

## Informatikdienste des Kantons Jura

### Implementierung von ITIL-Prozessen im Kanton Jura

**Die Bedag hat den Kanton Jura bei der Reorganisation seiner Informatiklandschaft beraten und bei der Evaluation und Implementierung von Information Technology Infrastructure Library (ITIL-)Prozessen unterstützt. Der Kanton Jura sich bei der Wahl eines geeigneten Tools für das IT-Service-Management von einem Integrator begleiten, der mit seinem Know-how das gesamte benötigte Wissensspektrum abdeckte.**

#### Ausgangslage

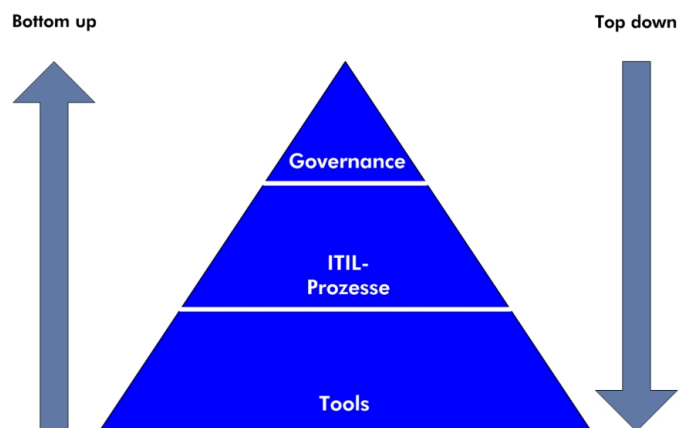
Die Informatikdienste des Kantons Jura (Service de l'Informatique cantonal du Jura, SDI) sind zuständig für den Betrieb und den Unterhalt der auf 70 Standorte verteilten kantonalen Informatik. Insgesamt gehören rund 1500 Arbeitsplätze und 120 Server dazu. Ein ITIL-Prozessaudit offenbarte Mängel bei der Rollenverteilung innerhalb der kantonalen Informatik und bei der Definition der Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter. Wichtige Informationen waren beispielsweise nur dezentral verfügbar. Aufgrund dieses Befunds schrieb die Kantonsregierung die Implementierung der Prozesse nach ITIL-Standards aus. Die Bedag schlug in ihrer Offerte vor, den Jura auch gleich bei der Umsetzung der neuen kantonalen Informatikstrategie zu unterstützen. Damit sollte ein umfassender und auf die Bedürfnisse des Juras zugeschnittener ITIL-Ansatz geschaffen werden. Mit ihrer Fachkompetenz konnte die Bedag aufzeigen, welche Zusammenhänge beachtet werden müssen, um dem Projekt beste Erfolgsaussichten zu verschaffen.

#### Herausforderung

Bei der Implementierung von ITIL-Best-Practices werden die Anwenderinnen und Anwender ins Zentrum gerückt, die ihrerseits neue Mentalitäten und Gewohnheiten entwickeln müssen. Die Arbeitsprozesse müssen respektiert und konsequent implementiert werden. Die spezifische Herausforderung bei diesem

Projekt war die Adaption der ITIL-Regeln an die Bedürfnisse der SDI: Es galt, kompatible Rollen aus verschiedenen Prozessen zu verschmelzen und vor allem gegen den Irrglauben vorzugehen, dass ITIL nur übergeordnete Strukturen betrifft.

Die Termine wurden vom Kunden sehr eng gesteckt. Die Bedag wurde beauftragt, in der Zeitspanne von dreieinhalb Monaten die SDI bei der Planung und der Wahl des Instruments für die Neuimplementierung ihrer Informatik-Prozesse zu beraten und sie danach bei der Adaption der neuen ITIL-Prozesse zu begleiten.



#### **Integriertes Vorgehen bei der Einführung von ITIL-Regeln:**

*Der integrierte Top down/Bottom up-Ansatz bei der Einführung von ITIL-Prozessen bedingt eine Governance-Strategie, die über die Prozesse zu den einzelnen Fachabläufen heruntergebrochen wird. Parallel werden die alltäglichen Abläufe und Zusammenhänge bei der Arbeit analysiert und über die Prozessebene optimiert. Schliesslich werden Indikatoren zur Unterstützung des Managements definiert.*

## Lösung

Von zentraler Bedeutung war die Wahl eines geeigneten Werkzeugs für die Implementierung der gewählten ITIL-Prozesse. Sie fiel auf das Tool PS'Soft, das von der gleichnamigen Lösungspartnerin der Bedag entwickelt wurde. PS'Soft ist ein schlüsselfertiges Werkzeug zur Unterstützung der Einführung von ITIL-basierten Prozessen. Die schrittweise Einführung der neuen Prozesse folgte einem Top-down-Ansatz (Spezifikation, Implementierung, Inbetriebnahme). Die Berater der Bedag unterstützten die SDI namentlich beim Change Management.

Die eigentliche Begleitung begann mit einer Phase des aufmerksamen Zuhörens, diesmal einer Bottom-up-Logik folgend. Waren die Bedürfnisse klar erkannt, wurde daraus schrittweise die Anpassung der Prozessbeschreibungen entwickelt. Zur Förderung des Verständnisses diente eine Demonstration der Schwachstellen beim Incident Management, wo festgestellt wurde, dass beim Austausch eines Synchronisationservers für Pocket PC beim Service Desk gleich drei Meldungen eingegangen waren. Die Verbesserung des Change Managements konnte danach mit Nachdruck vorangetrieben werden.

### IT Infrastructure Library (ITIL)

Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine vom britischen Office of Government Commerce initiierte Sammlung von Best Practices zur Umsetzung von IT-Service-Management. ITIL beschreibt die für den Betrieb von IT-Infrastrukturen notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die benötigten Werkzeuge.

Die Bedag wurde am 1. Februar 1990 gegründet. Seit dem 1. Januar 2003 ist sie eine Aktiengesellschaft im Besitz des Kantons Bern. Kunden sind vor allem öffentliche Verwaltungen (Kantone, Bund, Gemeinden) und verwaltungsähnliche Organisationen (Spitäler, Regiebetriebe). Das Angebot der Bedag besteht aus umfassenden Informatik-Lösungen und -Dienstleistungen: Mit ihrem hochsicheren Rechenzentrum, ihren Kompetenzzentren in Bern, Lausanne und Delémont und dem Unternehmensbereich Software-Entwicklung deckt die Bedag als Full Service Provider die gesamten Informatik-Bedürfnisse ihrer Kunden ab. Sie beschäftigt insgesamt rund 430 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Bedag ist zertifiziert nach ISO 9001:2000 und ISO/IEC 27001:2005 sowie für die betriebliche Nachhaltigkeit nach „EcoEntreprise“.



Für die verschiedenen Teams wurden wöchentliche Meetings organisiert und für jeden der Prozesse wurden systematisch konkrete Antworten erarbeitet. Mit diesem Vorgehen konnte die Bedag das Vertrauen der Mitarbeiter der SDI gewinnen und half gleichzeitig mit, den Beschluss der SDI-Leitung zu legitimieren.

Nach der Spezifikation des Prozesses Configuration Management wurde das Tool PS'Soft innert zehn Tagen den konkreten Bedürfnissen des Jura angepasst und massgeschneidert implementiert. Danach richtete sich der Fokus auf die Einrichtung der Prozesse für das Change Management im Hinblick auf die gesamte Architektur, auf den Katalog der Dienstleistungen und ein standardisiertes Service Level Management. Auch dank dem engagierten Einsatz aller beteiligten Stellen des SDI konnte das Projekt ganzheitlich und fristgerecht abgeschlossen werden.

### Warum mit der Bedag?

Die Bedag verfügt über langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Kantonen und kennt deren interne Abläufe. Indem die SDI die Bedag gewählt haben, haben sie sich für die Lösung entschieden, die ihren Bedürfnissen am besten entspricht. Die Implementierung der ITIL-Prozesse erfolgte sehr konkret und betriebsnah. Der Kanton Jura konnte von den Vorteilen der schlüsselfertigen Lösung PS'Soft und vom umfassenden Know-how der Bedag als Prozessintegratorin mit einem pragmatischem Top-down/Bottom-up-Ansatz profitieren und damit eine effiziente Projektabwicklung sicherstellen. Als Folge davon blieb die zusätzliche Arbeitsbelastung für den Informatikdienst des Kantons Jura minim.

### Bedag Informatik AG

Engehaldenstrasse 12  
Postfach 5121  
3001 Bern

Telefon 031 633 21 21 · Fax 031 633 26 28  
info@bedag.ch · www.bedag.ch