



GLENFIS Reference Story

IT Service Management mit dem glenfisPrinzip Gezielte ITIL® Einführung durch professionelles Mehrstufenkonzept

Das kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz) in Lemgo ist seit 1972 der Informatik Dienstleister der hiesigen Kommunen. Träger des Zweckverbandes sind die drei Kreise Minden-Lübbecke, Herford und Lippe sowie 34 Städte und Gemeinden aus diesen Kreisgebieten. Entwicklung, Einführung und Wartung klassischer Kommunalanwendungen sowie professioneller Rechenzentrumsbetrieb bilden die traditionellen Schwerpunkte für die über 600 Kunden des krz. Durch die sich immer rasanter verändernde IT Landschaft und die zunehmende Kundenorientierung des krz steht verstärkt die Erbringung von Dienstleistungen und IT Services im Vordergrund.

Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, hält das krz für seine Kunden ein reichhaltiges Angebot an Software Applikationen (Verfahren), Netz- und PC Hardware und Dienstleistungen (Beratung, Schulung, Installation, Wartung und Support) bereit. Über 7'000 PC Arbeitsplätze mit circa 10'000 Endgeräten werden in den Verwaltungen des Verbandsgebietes durch die rund 180 Mitarbeiter des krz unterstützt. Das krz erfüllt resp. übertrifft dabei seit 2006 als ISO 27000 zertifiziertes Haus alle Anforderungen des BSI bezüglich Datenschutz und -sicherheit. Servicedienst und Hotline sorgen für eine Datenverfügbarkeit von nahezu 100 %.

„Das krz ist kein profitorientiertes Unternehmen, sondern als Selbsthilfeeinrichtung dem Selbstkostenprinzip verpflichtet. Deshalb nutzen wir unsere Erträge konsequent, um für die Zukunft vorzusorgen und Innovation zu betreiben. Es spiegelt sich auch im Geschäftserfolg wider, dass wir im Gegensatz zu anderen Unternehmen der Branche stetig wachsen. Durch die Einführung eines professionellen IT Service Management und Prozessen nach ITIL® konnten wir neben einer deutlichen Qualitätssteigerung eine Preisstabilität gewähren. Wenn wir dieser die Inflationsrate zu Grunde legen, dann können wir über die letzten Jahre von einer Kostensenkung von 15 % sprechen. „

Reinhold Harnisch, Geschäftsführer krz



INNOVATION DURCH PROZESS- BESCHLEUNIGUNG UND QUALITÄTS- STEIGERUNG

Das krz ist als kompetenter Dienstleister in ganz Deutschland bekannt und auch anerkannt. Insbesondere da über die Kommunalverwaltungen, als Kunden des krz, durch die Bürger immer ein besonderer Blick von Aussen auf das Unternehmen gerichtet ist, sind verlässliche Service Leistungen sowie eine funktionierende und optimal aufgestellte IT unerlässliche Faktoren. „Wir sehen uns durch diesen Fokus von Aussen auch als Teil der Innovation und müssen die Anforderungen unserer Kunden schon so früh erkennen und neue Lösungen am Markt etablieren, bevor die Kommunalverwaltungen den Bedarf erkannt haben. Die prozesstechnische Herausforderung liegt darum für uns in der Beschleunigung und natürlich in der Qualitätssteigerung. Und das geht nur mit einer reibungslos funktionierenden Service Landschaft und gut ausgebildetem Personal. Deshalb haben wir uns vor Jahren für die Einführung eines IT Service Management mit ITIL® entschieden“, begründet Reinhold Harnisch.

VOM DIENSTLEISTER ZUM SERVICE PARTNER

Durch die für IT Dienstleister notwendige Zertifizierung nach ISO 27000 und dem IT Grundschutz hat sich das krz schon frühzeitig mit den Themen Prozesse und Dokumentation auseinandergesetzt und sich dann für den Weg der Einführung eines IT Service Management mit ITIL® entschieden. Ein weiterer Grund war das vorhandene Prinzip der verlässlichen Service Erbringung, Tag für Tag. Veronika Meyer dazu: „Wir wollten von unseren Kunden nicht einfach als reiner Dienstleister angesehen werden, sondern mit ihnen eine Service Partnerschaft eingehen, unsere Kunden besser verstehen und durch vorteilhaftere Prozesse unsererseits deren Arbeitsabläufe optimaler gestalten.“ Nach der ISO 27000 Zertifizierung wurde festgestellt, dass im Bereich der Prozessoptimierung und Qualitätssicherung ein hoher Bedarf bestand. Das krz wollte sicher gehen, dass es nicht nur zu den wiederkehrenden Audits auf dem richtigen Stand ist, sondern zu jedem Zeitpunkt diese Standards der BSI Zertifizierung auch lebt. „Da hilft es uns, dass wir heute dank der Einführung eines professionellen IT Service Management unsere Prozesse kennen und unsere Abläufe vorgeplant sind, so dass wir auch nach den Massstäben der BSI Zertifizierung nach einheitlichen Vorgehensweisen agieren“, ergänzt Reinhold Harnisch.



„Die Spezialisten von Glenfis haben uns bei der Einführung unserer neuen IT Service Management Prozesse einfach grandios unterstützt, so dass wir eine hundertprozentige Empfehlung abgeben können. Glenfis hat nie reine Theorie vermittelt, sondern immer einen pragmatischen Ansatz gekoppelt mit praktischem Fachwissen gewählt. Uns wurde nicht einfach IT Service Management übergestülpt, sondern wir haben uns mit Hilfe von Glenfis ITIL® mit seinen Best Practices zielgerichtet zu Nutzen gemacht und unseren spezifischen Gegebenheiten angepasst. Dabei wurden sämtliche Prozesse mit Schlüsselpersonen aus den einzelnen Fachbereichen erarbeitet und durch diese wieder in die Abteilungen getragen. Unsere Mitarbeiter konnten die neuen Prozesse mitgestalten, womit aus Betroffenen wirklich aktiv Beteiligte wurden. Das führte neben einem besseren Verständnis und einer grösseren Transparenz über die unterschiedlichen Unternehmensbereiche letztlich auch zu einer stärkeren Motivation. Glenfis hat uns Hilfe zur Selbsthilfe gegeben.“

Veronika Meyer, Projektleiterin IT Service Management, krz

PRAXISORIENTIERTE AUSBILDUNG UND NEUTRALE MODERATION

Dass das krz diese grosse Herausforderung der Einführung eines modernen IT Service Management nicht alleine schafft, war für die Geschäftsleitung schnell klar. Deshalb wurde ein spezialisierter Partner für diese verantwortungsvolle Aufgabe gesucht. Erste Schritte wurden mit einem Dienstleister unternommen, der dieses Projekt sehr theorielastig angegangen ist. „Dann habe ich mir immer wieder Vorträge zu IT Service Management und ITIL® angehört und bin dabei auf Glenfis aufmerksam geworden, die einen sehr praktisch orientierten Ansatz pflegen. Das hat mich begeistert und sich auch in den ersten Gesprächen und der darauf folgenden Zusammenarbeit immer wieder bestätigt“, begründet Veronika Meyer den Entscheid für Glenfis. Als Vorbereitung wurde bei Projektleitung und Management zuerst das erforderliche Wissen aufgebaut. In der Folge wurden rund 35 Mitarbeiter des krz aus unterschiedlichen Fachbereichen in ITIL®

Foundation ausgebildet und mit einer 100 % Erfolgsrate zertifiziert, die als Schlüsselpersonen im weiteren Projektverlauf fungierten. Danach wurden mit diesen qualifizierten Mitarbeitern die neuen Prozesse für die Bereiche Incident Management, Change Management, Configuration Management und Service Level Management direkt in der Basis erarbeitet und dann in die Fachbereiche transformiert. Veronika Meyer ergänzt: „Durch die praxisorientierte Herangehensweise der Glenfis und diese neutrale Sicht von Aussen hat das Ganze nochmals einen ganz anderen Blickwinkel erhalten. Mit der externen Moderation wurden der Horizont für alle Beteiligten erweitert und Dinge auch kritisch hinterfragt. Für mich als Projektleiterin war es natürlich zukunftsbezogen sehr wertvoll, dass ich durch diesen neutralen Moderator gerade bei kritischen Diskussionen nicht ins Kreuzfeuer gelangt bin.“

RESSOURCENOPTIMIERUNG DURCH STRUKTURIERTE PROZESSE

Vor Einführung des IT Service Management hatte das krz mehrheitlich unstrukturierte Prozesse und nur wenige standardisierte Abläufe. Die Verantwortlichkeiten waren nicht eindeutig festgelegt, wodurch das krz Kapazitätsbindungen hatte, die zumeist ineffizient waren. „Da wir keinen zentralen Service Desk hatten, konnte es schon mal vorkommen, dass verschiedene Verwaltungen wegen des gleichen Programmfehlers bei unterschiedlichen Mitarbeitern angerufen haben und dass dann fünf Techniker unabhängig voneinander an der gleichen Störung gearbeitet haben, ohne dass sie vom jeweils anderen wussten. Schlimmstenfalls wurden für das gleiche Problem fünf unterschiedliche Lösungen realisiert. Durch die Etablierung des Incident Management können wir heute unsere Ressourcen gezielt einsetzen und planen“, verdeutlicht Veronika Meyer die Optimierungen durch IT Service Management. Und mit der Einführung des neuen Change Management können heute Änderungen strukturiert geplant und zum optimalen Zeitpunkt durchgeführt werden, ohne Überschneidungen mit anderen Arbeiten am gleichen System. Herr Harnisch erklärt weiter: „Zudem funktioniert heute die Kommunikation optimal. Vom Hausmeister bis zum Netzwerker und natürlich letztlich gegebenenfalls bis zum Kunden sind alle relevanten Personen über einen Change, über eine Störung oder einen Systemausfall informiert; und dies kontinuierlich und pro-aktiv. Es wird fortlaufend über den aktuellen Stand informiert, was die Akzeptanz erhöht. Zudem wird alles sauber dokumentiert, womit wir auch für künftige gleiche oder ähnliche Fälle gerüs-

tet sind. Diese bessere Planung und das strukturierte Vorgehen führen neben einer höheren Sicherheit und Kundenzufriedenheit natürlich auch zu einer Prozessoptimierung, so dass heute am Ende auch noch Zeit für den wichtigen Punkt der Qualitätssicherung bleibt.“



„Nach der Einführung unserer neuen Prozesse mit Glenfis haben wir uns am eGovernment Award 2010 beteiligt. Dieser deutsche Wettbewerb steht unter der Schirmherrschaft des Bundesinnenministeriums. Es geht dabei insbesondere um Service Orientierung im Kundenmarkt. BearingPoint hat diesbezüglich bei den Bürgermeistern unseres Verbandsgebietes eine Umfrage gemacht und wir haben eine hundertprozentige Bestätigung erhalten und wurden in der Folge als «bester Dienstleister der Verwaltung Deutschland» ausgezeichnet. Für mich hängt dieses Ergebnis direkt mit unseren besseren Strukturen zusammen, die unsere Kunden ENTlasten und in der Krise nicht auch noch belasten. Wir arbeiten heute insgesamt einfach wirtschaftlicher, und das sieht auch der Kunde.“

Reinhold Harnisch, Geschäftsführer krz

UNTERNEHMEN

krz ist das kommunale Rechenzentrum und Informatik Dienstleister der drei Kreise Minden-Lübbecke, Herford und Lippe sowie für 34 Städte und Gemeinden aus diesen Kreisgebieten.

BRANCHE

IT Dienstleister für die öffentliche Hand

FACTS & FIGURES

Hauptsitz: Lemgo/DE
Umsatz 2010: € 25,3 Mio.
Mitarbeiter: circa 180
Kunden: circa 600

HERAUSFORDERUNG

Unterstützung der Hauptkriterien Qualität, verlässliche Service Leistung und Innovation durch störungsfreie Systeme, standardisierte Prozesse und kundenorientierte Leistungen.

LÖSUNG

Einführung eines IT Service Management mit ITIL® und seinen Best Practices nach dem glenfisPrinzip.

NUTZEN

Effiziente Prozesse auf hohem Qualitätsniveau mit Erfüllung sämtlicher Anforderungen an Datenschutz und -sicherheit nach ISO 27000 sowie Ressourcenoptimierung.

WETTBEWERBSVORTEIL

Standardisierte, präzise und auf die Anforderungen des Kunden angepasste Services mit Preisstabilität resp. Kostensenkung.

HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH OPTIMIERTE ABLÄUFE UND KOSTENSENKUNG

Auch die Kunden sind von der neuen Service Leistung und den neuen Prozessen begeistert. Rückmeldungen von Kunden belegen, dass die Service Qualität deutlich besser geworden ist und durch das Instrument des Ticketing auch der Informationsfluss optimal verläuft. Kunden sind nicht länger im Ungewissen, sondern stetig über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert; auch präventiv wenn eine Anwendung wieder erwarten länger ausfallen sollte. Das führte auch zu einer grösseren Akzeptanz bei Ausfällen. Zudem können Kunden ihre Anliegen neu beim zentralen Service Desk anbringen, der dann das Problem auch an den richtigen Spezialisten übergibt. „Die Abläufe sind heute einfach sehr gut geplant, was insgesamt auch eine Risikominimierung bedeutet“, ergänzt Veronika Meyer. Neben den stabileren Anwendungen und den besser auf die Kunden zugeschnittenen Services gibt es einen weiteren Aspekt, den Herr Harnisch hervorhebt: „Durch diese ganze Qualitätsoffensive ist auch die wirtschaftliche Dimension nicht zu unterschätzen. Seitdem wir eine Preisstabilität im Unternehmen und in gewissen Bereichen technische Wechsel vorgenommen haben, konnten wir die Preise im Fachbereich Finanzen um 25 % senken. Da in unserer Konstellation unsere Kunden gleichzeitig die Eigentümer sind, haben solche Optimierungen natürlich einen sehr positiven Effekt.“

GEWINNER DES ITSMF-PROJEKT AWARD 2010

Dass das krz mit seiner IT Service Management Offensive auf dem richtigen Weg ist, zeigt auch eine weitere offizielle Anerkennung: Das krz hat den itSMF-Projekt Award 2010 gewonnen. „Dass wir diesen Award in 2010 gewonnen haben, ist auch auf die Unterstützung von Glenfis zurück zu führen. Gerade das glenfisPrinzip – zuerst Wissen vermitteln, dann die Methodiken erlernen und letztlich das Wissen wieder umsetzen – hat einen grossen Teil dazu beigetragen. Ohne diese praxisorientierte und höchst effiziente Unterstützung von Glenfis hätten wir wohl erst in zwei Jahren an eine Teilnahme an diesem Award und einen Gewinn denken können“, schildert Veronika Meyer.



Glenfis AG
Badenerstrasse 623
CH-8048 Zürich

Tel. +41 (0) 848 889 089
Fax. +41 (0) 848 889 289
www.glenfis.ch