

ITIL für kleine IT-Abteilungen

Viele Städte haben wie Goslar nur begrenztes IT-Personal. Eine ITIL-Implementierung kann helfen, die vorhandenen Ressourcen optimal zu nutzen.



Foto: Stadt Goslar

Romantik und moderne Technik schließen sich nicht aus: In Goslar wird die IT mit ITIL optimiert.

von susanne roßdeutscher* |
 ariane.ruediger@staatundit.de

Die IuK-Abteilung der Stadt Goslar stand Mitte 2006 vor einer großen Herausforderung: Neben dem IT-Betrieb und der Einführung neuer Technologien sollte sie mit einer begrenzten Anzahl von Mitarbeitern dem durch die neuen Techniken erhöhten Aufkommen aus Anfragen und Störungsmeldungen gerecht werden.

Doch durch die starke Einbindung in das Tagesgeschäft fehlte dem kleinen Team der Freiraum für strategische Ansätze. Statt neue Technologien zu erschließen und nutzbar zu machen, waren die Mitarbeiter zunehmend mit der »Brandbekämpfung« beschäftigt. Kein Wunder angesichts des großen Verantwortungsbereichs: Er erstreckt sich auf den gesamten IT-Betrieb der Stadtverwal-

tung Goslar einschließlich sozialer und kommunaler Einrichtungen und privatisierter Verkehrs- sowie Versorgungsbetriebe.

Die Lösung für diese komplexe Situation hieß IT Service-Management

nach ITIL. Das ITIL-Framework bietet Best-Practice-Ansätze zur Optimierung von IT-Services, die hilfreich bei der Aufstellung der internen IT sind. Allerdings ist ITIL ein Ansatz, den man normalerweise eher mit großen, komplexen Unternehmen in Verbindung bringt.

Implementierung mit ITIL-Tools

Doch gibt es inzwischen Produkte, die dieses Konzept nun auch für kleine und mittelständische IT-Organisationen umsetzbar machen. Eins davon ist H&D-Smart-ITIL, eine Softwareplattform des IT-Systemhauses Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH (H&D) in Wolfsburg. Dessen Software will Hilfe zur Selbsthilfe bei der ITIL-Implementierung geben. Außerdem bietet der Dienstleister Coaching an.

Die Stadt Goslar entschloss sich, bei seinem ITIL-Projekt mit dem Anbieter zusammen zu arbeiten. Er teilt in seiner Lösung das komplexe ITIL-Framework in überschaubare Arbeitspakete auf und liefert Anleitung

Serviceorientierung durch ITIL sollte sich in Goslar von Anfang an nicht auf die IT-Abteilung beschränken. Deshalb wird derzeit die Nutzung von ITIL-Ansätzen außerhalb des IT-Bereichs in Form eines Bürger Service Centers bei der Stadt Goslar geprüft und steht kurz vor der Umsetzung. Goslars Oberbürgermeister Henning Binnewies unterstützt das Vorhaben. Die Vorteile des ITIL-Frameworks zu nutzen, entspricht seinen eigenen strategischen Vorgaben für die Weiterentwicklung der Stadt Goslar zu einem service- und prozessorientierten Dienstleistungsunternehmen. Das Bürger Service Center soll das bestehende Bürgerbüro zu einem modernen Service-Center weiterentwickeln und so die Schnittstellen zwischen der öffentlichen Verwaltung und ihren Kunden verbessern. Die Stadt Goslar möchte zentral einen fachlich kompetenten Service anbieten, dessen Spektrum stetig erweiterbar sein soll. Damit entsteht nicht nur mehr Bürgernähe und Kundenorientierung. Die Verwaltung arbeitet auch wirtschaftlicher.

gen für jede Projektphase. Dazu kommen geeignete Workshops und Vorlagen, die die Arbeit vereinfachen. So reduziert sich die Projektverwaltung auf ein Minimum und man kann jederzeit den Status des Vorhabens feststellen.

Mit diesem Hilfsmittel ausgestattet, musste die Stadt Goslar schrittweise nur so viel von ITIL umsetzen, wie gerade gewünscht wurde. Eine Voraussetzung dafür war, dass die IT-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Organisation den Sinn der Maßnahmen verstanden hatten und bereit waren, sie mitzutragen. Denn nur so lassen sich Service-, Prozess-, Businessorientierung und Standardisierung erfolgreich umsetzen. »Diese Eigenverantwortung und das hohe Maß an Selbständigkeit bei der Umsetzung machen für mich den Reiz der Lösung aus«, begründet Holger Dettmer, Projektleiter und Verantwortlicher für die IT-Betriebssteuerung, Anwendungsintegration und Organisationsbetreu-

Foto: Stadt Goslar



Projektleiter Holger Dettmer, Goslars Oberbürgermeister Henning Binnewies, und Peter Rump vom IT Systemhaus Hönigsberg & Düvel freuen sich über den Projekterfolg.

ung bei der Stadt Goslar den Projektweg, für den sich Goslar entschieden hat.

Inzwischen ist der Prozess »Störungsbearbeitung« (Service Desk und Incident Management) nahezu abgeschlossen. Zeit für ein erstes Fazit also. »ITIL ist auch für kleine IT-Einheiten geeignet«, fasst Dettmer zusammen. »Es war ein langer und mit viel Aufwand verbundener Weg. Die ersten Erfolge bestätigen aber unser Ja zu diesem Vorhaben«, sagt der Projektleiter.

Die nächsten Schritte sind schon geplant: Aktuell befindet sich das Projekt am Übergang zu Problem Management und Change-Management. Im Anschluss daran erfolgt deren Implementierung bei der IuK der Stadt Goslar. Die Resultate können sich sehen lassen: Die IT-Prozesse wurden optimiert, es herrscht mehr Kostentransparenz und die IT-Betriebskosten sind ebenfalls gesunken. ■

** Susanne Rofßdeutscher ist Mitarbeiterin der Pressestelle der Stadt Goslar*