



Digitalisierung im öffentlichen Dienst: Wissen schafft Effizienz

goldsteps macht das IT-Personal der Stadt Warendorf fit, sich den Herausforderungen der Digitalisierung zu stellen

Nach einer Organisationsanalyse strukturiert sich der IT-Service der Stadt Warendorf komplett neu. Prozesse werden eingeführt und Abläufe geändert. Die Mitarbeiter sind gut darauf vorbereitet. Sie alle haben bei der goldsteps consulting GmbH & Co. KG ITIL™-Schulungen durchlaufen und wissen, was bei der Einführung von Prozessen auf sie zukommt.

„Die anstehenden Veränderungen bei uns haben bei dem einen oder anderen Kollegen natürlich zu Ängsten und Unsicherheiten geführt“, erinnert sich Detlef Michalczak, Teamleiter IT-Service der Stadt Warendorf. „Nachdem das komplette Team aber die ITIL™-Grundlagen-Schulung durchlaufen hat, haben wir a) alle die gleiche Sprache gesprochen und b) ein Grundverständnis für unsere Prozesseinführung gelegt. Unseren Teammitgliedern wurden die Zusammenhänge dabei viel deutlicher, sie haben plötzlich das ‚Große-Ganze‘ erkannt.“

Eingeführt hat die Stadt Warendorf in einem ersten Schritt ein einheitliches Ticket-System mit dazugehöriger IT-Servicedesk-Stelle. „Dahinter läuft nun ein automatisierter Prozess“, erklärt Administrator Oliver Möllers, der bereits seit 2001 bei der Stadtverwaltung arbeitet. „Die Schulungen haben dafür gesorgt, dass alle wussten, was sie bei so einer Prozesseinführung eigentlich zu tun haben.“

Vor der Umstrukturierung habe es praktisch kein geregeltes Tagesgeschäft gegeben. Jeder Kollege habe wie ein Feuerwehrmann immer da geholfen, wo es gerade brannte. „Wir hatten keinen Single Point of Contact, wo Störungen und Probleme gesammelt wurden. Es war auch weder für uns noch für unsere Kunden transparent, wie wir Störungen eigentlich zu priorisieren hatten“, so Michalczak. Mit der Aufstellung eines Servicekatalogs inklusive vereinbarter Servicequalitäten hat sich das geändert. In Kombination mit der neuen Servicedesk-Stelle ist viel mehr Ruhe in den IT-Service der Stadt gekommen, was gleichzeitig zu mehr Zufriedenheit geführt hat – innerhalb der Abteilung ebenso wie in der gesamten Verwaltung.

Ergebnisse bewerten, Veränderungen herbeiführen

Ausgangspunkt für die strukturellen und personellen Veränderungen der IT-Abteilung war eine ganzheitliche Organisationsanalyse, durchgeführt von der acocon Gruppe mit ihren drei Gruppentöchtern bluecue, goldsteps und greenique. Dabei wurden Personal, Technik und Abläufe innerhalb der IT-Abteilung gleichermaßen beleuchtet und bewertet. Herausgekommen ist

ein umfangreicher Katalog mit Handlungsempfehlungen für kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen. „Das ist der Mehrwert einer solchen Analyse“, sagt Jovan Ilic, Servicemanagement-Experte und Geschäftsführer der acocon Gruppe. „Die Stadtverwaltung hat einen konkreten Fahrplan dafür erhalten, wie sie Veränderungen herbeiführen kann, um die eigene Organisation effizienter und serviceorientiert aufzustellen.“

IT-Leiter Michalczak hat dabei drei zentrale Säulen erkannt: „1.) Umbau der Infrastruktur, da wir noch ziemlich unmodern mit einer – ich nenne es mal – ‚Vielblechlösung‘ unterwegs waren. 2.) Personelle Entwicklung, da wir personell arg unterbesetzt waren, wodurch viele Bereiche stark vernachlässigt wurden. Und 3.) Schulung des Personals, da wir an einigen Stellen sehr ineffizient gearbeitet haben und Abläufe optimiert werden mussten.“

Neben der Einführung des Ticketsystems habe gerade die Umverteilung der personellen Ressourcen zu einer deutlich effizienteren Arbeitsweise geführt. Wurde vor der Organisationsanalyse nur grob zwischen Schul- und Verwaltungs-IT unterschieden, hat Michalczak sein Team mittlerweile in den sogenannten 1st und 2nd Level Support unterteilt. „Wir haben Zeit gewonnen, um das tun zu können, was wirklich gemacht werden muss“, freut er sich. Und auch seinem Kollegen Möllers gefällt die neue Aufgabenteilung: „Früher hat man einen Vorgang von vorne bis hinten durchgemacht. Heute übergibt man auch guten Gewissens Aufgaben an Kollegen, weil wir uns einfach organisatorisch anders aufgestellt haben. Wir arbeiten ganz anders miteinander. Insgesamt gehen die Kollegen viel selbstsicherer an die Lösung von Problemen heran.“

„Durch die Einführung unseres Ticketsystems haben wir Zeit und Zufriedenheit gewonnen.“

- Oliver Möllers -

Das Team mitnehmen

Mittlerweile hat das Team vier zusätzliche Kräfte bekommen, eine weitere ist in Aussicht. Außerdem haben drei Kollegen

„Für uns sind Schulungen fast genauso wichtig, wie für den Maurer die Kelle. Wenn der Maurer keine Kelle hat, baut er keine Mauern. Wenn wir keine Schulungen durchlaufen, betreuen wir die IT nicht vernünftig.“

Detlef Michalczak, Teamleiter IT-Service Stadt Warendorf



neben der allgemeinen ITIL™-Grundlagen-Schulung auch die Aufbaueminare der Schulungsreihe durchlaufen. Dazu gehören die Kurse ITIL™ Service Design, Transition und Operation. Ziel war es, „die Zusammenhänge noch besser zu verstehen und die gelernten Dinge dann auch wirklich umsetzen zu können“, sagt Administrator Möllers. Teamleiter Michalczak hat sich in dem Rahmen sogar zum ITIL™-Expert ausbilden lassen. „Ich wollte einmal den kompletten Lebenszyklus betrachten, gerade auch vor dem strategischen Hintergrund. Ich sitze in vielen Haushaltsberatungen und wollte dafür ein bisschen Lernstoff und Futter

„Ilic zeichnet sich als Dozent besonders aus, weil er hervorragend visualisieren kann. Selbst bei trockensten Themen hat er immer ein Bild parat, was man als Praktiker wirklich nachvollziehen kann.“

- Oliver Möllers -

die Zusammenarbeit und das gegenseitige Verständnis weiter zu verbessern. Außerdem ging es mir darum, Prozesse generell besser steuern zu können.“ Das sei gerade in der Einführungsphase wichtig gewesen.

Doch warum ausgerechnet ITIL™? Das Schöne an ITIL™ ist seine flexible Einsetzbarkeit: „ITIL™ ist ein Standard-Framework mit best-practice Ansätzen“, erklärt Experte Ilic. „Eine Organisation nutzt das Framework, um sich zu orientieren und Ideen zu sammeln. Sie kann sich genau die Aspekte herauspicken, die für sie relevant sind.“ Häufig wird mit den fünf Basisprozesse: Incident-, Change-, Configuration- und Knowledge Management sowie Request Fulfillment angefangen.

Für die Stadt Warendorf steht dazu passend als nächstes die Einführung eines geregelten Changemanagements auf dem Programm, wofür sich das Team gewappnet fühlt. „Da wir jetzt wissen wie es geht, ist eine Prozesseinführung auch nicht mehr so schwer“, findet Möllers. „Wir haben bereits einen Prozess bei uns implementiert, was essentiell wichtig war, um überhaupt den Mehrwert von gesteuerten Prozessen zu erkennen. Ich denke, dass wir bei der Einführung des Changemanagements nicht mehr so viele Grundsatzdiskussionen haben werden.“ Einigen Mitarbeitern könne die Weiterentwicklung mittlerweile sogar gar nicht mehr schnell genug gehen. Eine Beobachtung, die Michalczak begrüßt.

Alles aus einer Hand

Kein Wunder, entwickeln sich Stadtverwaltungen doch stetig weiter. Gerade vor dem Hintergrund der allgegenwärtigen Digitalisierung, die zu immer mehr Projekten in den IT-Abteilungen führe. Jüngst habe man in Warendorf beispielsweise die digitale Gremienarbeit eingeführt. Wieder ein Punkt mehr auf der To-Do-Liste von Michalczak und seinem Team, wieder ein Grund mehr, die eigenen Ressourcen möglichst effizient einzusetzen.

Grundsätzlich habe sich seit der Organisationsanalyse viel im IT-Service der Stadt Warendorf verändert – zum Positiven. Die Tatsache, dass sich die IT-Abteilung dabei auf die acocon Gruppe als starken Partner verlassen kann, sei enorm hilfreich. „Ich habe nicht nur jemanden, der sich mit dem Thema Prozessmanagement auskennt, sondern gleichzeitig Ansprechpartner aus dem technischen Umfeld ebenso wie ausgebildetes Schulungspersonal. Der gesamte Rahmen wird abgedeckt.“ Möllers freut sich abschließend besonders über den praxisnahen Unterricht: „Die Dozenten haben Bezüge zu den verschiedensten Themenkomplexen und sehen Querverbindungen. Das macht den Unterschied zu anderen Bildungsinstituten aus.“



Der IT-Service der Stadt Warendorf ist für die Steuerung der IT innerhalb der Stadtverwaltung sowie im pädagogischen Netzwerk verantwortlich. Er betreut rund 1.000 PC-Arbeitsplätze an insgesamt 39 Standorten. Die besondere Herausforderung in seiner täglichen Arbeit liegt darin, die Fülle an unterschiedlichsten Fachanwendungen auf die Betriebssysteme und Infrastruktur hin anzupassen und gleichzeitig die Anforderungen aller Beteiligten zu berücksichtigen, um ihnen jeweils optimale Arbeitsbedingungen zu schaffen.

Stadt Warendorf

Lange Kesselstraße 4-6
48231 Warendorf
Telefon: +49 2581 54-0
stadt@warendorf.de
www.warendorf.de



Mit der ganzheitlichen Ausrichtung Personalentwicklung, Recruiting und Qualifizierung deckt die goldsteps consulting GmbH & Co. KG sowohl die Anforderungen von Unternehmen als auch von Individuen ab. Hervorgegangen aus dem Career Service der acocon GmbH, setzt das IT Personalberatungsunternehmen seine Erfahrung seit mehr als 15 Jahren im gesamten Bundesgebiet ein.

goldsteps consulting GmbH & Co. KG

August-Schroeder-Straße 4
33602 Bielefeld
Telefon: +49 521 32 90 13-10
info@goldsteps.de
www.goldsteps.de

