu machen. Davon profitieren auch die Bürger und die Wirtschaft, wenn sie mit ihren Finanzämtern kommunizieren. ●

Andreas Breid,
Experte für Enterprise Service Management bei Materna.



Im Projektteam itPlus sind bis zu 70 Mitarbeiter der Finanzverwaltung und bis zu 15 Mitarbeiter von Materna beteiligt.

Einführung neuer ITSM-Software

Mit der Prozessneuorganisation wird auch eine neue Software-Lösung für das IT-Service-Management (ITSM) in der Finanzverwaltung eingeführt. Diese bildet die Grundlage, um die Prozesse entsprechend den ITIL Best Practice-Vorgaben durchzuführen und die Prozessaktivitäten zu dokumentieren. Die von der Behörde eingeführte Lösung basiert auf dem Materna-Framework, das auf dem BMC Remedy Action Request System aufsetzt. Wie in einem Baukastensystem stellt Materna hiermit einzelne Prozessbausteine zusammen und entwickelt so übergreifende ITSM-Lösungen.

Warum überhaupt eine ISO-Zertifizierung?

Die ISO 20000 ist eine international anerkannte Norm für die Einführung koordinierter Service-Management-Prozesse. Mit einer Zertifizierung beweist eine IT-Organisation, dass die zur Erbringung qualitativ hochwertiger IT-Dienstleistungen erforderlichen Strukturen und Prozesse etabliert sind. Die Ausrichtung an der ISO-Norm ermöglicht Organisationen eine zielsichere Steuerung ihrer Leistungserbringung und eine kontinuierliche Verbesserung ihrer IT-Prozesse.