

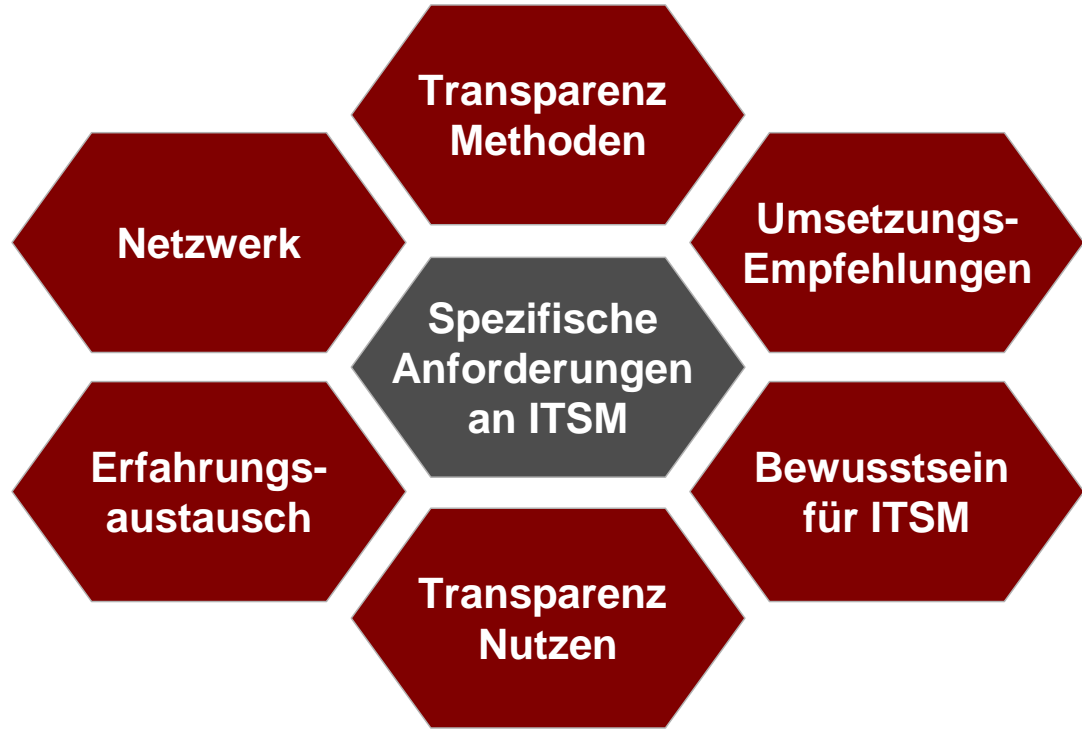
Das **6.** 
Element

8. Jahreskongress 2008

ITSM als Treiber der IT-Industrialisierung

Arbeitskreis „ITIL in der öffentlichen
Verwaltung“

Zielsetzung AK „ITIL-ÖV“



8. Jahreskongress 2008
ITSM als Treiber der IT-Industrialisierung

Ergebnisse

- FIT-ÖV
 - Forum ITSM in der öffentlichen Verwaltung
- itSMF Publikation
 - Planung, Einführung und Steuerung von IT Service Prozessen
 - Mit 8 Erfahrungsberichten



www.fit-oev.de

Symposium Verlag (ISBN-13: 978-3939707165)



Aufgabe Teilprojekt 2 „Service- und Prozessorientierung in der ÖV“

Fakten	Erkenntnisse	Hemmnisse	Empfehlungen
Gute Leistungen werden nicht ausreichend materiell entlohnt.	Motivation für Leistungssteigerung eingeschränkt	Es bestehen geringe Anreize, die Anwender zu hohen Leistungen zu motivieren. Arbeitsplatzsicherheit	in Arbeit ...

Ist-Analyse

- Fakten/Erkenntnisse/Hemmnisse und Empfehlungen
- Leistung/Motivation, Gewinnstreben/Wettbewerb, Steuerung/Kontrolle,
- Gesetze/Vorschriften, Markt, Wachstum, Rollen/Stellen, Prozesse, Organisation



Modell service- und prozessorientierte Organisation abgeleitet aus einer Prozess- und Servicelandkarte



Entwicklung von IT Service Management Stellenbeschreibungen in der öffentlichen Verwaltung unter Berücksichtigung des aktuellen Tarifrechts (TV-ÖD)