

# ITIL - Die Einführung im IT-Systemhaus der BA

Rolf Frank -- itSMF Jahrestagung 01.12. 2009



Projekt ITIL2010



**IT-Systemhaus**

## Kurzprofil – BA-Informationstechnik

---

■ ■ <b>Hauptsitz:</b>	Nürnberg
■ ■ <b>CIO:</b>	Klaus Vitt
■ ■ <b>IT-Mitarbeiter/innen:</b>	2.000
■ ■ <b>Vernetzte PC:</b>	170.000
■ ■ <b>Server:</b>	11.500

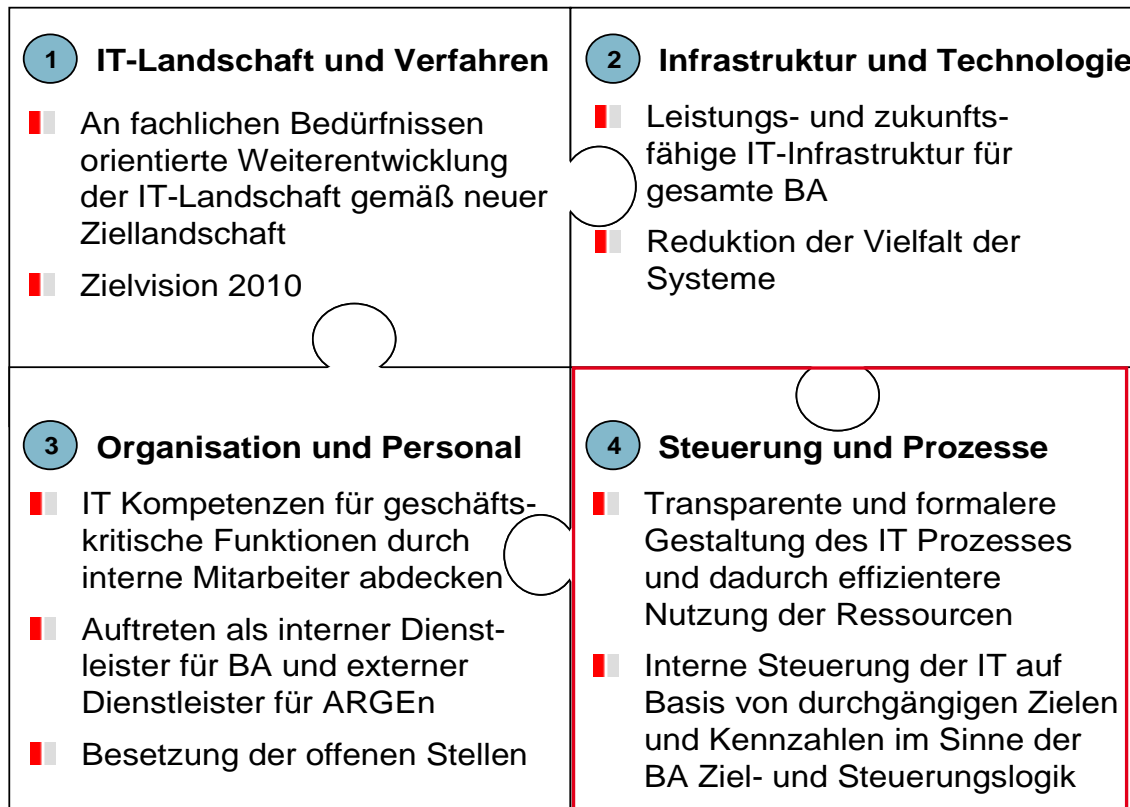
# Aufgaben – BA-Informationstechnik

---

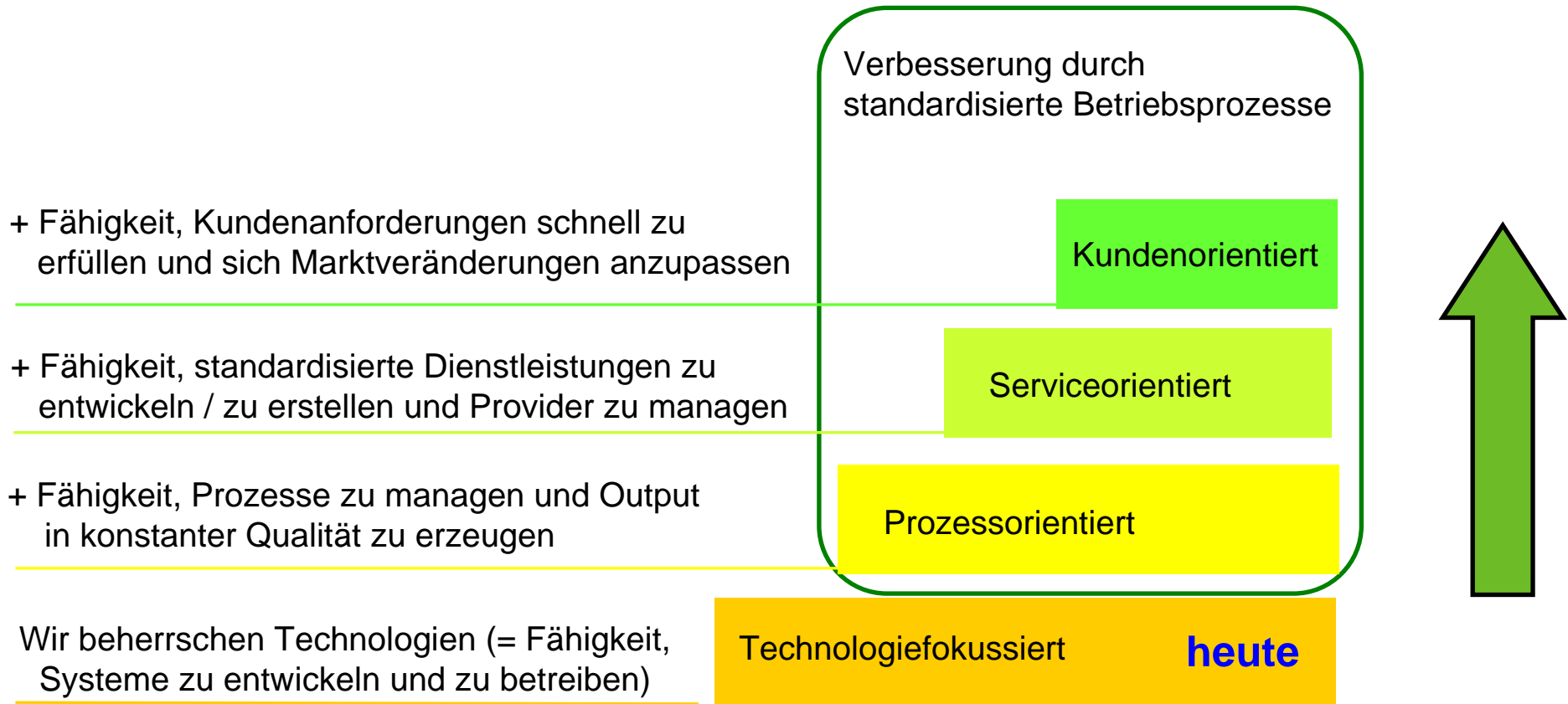
- IT-Steuerung – Zentrale der BA
  - Strategische Planung, Steuerung und Weiterentwicklung der IT
- IT-Systemhaus
  - IT-Provider der Bundesagentur für Arbeit
  - Entwicklung und Betrieb von IT-Verfahren
  - Erstellung von IT- und Kommunikationslösungen
  - Betreuungsservice für IT-Anwender/innen und PCs
  - Steuerung der dezentralen regionalen IT-Service-Einheiten (RITS)
- RITS
  - Vor-Ort-Betreuung der Anwender/innen

# Unterstützung der Strategie 2010 der BA-IT

- Zentrales Ziel des 4. Quadranten „Steuerung und Prozesse“
  - Verbesserung der Steuerbarkeit auf Basis von Kennzahlen
  - die Steigerung der Transparenz der Prozesse.



# Warum standardisierte Betriebsprozess? Orientierungsänderung mit (ITIL) Betriebsprozessen



# Vorteile der ITIL-Orientierung in der BA

---

## Für Mitarbeiter

- fachliche Weiterentwicklung, Qualifikation
- persönliche Weiterentwicklung und neue berufliche Perspektiven
- „vom Reagieren zum Agieren“
- „aus guten Fußballern wird ein gutes Fußballteam“
- Leistung braucht Vergleich nicht scheuen

## Für Kunden

- verbesserte Geschäftsprozess-unterstützung
- Anwendungen werden entsprechend vertraglich vereinbarter Anforderungen zur Verfügung gestellt.

## Für das IT-Systemhaus

Die Leistungen der IT werden:

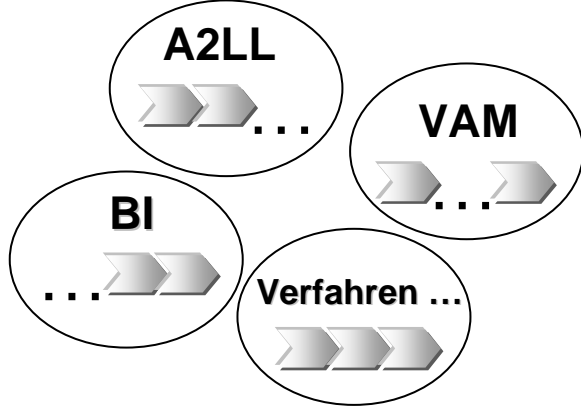
- mess- und steuerbarer
- dadurch transparenter
- kalkulierbarer und
- können verursachungsgerecht in Rechnung gestellt werden

## Für die Bundesagentur

- Optimierung der IT-Service-Abläufe
- genau definierte Abläufe im IT-Betrieb mit prozessualer Ausrichtung
- bessere Beherrschbarkeit der IT-Infrastruktur

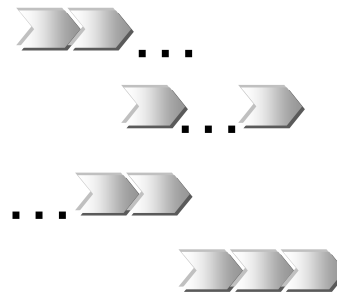
# Schematischer Ablauf der Vorgehensweise

(Prozessuale) Insellösungen

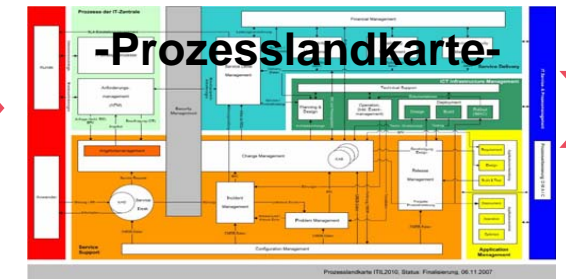


Architekturphase ITIL2010

Erfassung Einzelaktivitäten

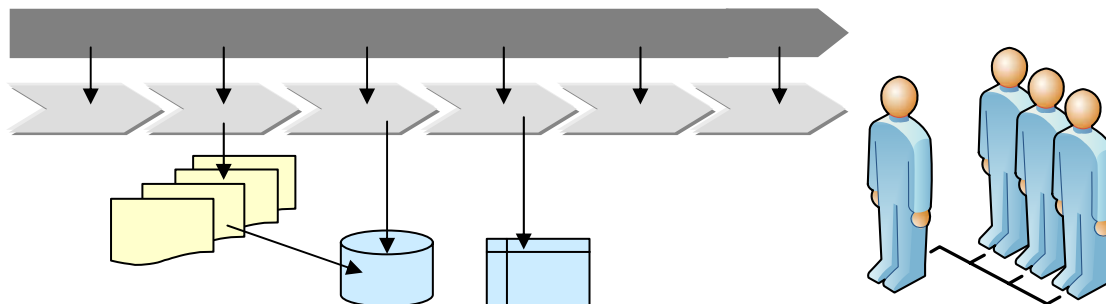


Strukturierung Einzelaktivitäten zu Prozessen und Subprozessen

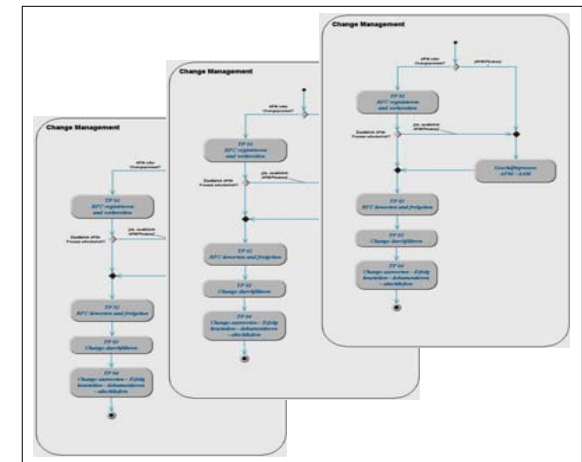


Umsetzungsphase ITIL2010

Definition der notwendigen Aktivitäten, Arbeitsanweisungen, Checklisten und auszuführenden Rollen



Gesamtprozessmodell



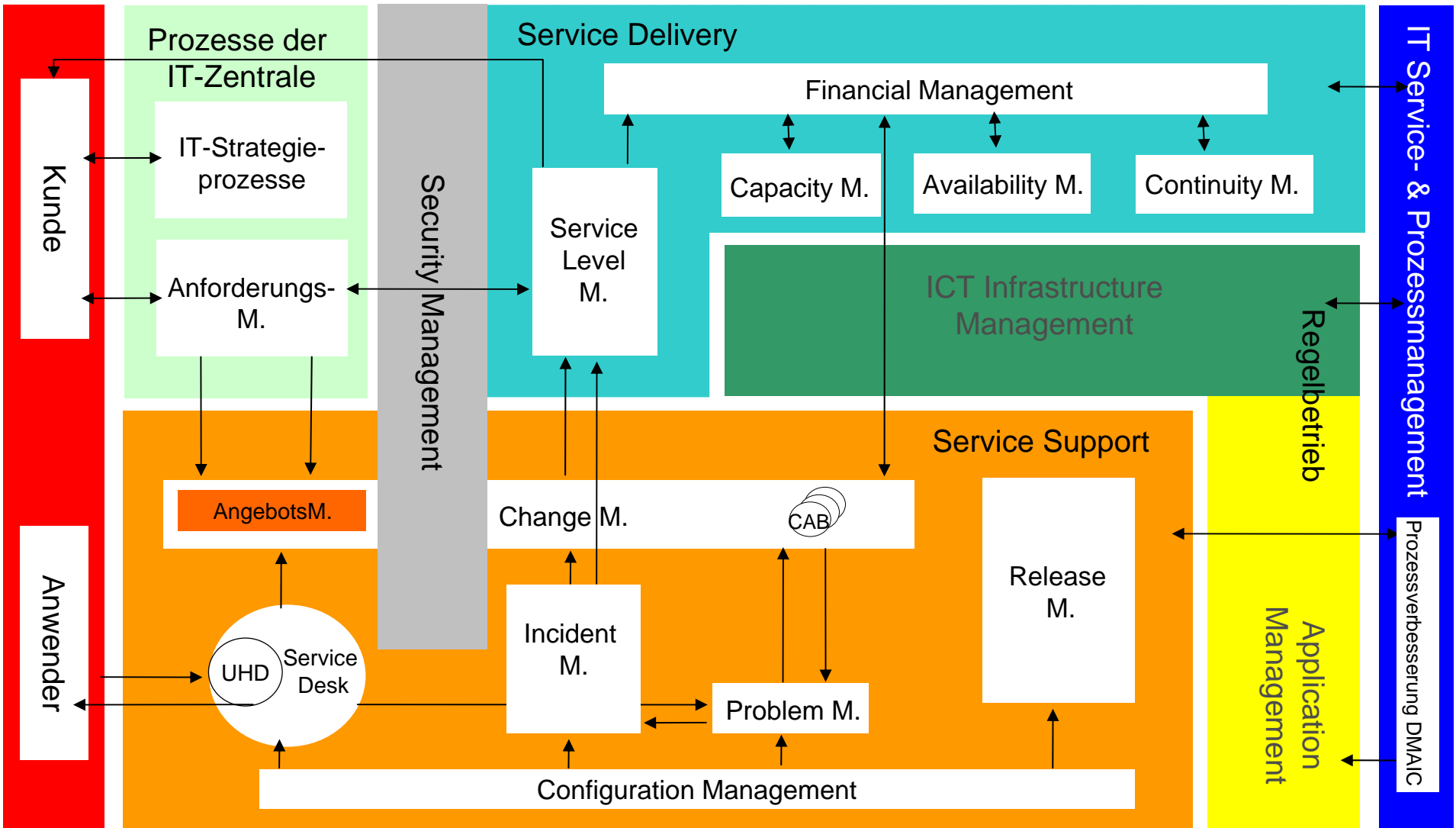
# Prozessimplementierung in „Bündeln“

Prozessbündel 1	Prozessbündel 2	Prozessbündel 3
<p>26.01.09</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Incident Management</li><li>■ Change Management</li><li>■ Configuration Management</li><li>■ Service Level Management</li><li>■ Security Management</li></ul>	<p>27.07.09</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Problem Management</li><li>■ Release Management</li><li>■ Regelbetrieb</li><li>■ Financial Management</li></ul>	<p>21.11.09</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Capacity Management</li><li>■ Availability Management</li><li>■ Continuity Management</li></ul>

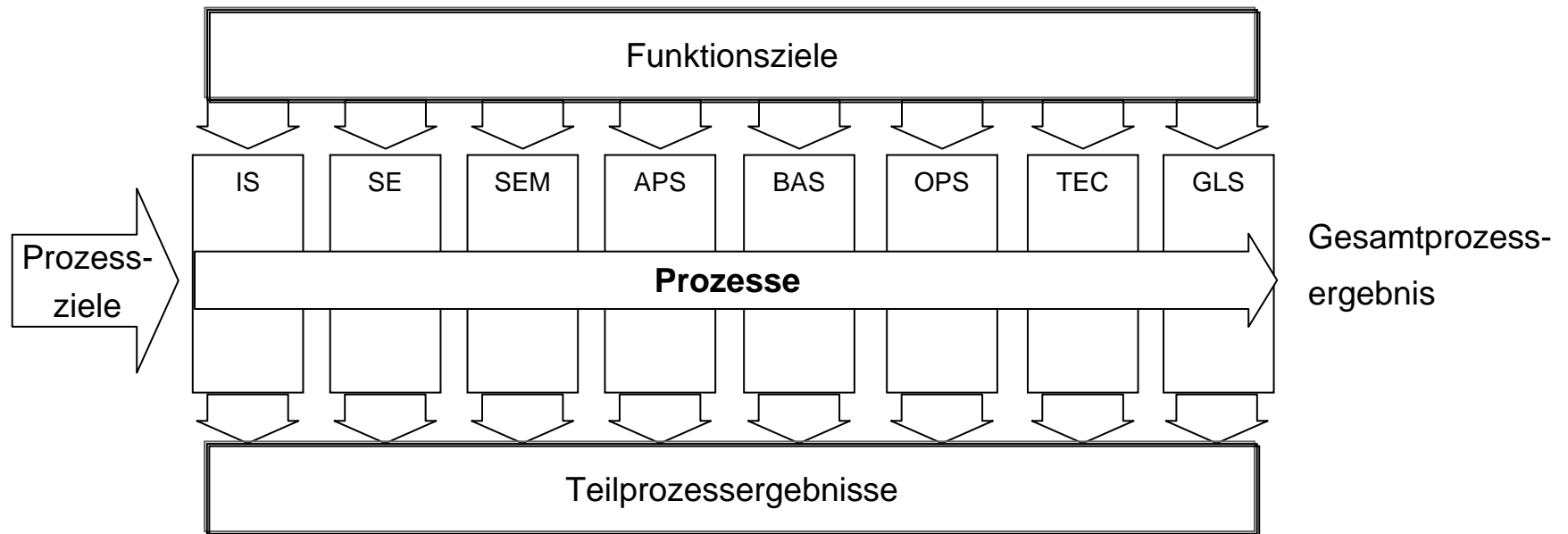
## Warum in dieser Reihenfolge?

- Multi-Process-Approach
- Aufbau auf bestehenden Prozessen
- Operativen Prozesse mit vielen Beteiligten zuerst
- Strukturierter Aufbau der Prozesse nach Grad der Abhängigkeit
- Schrittweise Aufschaltung der einzelnen Verfahren

# BA - Prozesslandkarte



# Zusammenspiel von Linie und Prozessmanagement



## Die Erfolgsfaktoren

---

- Ganzheitliche Einführung im Multi-Prozess-Approach
- Mapping aller Aktivitäten auf Prozessrollen – klare Trennung der Prozessorganisation von der Aufbauorganisation
- Klare Festlegung der Verantwortlichkeiten durch eine DVUBI Matrix (Durchführung, Verantwortung, Unterstützung, Beratung, Information)
- Workflowunterstützung für alle Prozesse
- Online Analyse der Prozesse - Servicewarehouse
- Kommunikation & Veränderungsmanagement
- Effektive und effiziente CMDB
- Top-Management Unterstützung
- Umfangreiche Qualifizierungsmaßnahmen

# Kommunikation und Veränderungsmanagement

---

- Veranstaltungen
  - ITIL on Tour
  - Offene Runden
  - Info Messen
- Zahlreiche Workshops
- ITIL2010-Wiki
- Change-Agents
- Vielfältige Informationsmedien