



FALLSTUDIE

Baden-Baden stellt den Service in den Mittelpunkt

Mit der Einführung eines Portals ist den rund 1.000 Mitarbeitern der Stadtverwaltung Baden-Baden jederzeit transparent, welche IT Services ihre Kollegen aus der Technik bereitstellen. Aber auch Nicht-IT Services werden immer öfter über die Plattform beantragt und genehmigt. Der durchgehend hohe Automationsgrad brachte ein Maximum an Effizienzsteigerung und Entlastung für die IT.

Die Stadt Baden-Baden kann auf eine 2.000-jährige Geschichte als Bäderstadt zurückblicken. Als „Sommerhauptstadt Europas“ entwickelte sie sich im 19. Jahrhundert zum Kommunikationszentrum für eine internationale Klientel. Im 21. Jahrhundert bietet Baden-Baden zentrale Bürgerservices sowie sogenannte e-Bürgerdienste, die es den Einwohnern Baden-Badens erlauben unkompliziert mit den öffentlichen Stellen elektronisch zu kommunizieren. Dazu gehören z.B. Formulare zum praktischen Download, eine virtuelle Poststelle sowie ein einheitlicher Ansprechpartner, der den Bürger quasi als Verfahrenslotse bei der Abwicklung unterschiedlichster Formalitäten unterstützt.

Veränderungen waren gefragt

Im Gegensatz zu den modernen e-Bürgerdiensten erfolgte die Beantragung von IT Services beim Fachgebiet Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) der Stadt Baden-Baden oft noch auf dem Papierweg. „Die Papierformulare z.B. für den Antrag von Arbeitsplatzausstattungen für einen neuen Mitarbeiter erschienen uns nicht mehr zeitgemäß“, erinnert sich Matthias Götz, Fachgebietsleiter Verwaltung IuK bei der Stadtverwaltung Baden-Baden.

Auch die zugehörige manuelle Inventarverwaltung für die angeforderten Services bestand aus einer einfachen Datenbank mit rudimentärer Knowledge Base und gehörte technisch zum sprichwörtlichen alten Eisen. Veraltet wurden IT Assets wie z.B. PCs, Monitore oder Drucker. Aus dem hohen manuellen Pflegeaufwand resultierte eine unzureichende Datenqualität.

Aus organisatorischer Sicht standen bis dato eher die administrativen Tools im Mittelpunkt - weniger die Standardisierung der Prozesse zur Bereitstellung von IT Services.

Projektsteckbrief

Projektart: Einführung Service Desk und -Portal
Branche: Stadtverwaltung
Zeitraumen: 2012
Produkte: Matrix42 Corporate Workplace Management
Dienstleister: Consulting4IT GmbH
Erfolg: Kundenorientiertes Portal mit transparenten Services und hohem Automations- und Standardisierungsgrad
Nächster Schritt: Integration der Mobile Device Management-Lösung und Ausbau des Lizenz Managements

Maßnahmen wurden definiert

Mit der Einführung eines internen Service Portals wollte das Fachgebiet IuK einen wichtigen Schritt in Richtung Service-orientierung gehen. Ein digitaler Warenkorb mit Genehmigungsverfahren für die Verfahrensverantwortlichen sollte das papierbasierte Antragswesen ablösen. Eine zusätzliche Anforderung war ein integrierter Ansatz, der gleichzeitig eine Ablösung der in die Jahre gekommene Inventarverwaltung erlaubte.

Ergänzend zur klassischen IT Hotline sollten die Mitarbeiter der Fachabteilungen Störungen in Zukunft auch im Portal per digitalem Formular melden können. Zusätzlich gehörte zum Projektziel eine Professionalisierung der Prozesse in Anlehnung an ITIL. In Frage kamen daher auf Tool Seite nur ganzheitliche Lösungen, die es dem Fachgebiet IuK über ein ITIL zertifiziertes Service Desk Modul erlauben, ihre internen Prozesse abzubilden. Im Fokus standen dabei die ITIL Klassiker für ein strukturiertes IT Service Management: Incident, Problem und Change sowie der Service Request.

Die Marktevaluation

Ende 2011 wurde der Markt nach einer passenden Lösung abgesucht. Aufgrund des ganzheitlichen Ansatzes fiel die Entscheidung nach gründlicher Analyse auf den Softwarehersteller Matrix42 aus Frankfurt. „Besonders gut gefiel uns der ganzheitliche Ansatz. Denn Matrix42 konnte neben einer umfassenden Service Management Lösung, mit einer nahtlos integrierten Softwareverteilung punkten“, merkt Klaus Thomas, technischer Leiter bei der Stadtverwaltung, an. Um die Vorteile des ganzheitlichen Ansatzes umfassend nutzen zu können, entschied man sich auch zur Ablösung der bis dato eingesetzten Softwareverteilung.

Als Dienstleister empfahl sich die Consulting4IT, die der Bäderstadt schon lange Jahre als zuverlässiger Partner bekannt war.

Der Systemintegrator aus dem nahen Waldbronn verfügt als einer der führenden deutschen Matrix42 Competence Partner über umfassendes Know-How. Gleichzeitig haben die Berater der Consulting4IT auch mehr als ein Jahrzehnt Erfahrung in der Prozessberatung und konnten bei der Einführung der Prozessstandards coachen.

Der Projektverlauf

Projektstart und Beschaffung war im November 2011. Da die Verträge der alten Softwareverteilung ausliefen, begann das Projekt mit der Installation der neuen Softwareverteilung Matrix42 Empirum. „Nach einer Woche waren wir bereits in der Lage einen vollautomatisierten Rollout von OS und Anwendungen für den Standard PC mit Empirum durchzuführen“, freut sich Stefan Hanmann, verantwortlich für die Softwareverteilung bei der Bäderstadt. Die sanfte Migration der Fachverfahren, quer durch die gesamte Verwaltung, erfolgte wenige Wochen - begleitend zum Betrieb - von der alten in die neue Lösung.

Das Service Management Projekt startete im März 2012. Bereits 4 Monate später ging die Lösung live für die Aufnahme und Bearbeitung von Störungen und Anfragen sowie Basis Problem und Change Management. Damit ein proaktives Problem Management möglich ist, werden die Störungen für eine einfachere Ursachenforschung nach fachlichen Themen kategorisiert. Im Change Kalender dokumentieren die IT Spezialisten der Stadt Baden-Baden umfassende Änderungen wie z.B. Updates am Server.

Aufgrund der positiven Projekterfahrungen mit Matrix42 aber auch dem Competence Partner Consulting4IT hat sich die Stadt im Juni 2012 zur Einführung der Mobile Device Management Lösung der Matrix42 entschieden.



„Besonders gut gefiel uns der ganzheitliche Ansatz. Denn Matrix42 konnte neben einer umfassenden Service Management Lösung, mit einer nahtlos integrierten Softwareverteilung punkten.“

Klaus Thomas, technischer Leiter
Stadtverwaltung Baden-Baden

Die Basisinstallation dauerte 2 Tage. Verschlüsselung, Kennwortschutz und die zunehmende Komplexität waren mit dem Apple Management Konfigurator nicht mehr beherrschbar.

Den Warenkorb mit Genehmigungsverfahren im Service Portal präsentierte das Fachgebiet IuK den Kollegen aus den Fachabteilungen Ende 2012 mit den ersten Services. „Nachdem wir uns neu aufgestellt hatten, konnten wir den Schritt auf unsere Kunden selbstsicher zugehen. Dem Ziel sich als moderner proaktiver Service Provider zu präsentieren, waren wir ein gutes Stück näher gekommen“, kommentierte Philipp Roland, zuständig für das Service Portal bei der Stadtverwaltung.

Welche Erfolge erzielt werden konnten

Die Mitarbeiter schätzen es, wenn man ehemals komplexe Anträge mit mehreren Unterschriftsebenen nun unkompliziert und jederzeit nachvollziehbar, so einfach wie eine Bestellung beim Versandhandel auslösen kann. „Klasse! Wir müssen uns keine Gedanken mehr machen, wen wir ansprechen müssen“, Oberbürgermeisterin Margret Mergen. Heute können die Mitarbeiter der Stadtverwaltung Baden-Baden unterschiedlichste Services im Portal beantragen. Dazu gehören typische IT Services wie das Anlegen eines Notes Postfach oder einen AD Account für einen neuen Mitarbeiter bzw. die aus Revisionsicht wichtige Deaktivierung beim Dienstaustritt. Weitere Beispiele sind Zugriffsberechtigungen für das Einwohnermelde- oder Finanzwesen.

Aber auch sogenannte Non-IT Services kann der Kunde über die neue Plattform beantragen.

Matthias Götz dazu: „Ziel ist es eine einheitliche Service Plattform für jegliche Belange bereit zu stellen.“ Dazu gehören z.B. ein Zeiterfassungschip, der Dienstausweis oder auch die Bestellung eines Bürostuhles. Weitere Beispiele sind der Antrag von Anlagenummern für die Anlageverwaltung der Stadt.

Und beim Zugriffsrecht auf die IDEAMA Datenbank zeigt sich die ganze Flexibilität der Lösung: Hier muss der Antragsteller im ersten Schritt den AGB zustimmen, bevor es weitergeht im Prozess. Auch das Personalwesen profitiert vom neuen Komfort: hier können Arbeitszeitänderungen beantragt werden sowie eine Bestätigung des Dienstantritts. Services wie der vom Ministerium für Gesundheit empfohlene Bildschirm-schoner für Pauls Rückenübungen runden das Bild ab.

Nach der Beantragung liegen die Services im überwiegend zweistufigen Genehmigungsprozess bei dem kostenverantwortlichen Dienststellenleiter oder Verfahrensverantwortlichen zur Genehmigung im Portal. So geht z.B. die Anfrage zum Kassenarchiv direkt an den Fachbereich Finanzen zur Entscheidung. Danach führt die IT noch eine fachliche Prüfung gemäß den Belangen der IT Abteilung durch.

Nach der Freigabe erfolgt die Bereitstellung der Services. Zur Organisation der Bereitstellung erstellt das Matrix42 System Aufgaben zur Wiedervorlage für die Serviceverantwortliche Rolle zur Abarbeitung. Den größten Mehrwert der Lösung sehen die Administratoren aber in der oft vollautomatischen Bereitstellung der Services. So erlaubt es die Matrix42 Lösung z.B. Software nach der Genehmigung vollautomatisch mit Empirum zu installieren.

Über die Matrix42 Mobile Device Management Lösung managen die IT Mitarbeiter der Stadt heute 160 iOS Geräte. Damit ist die Geräteabsicherung entsprechend den Konformitätsvorgaben der Stadtverwaltung sichergestellt.



„Nachdem wir uns neu aufgestellt hatten, konnten wir den Schritt auf unsere Kunden selbstsicher zugehen. Dem Ziel sich als moderner proaktiver Service Provider zu präsentieren, waren wir ein gutes Stück näher gekommen.“

Phillip Roland,
Verantwortlicher Service Portal

„Klasse! Wir müssen uns keine Gedanken mehr machen, wen wir ansprechen müssen!“

Margret Mergen,
Oberbürgermeisterin

Wo es schwierig wurde

„Das Thema Lizenz Management hatten wir am Anfang unterschätzt. Compliance sicherstellen und gleichzeitig Kosteneinsparpotenziale zu identifizieren, war ein Schritt zu viel“, merkt Götz selbstkritisch an.

Das Thema ist deutlich komplexer als angenommen. Daher hat sich Baden-Baden aus rechtlichen Gründen für die Sicherstellung der Compliance im ersten Schritt entschieden, sodass mit dem Matrix42 Lizenz Management Modul zuerst einmal der Fokus auf der Ermittlung des Lizenzbedarfs lag, um eventuell Unterlizenzierung im laufenden Betrieb vom System möglichst zeitnah gemeldet zu bekommen.

Resümee und weitere Schritte

„Speziell über die hohe Akzeptanz des Service Portals sind wir begeistert“, resümiert Phillip Roland. Heute laufen pro Monat 500 Anträge von 1.000 Mitarbeitern über das Portal. Software und Verbrauchsmaterial sind mit 75% die Spitzenreiter in der Service Hit-Liste. Bei den Service Bundles spielen die klassischen Arbeitsplatzausstattungen ganz vorne mit im Ranking.

Gleichzeitig managen die IT Mitarbeiter pro Monat 1.000 Störungen und Anfragen im Matrix42 Service Desk.

„Durch die Analysemöglichkeit können wir u.a. unsere eigene Leistungsfähigkeit einschätzen und dokumentieren. Der Wert entspricht genau den marktüblichen Benchmarks von einem Ticket pro Monat und Mitarbeiter“, erklärt Götz. Selbst die Anfragen der Stadträte zu ihren mobilen Endgeräten für die papierlose Ratsarbeit managen die IT Spezialisten der Stadt Baden-Baden heute bereits über den zentralen Service Desk.

In naher Zukunft ist es geplant die Mobile Device Management Lösung in die Service Management Prozesse zu integrieren - analog zur Softwareverteilung. Dann stehen die Daten im Asset Management automatisch zur Verfügung. Zusätzlich sollen Geräteprofile und Apps vollautomatisch bei der Beantragung der zugehörigen Services ausgerollt werden.

Weiterhin ist der Ausbau des Lizenz Managements geplant, um dem immer komplexer werdenden Lizenzierungsdschungel der Softwarehersteller auch in Zukunft Herr zu bleiben ohne das Kerngeschäft zu vernachlässigen. Mittelfristig liegt hier der Fokus auf die Identifizierung von Überlizenzierungen.

Abschließend lobt Götz die Zusammenarbeit mit dem Matrix42 Platinum Partner: „Gerade durch den persönlichen und direkten Kontakt zur Consulting4IT kommt man im Projekt voran und muss sich nicht mit Sprachassistenten in Hotlines durchquälen.“



„Durch die Analysemöglichkeit können wir u.a. unsere eigene Leistungsfähigkeit einschätzen und dokumentieren. Der Wert entspricht genau den marktüblichen Benchmarks von einem Ticket pro Monat und Mitarbeiter“

Matthias Götz,
Fachgebietsleiter Verwaltung IuK

Weitere Referenzen finden Sie unter:
www.consulting4it.de/referenzen

MATRIX42
COMPETENCE PARTNER PLATINUM