



FALLSTUDIE

STADT KONSTANZ BRINGT MIT MATRIX42 VERWALTUNG UND IT NÄHER ZUSAMMEN

Vertrags-Management als IT-Kostenplanungs-Instrument

Ausreichend IT-Personal gibt es fast nirgendwo. Besonders kritisch ist die Situation in den öffentlichen Verwaltungen. Dies ist auch bei der Stadtverwaltung Konstanz nicht anders. Dort betreut ein Techniker rechnerisch 154 Anwender; das sind beinahe doppelt so viele wie der empfohlene KGSt-Richtwert von 1 zu 85. Da sind Spannungen zwischen IT und Nutzern programmiert. Aber nicht in Konstanz. Denn dort hat die IT ihre Systeme und Prozesse bestens im Griff.

Schon das Vorgehen der Stadt Konstanz war atypisch. Wenn ein Unternehmen die Abläufe in der Informationstechnik optimieren will, beginnt es typischerweise beim Helpdesk. Ein Ticket-System mit hinterlegten Workflows nimmt der IT eine Menge Arbeit ab und sorgt dank Transparenz für mehr Anwenderzufriedenheit. In Konstanz hingegen wurden zunächst Asset- und Vertrags-Management eingeführt. Denn der Konstanzer IT-Verantwortliche Siegfried Ehrlinspiel hatte ein vordringliches Problem. Er ärgerte sich darüber, dass die Verwaltung seiner Assets und Verträge unvollständig, schwerfällig und redundant war.

„Unser Team war zweigeteilt“, berichtet er: „Da gab es die Beschaffung beziehungsweise Verwaltung, wo ein Betriebswirt alle Verträge mit dem Programm eines Schweizer Unternehmens verwaltete. Das aber kannte keine Seriennummer oder sonstige Inventardaten, kurzum: nichts von dem, was unsere Assets charakterisiert.“ Die Situation verschärfte sich dadurch, dass die Stadt Konstanz seinerzeit ihr Equipment geleast hatte und die Geräte alle vier Jahre in Margen komplett austauscht wurden.

Auf der anderen Seite gab es die IT-Spezialisten, die Ehrlinspiel liebevoll „unsere Nerds“ nennt. Die fanden sich nicht unbedingt damit ab, was ihnen zur Verfügung stand, sondern suchten sich das, was sie brauchten, von überall her zusammen. Das wiederum passte nicht in das Konzept der „Verwalter“, die auf diese Weise den ohnehin lückenhaften Überblick zu verlieren drohten. „Die Gräben zwischen den beiden Fraktionen wurden immer tiefer“, erinnert sich der IT-Chef.



DER FLUCH DER GUTEN TAT

Mit knapp 14 Planstellen ist die IT der Stadt Konstanz sehr knapp besetzt. IT-Chef Siegfried Ehrlinspiel könnte deutlich mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigen. Schließlich betreut das Team rund 240 Fachanwendungen und zirka 1.150 Endgeräte. Zudem bearbeitet es etwa 600 Tickets im Monat, die mit kurzer Durchlaufzeit erledigt werden sollen. Dafür, dass sie das meist schafft, bekommt die IT von den Anwendern Bestnoten. Aber passieren darf da eigentlich nichts. „Wir haben keine ausreichende Vertretungssicherheit, außerdem viel zu wenig bis gar keine Ressourcen, um neue Themen wie Digitalisierung von Prozessen für Bürgerdienste oder von internen Abläufen anzufassen“, sagt Ehrlinspiel. Tief drinnen ist der IT-Chef aber auch mächtig stolz auf sein effizientes Team.

FALLSTUDIE

HILF DIR SELBST – UND OPTIMIERE

Als der bislang für die Vertragsverwaltung zuständige Betriebswirt im Jahr 2014 eine neue berufliche Herausforderung annahm, war eine Eins-zu-eins-Wiederbesetzung wegen anderer IT-Planungen nicht möglich. Folglich sah Ehrlinspiel die Notwendigkeit für eine grundlegende Optimierung der IT-Service-Prozesse gekommen. Er warf die Softwarelösung, in der wichtige Angaben fehlten, raus und sorgte dafür, dass das Asset- und Contract-Management von Matrix42 angeschafft wurde. Diese Tools sind, das hatte er zuvor eruiert, speziell auf die Bedürfnisse der IT, aber auch auf die der Kaufleute ausgerichtet. Die Verbindung von Asset- und Vertrags-Management vereint beide Sichten in einem integrierten Ansatz.

„Hilf dir selbst, dann wird dir geholfen,“ lautet Ehrlinspiels Grundsatz – oder in der Übersetzung auf die konkrete Situation: „Wenn du nicht genügend Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen hast, dann musst du dich eben selbst optimieren.“

Für die Übertragung der vorhandenen Verträge aus der Verwaltungssoftware setzte Ehrlinspiels Auszubildende und „duale Studenten“ ein. „Ich hatte das Glück, dass unsere Azubis kein Interesse daran haben, immer dasselbe zu machen. Die wollten sich vielmehr fördern und fordern lassen. Ein weiterer Glücksfall war, dass eigentlich alle bleiben wollten und ich sie auch behalten durfte.“ Bei mehr als 200 Softwarepflegeverträgen, die im Verwaltungssystem und auf Papier vorlagen, nahm diese Arbeit beinahe ein Jahr in Anspruch, aber diese Zeit war nun einmal notwendig, und Ehrlinspiel investierte sie gern.

MASSNAHME GEGEN PHANTOM-BUDGETS

Ein Beispiel dafür, wie fit die Konstanzer Azubis sind, stellt Marina Müller dar. Die junge Frau war gerade im ersten Lehrjahr des dualen Studiums angekommen, als Matrix42 eingeführt werden sollte. Doch sie erhielt bereits die verantwortungsvolle

Aufgabe, die Übertragung der Vertragsdaten zu betreuen. Die Daten aus dem alten System wurden automatisch in Matrix42 importiert, aber sie mussten nachträglich ergänzt und bearbeitet werden. Man könnte also mit Fug und Recht behaupten, dass die Software von Auszubildenden eingeführt wurde – selbstverständlich mit Hilfe eines Beratungsunternehmens.



Folglich sah Ehrlinspiel die Notwendigkeit für eine grundlegende Optimierung der IT-Service-Prozesse gekommen. Er warf die Softwarelösung, in der wichtige Angaben fehlten, raus und sorgte dafür, dass das Asset- und Contract-Management von Matrix42 angeschafft wurde. Diese Tools sind, das hatte er zuvor eruiert, speziell auf die Bedürfnisse der IT, aber auch auf die der Kaufleute ausgerichtet. Die Verbindung von Asset- und Vertrags-Management vereint beide Sichten in einem integrierten Ansatz.

„Hilf dir selbst, dann wird dir geholfen,“ lautet Ehrlinspiels Grundsatz.

Mit dem ersten Beratungspartner machte Ehrlinspiel allerdings weniger gute Erfahrungen. „Der kannte sich mit den technischen Details der Software sehr gut aus“, lobt der IT-Chef – um jedoch gleich seine Kritik hinterherzuschicken: „Was ihm fehlte war das Know-how, wie man die Tools richtig einsetzt, um die Abläufe in einer Verwaltung zu unterstützen.“

Ehrlinspiel ist zwar Herr über das gesamte IT-Budget, aber kann es nicht einfach so verwenden, wie er es für richtig hält. Vielmehr muss er es auf Maßnahmen oder Beschaffungen verteilen, die oft lange im Voraus von den Fachämtern beantragt werden. Konstanz plant in aller Regel „Doppelhaushalte“, die über zwei Jahre reichen.

Damit das Jahresbudget nicht überschritten oder schlecht ausgeschöpft wird, gilt es, nicht nur die angemeldeten Bedarfe, sondern auch die laufenden Verpflichtungen, zum Beispiel aus Wartungsverträgen, für den Zeitraum exakt zu erfassen. Ansonsten arbeitet man mit Phantom-Budgets, die am Ende zwangsweise aus dem Ruder laufen. „Wir brauchen Kostenpläne, die uns wirklich anzeigen, wie hoch unsere Verpflichtungen in diesem oder dem kommenden Jahr sind, und eine Software, die das auf Knopfdruck anzeigt“, fasst Ehrlinspiel zusammen.

EIN GUTER BERATER MUSS NEIN SAGEN KÖNNEN

Die Zusammenarbeit mit unserem ersten Consultant verliefen sehr mühselig“, berichtet Ehrlinspiel: „Was die Einführung eines Vertrags-Managements anging, so wie wir es uns vorstellten, wollte nicht gelingen. Da habe ich wirklich gedacht, Matrix42 wäre die falsche Entscheidung gewesen, und ich hätte es fast wieder rausgeschmissen.“ Als Ultima Ratio versuchte der IT-Spezialist aber noch eine Option: „Ich habe mal gegoogelt, ob es da nicht noch einen anderen Consultant gäbe.“ Und so stieß er auf die Consulting4IT aus Waldbronn, einen Platinum-Partner von Matrix42.

Dort war man bereit, tiefer in die Problematik einzusteigen und Lösungswege zu beschreiten, die zwar die Software nicht verbiegen, auf die man aber nicht sofort kommt, wenn man sich mit dem Tool nicht sehr gut auskennt. „Bereits im ersten Workshop wurde uns klar, welche Fehler wir gemacht hatten“, staunt Ehrlinspiel. Manchmal könne man die eigenen Vorstellungen eben nicht eins zu eins auf das Tool über-

FALLSTUDIE

tragen, sondern sollte der „Philosophie“ des Tools folgen, das ITIL-konform und damit stark standardisiert ist: „Man muss sich an einigen Stellen einfach am Standard ausrichten, sonst verliert die Software unter Umständen ihre Update-Fähigkeit.“

Ein geeigneter Beratungspartner muss aus Ehrlinspiels Sicht vor allem drei Kompetenzen haben: Er muss wissen, was die Software eigentlich kann; er muss zuhören können, damit er weiß, wie der Kunde tickt und was er eigentlich will; und genau das muss er mit den Mitteln der Software umsetzen können. „Matrix42 ist ein wunderbares Tool,“ sagt der IT-Verantwortliche, „aber es ist komplex, und man muss richtig damit umgehen können.“ Und dann fällt ihm ein, dass es da noch eine vierte, nicht weniger wichtige Fähigkeit gibt, über die ein guter Berater verfügen sollte: „Er muss in der Lage sein, auch einmal nein zu sagen, wenn der Kunde etwas will, was die Funktionssicherheit gefährdet.“

GENEHMIGTER BEDARF WIRD ZUM „PLANVERTRAG“

Gemeinsam mit Consulting4IT fand die Stadt Konstanz eine durchgängige Lösung, die das Gerüst des Vertrags-Managements nutzt. Der Trick ist nicht nur, dass einige bis dato gebräuchliche Begriffe gegen die Begrifflichkeit des Tools ausgetauscht wurden. Um das Controlling zu vereinfachen, werden zum Beispiel auch die angemeldeten und genehmigten Bedarfe sofort als „Planverträge“ angelegt.

„Das Contract-Management von Matrix42 kennt unterschiedliche Phasen des Vertrags-Lebenszyklus“, erläutert Joachim Benz, Consulting-Leiter bei Consulting4IT, „so lässt sich auch ein Bedarf, der noch nicht erfüllt ist, als Planvertrag anlegen und erst später aktiv schalten.“ Auf diese Weise sind die vorerst nur geplanten Vorhaben im Vertrags-Management und damit im Kostenplan erfassbar – mitsamt den daraus folgenden Fixkosten. Die Daten müssen nur einmal eingegeben werden, lassen sich aber auch für die Verwaltung der Projekte verwenden.

Demnächst soll für diesen Vorgang sogar das Matrix42 Modul „Service-Catalog“ genutzt werden, das mit seinen Warenkorb- und Tracking-Funktionen ein hohes Maß an Transparenz bietet. So erlaubt es den Antragstellern, den Genehmigungsprozess der Budgets mitzuverfolgen.

Daneben hat Ehrlinspiel mit Hilfe seines Beraters ein paar Änderungen im Prozess eingeführt, die seine Kosten weiter verringern. Eine davon betrifft die Softwarelizenzen. Das Vertrags-Management-System mailt die Nutzer jedes Jahr einmal an und informiert sie, was die Nutzung ihrer Software in den kommenden zwölf Monaten kosten wird. Dann sollen sie aktiv bestätigen, dass sie das Programm weiterhin nutzen wollen. Falls sie es nicht mehr brauchen, klicken die Nutzer auf einen Link in der Mail und die rechtzeitige Kündigung des Vertrags wird als Aufgabe an die verantwortliche Stelle weitergeleitet.

Tatsächlich haben die Anwender auch unter dem Jahr die Möglichkeit, auf die ihre Software betreffenden Verträge zuzugreifen. Somit entfällt das analoge, redundante Vorhalten von Verträgen. Außerdem entsteht so noch mehr Transparenz für die Vertragsbesitzer, was wiederum ein Gefühl der Mitverantwortung erzeugt. Bei den meisten Menschen ist das ein viel wirkungsvolleres Regulativ, als es Verbote und Restriktionen jemals sein könnten.

SOFTWARE ALS TEAM-BUILDING-MASSNAHME

Mittlerweile hat Ehrlinspiels Team fast die gesamte Matrix42 Palette eingeführt. „Wenn wir jetzt etwas mit internen Prozessen machen wollen, denken wir immer zuerst an Matrix42“, bestätigt Immacolata Fasano, die schon der nächsten „Generation“ der IT-Azubis angehört: „Natürlich sollen die Module des Matrix42 Systems ihre technische Funktionsweise nicht verlieren, aber wir versuchen, sofern es mit den technischen Funktionen möglich ist, damit auch Non-IT-Prozesse abzubilden.“ Eines dieser Projekte hat Fasano während ihrer Ausbildungszeit selbst betreut und

begleitet; es nennt sich „KernG’sund“ und hilft bei der Bearbeitung und Verwaltung von Anträgen für gesundheitsfördernde Maßnahmen. Vom Softwarehersteller Matrix42 wurde es im vergangenen Jahr mit dem „Customer Innovation Award“ ausgezeichnet.

Weitere umgesetzte Non-IT-Projekte sind die Verwaltung der Dienstsiegel und die Bedarfsmittelanmeldungen.

Auszeichnung
„Matrix42 Customer Innovation Award“
für die Stadt Konstanz



Ein geeigneter Beratungspartner muss aus Ehrlinspiels Sicht vor allem drei Kompetenzen haben: Er muss wissen, was die Software eigentlich kann; er muss zuhören können, damit er weiß, wie der Kunde tickt und was er eigentlich will; und genau das muss er mit den Mitteln der Software umsetzen können.

„Matrix42 ist ein wunderbares Tool,“ sagt der IT-Verantwortliche, „aber es ist komplex, und man muss richtig damit umgehen können.“

Und dann fällt ihm ein, dass es da noch eine vierte, nicht weniger wichtige Fähigkeit gibt, über die ein guter Berater verfügen sollte: „Er muss in der Lage sein, auch einmal nein zu sagen, wenn der Kunde etwas will, was die Funktionssicherheit gefährdet.“

FALLSTUDIE

Darüber hinaus hat das pfiffige IT-Team einige Funktionen um Matrix42 herum geschaffen, mit denen es sich das Leben leichter macht. Dazu gehört die umfangreiche Knowledge-Base, in der Lösungsansätze für häufige Probleme gespeichert sind. Sie ermöglichen es den Auszubildenden, nach drei Wochen bereits in der Hotline zu arbeiten, sagt Ehrlinspiel. Dass die Nutzer selbst ihre Tickets erstellen können, habe den Service ohnehin schon verbessert. Und nun wird ein Student für seine Bachelor-Arbeit sogar an einem Chatbot für die Knowledge Base auf Matrix42 Basis arbeiten. Dieser „digitale Assistent“ könnte quasi den First- oder zumindest Half-Level-Support übernehmen.

Neben den rein finanziellen und ablauf-technischen Vorteilen habe die Matrix42 Einführung sogar zur Verbesserung des Betriebsklimas beigetragen, schwört Ehrlinspiel: „Dass wir alle eine gemeinsame Oberfläche nutzen, fördert das Gemeinschaftsgefühl und die Wertschätzung für die Arbeit der Kollegen. Wir sitzen jetzt für alle sichtbar im selben Boot. Jeder ist sich seines Teils am Erfolg bewusst. So wird aus vorher zwei getrennten Teams – Verwal-

tung und IT – eines; der Graben zwischen ihnen hat sich geschlossen.“

AUSTAUSCH MIT ANDEREN STADT-VERWALTUNGEN

Ein willkommener Nebeneffekt der Zusammenarbeit mit Consulting4IT ist die „Community“ der Matrix42 Anwender. Beispielsweise existiert ein Arbeitskreis „Öffentliche Verwaltung“, der sich regelmäßig trifft. „Wir sind hinsichtlich der einzelnen Module alle unterschiedlich weit, so dass wir voneinander lernen können,“ erläutert Ehrlinspiel: „Beispielsweise haben wir unsere Programmbetreuer für einen Tag nach Radolfzell ausgeliehen, damit sie zeigen, wie wir das mit der Vertragsverwaltung gemacht haben. Andererseits schauen wir in Kürze bei der Stadt Reutlingen vorbei, um das von Consulting4IT entwickelte Addon MALM und EgoSecure im Echtbetrieb kennenzulernen und von den Erfahrungen der Reutlinger bei der Einführung zu profitieren.“

Das Mobile Asset Lifecycle Management (MALM) steht ganz oben auf Ehrlinspiels Wunschliste. Mit Hilfe des Tools aus Wald-

bronn lassen sich die IT-Geräte und ihre Vertragslaufzeiten durch einen einfachen Scan des Barcodes zuordnen. Diese Funktion kann Kunden extrem viel Kleinarbeit abnehmen. Bislang ist die Einführung in Konstanz aufgrund des Ressourcenmangels aufgeschoben worden.

Consulting4IT fördert die branchenbezogenen Arbeitskreise und nimmt gern Teil daran. Ehrlinspiel weiß auch, warum: „Dann müssen sie einen Workflow nicht x-mal erklären, sondern können gleich mehrere Kunden auf einmal informieren.“



Neben den rein finanziellen und ablauf-technischen Vorteilen habe die Matrix42 Einführung sogar zur Verbesserung des Betriebsklimas beigetragen, schwört Ehrlinspiel: „Dass wir alle eine gemeinsame Oberfläche nutzen, fördert das Gemeinschaftsgefühl und die Wertschätzung für die Arbeit der Kollegen.“



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden

Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
 Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
 Web: www.consulting4it.de | E-Mail: info@consulting4it.de