

LIVE

Freitag, 30.09.2016,
ab 11:00 Uhr

Webcast von Microsoft

DIE MICROSOFT CLOUD DEUTSCHLAND – DAS GANZE GEHEIMNIS



Microsoft entwickelt die Cloud durch die Option der deutschen Datentreuhand einen Schritt weiter und schützt die sensiblen Kundendaten zusätzlich durch dieses Treuhandmodell. Erfahren Sie in einem Gespräch mit Thomas Langkabel, National Technology Officer und Michael Kranawetter, National Security Officer bei Microsoft alles über die „Deutsche Cloud“ und warum dieses Konzept ein Meilenstein in der Geschichte der Cloud-Technologie und Datensicherheit darstellt.



Referenten:

Thomas Langkabel, National Technology Officer &
Michael Kranawetter, National Security Officer,
Microsoft Deutschland



Jetzt kostenfrei anmelden unter
<http://bit.ly/Datentreuhand>



Gratis-Headset
anfordern per E-Mail:
konferenz@eGovernment-Computing.de



Manfred Klein,
Redaktion eGovernment Computing

Konferenz-Hotline:
0821 2177-119

So einfach geht's

Melden Sie sich über www.egovernment-computing.de/webcast zum gewünschten Webcast an. Sie werden kurz vor der Konferenz automatisch per E-Mail erinnert. Zum Login folgen Sie einfach den Anweisungen.

Technische Voraussetzungen

- PC mit Soundkarte
- Lautsprecher oder Headset
- Systemcheck unter www.eGovernment-Computing.de/systemcheck

Verwaltungswissenschaften

Vernetzte Verwaltung

So klappt's mit der Digitalisierung

Die Öffentlichen Verwaltungen tun sich schwer mit der **Digitalisierung ihrer Dienstleistungen**. Dabei ist es gar nicht so kompliziert. Unser Autor liefert **fünf einfach umzusetzende Tipps** für die Digitalisierung in der Öffentlichen Verwaltung.

Die Einführung einer digital vernetzten Verwaltung über alle Ebenen hinweg kommt in Deutschland nur schleppend voran. Das zeigt eine Studie der Hertie School of Governance unter rund 1.200 deutschen Behördenleitern: Eine Mehrheit der Befragten erwartet, dass die Digitalisierung zu den mit Abstand größten Herausforderungen der kommenden fünf Jahre gehört. Laut dem Autor der Studie liegt die deutsche Verwaltung in der Digitalisierung verglichen mit anderen EU-Staaten 10 bis 15 Jahre zurück. Im Zuge der Modernisierung von

Nachfolgend geben wir fünf Tipps, wie Organisationen der Öffentlichen Verwaltung ihr ITSM bestmöglich organisieren und optimieren:

1. Strukturierung von IT-Services

Herausforderung: IT-Services werden in der Öffentlichen Verwaltung häufig nicht gut genug strukturiert. Das hat zur Folge, dass berechnete Anforderungen der IT oftmals nicht umgesetzt werden. Als Anforderung wird häufig ge-

2. Genehmigungsprozesse automatisieren

Herausforderung: In der Öffentlichen Verwaltung sind Entscheidungswege häufig intransparent und gering standardisiert. Häufig existieren viele Hierarchie- und Genehmigungsstufen, die in Abhängigkeit von unterschiedlichen Kriterien (etwa finanzielle Grenzen) angewendet werden und sich zwischen einzelnen Bereichen oder Abteilungen unterscheiden. Diese intransparente und komplexe Genehmigungsstruktur sorgt für in-



Noch tun sich die Behörden schwer mit der Digitalisierung ihrer Angebote

Verwaltungseinrichtungen hat auch die IT mehr Aufgaben mit gleichbleibenden Ressourcen und kontinuierlich steigenden Qualitätsansprüchen zu bewältigen. Sie muss zum einen die zunehmend heterogenen IT-Arbeitsumgebungen inklusive aller physischen, virtuellen und mobilen Arbeitsplätze optimal unterstützen. Zum anderen soll sie Transparenz im Lizenzmanagement gewährleisten und aus dem eGovernment-Gesetz abgeleitete, neue prozessuale Anforderungen der Fachabteilungen bedienen.

Dafür sind geeignete Methoden, Prozesse und im nächsten Schritt Softwarelösungen für das IT Service Management (ITSM) erforderlich, die es der öffentlichen Verwaltung ermöglichen, ihre IT effizient und leistungsfähig zu gestalten.

nannt, frühzeitig über neue Projekte informiert zu werden. Oder: Bei neuen Projekten die Möglichkeiten und Grenzen der IT zu berücksichtigen, um eine umsetzbare Lösung zu finden. Bleiben die Anforderungen unbeachtet, folgen gegenseitige Missverständnisse und eine Verschlechterung des IT- und Business-Alignments.

Lösungsempfehlung: Services können auch bei flexiblen Anforderungen definiert werden. Dabei wird herausgearbeitet, welche Grenzen, welche Vorlaufzeiten und welche Informationen die IT benötigt, um neue oder geänderte Anforderungen umzusetzen (Change Management für IT-Services). Dies ist gleichzeitig aber auch den Fachbereichen zu kommunizieren, damit ein gegenseitiges Verständnis geschaffen wird, wie und warum die IT frühzeitig einzubinden ist.

effiziente Prozesse (etwa mehrere Genehmigungsschleifen bei Ablehnungen) mit vielen Beteiligten (zum Beispiel Involvierung mehrerer Vorgesetzter) und damit einer langer Durchlaufzeit.

Lösungsempfehlung: Es ist sinnvoll, einen Workflow mit klaren Genehmigungsstufen (Verantwortlicher, Zeitpunkt, Bedingungen) aufzusetzen und weitestgehend zu standardisieren. Das bringt Transparenz, da sich der Status der Anfrage vollständig nachvollziehen lässt und die Entscheidungen auch im Nachgang noch nachvollziehbar sind. Zudem können elektronische Genehmigungen auch bei Vorgesetzten mobil eingeholt werden, was die Durchlaufzeit verringert und die Effizienz steigert.

> Lesen Sie weiter auf Seite 9

Fortsetzung von Seite 6

Transparenz schaffen

3. Ein praktikables Wissensmanagement etablieren

Herausforderung: In der Praxis vieler Öffentlichen Verwaltung ist es teilweise so, dass viele Prozesse mangelhaft dokumentiert und Aufgaben „über den Tisch gereicht werden“. Letztendlich verteilt sich das Wissen in der Organisation dann auf wenige Knowhow-Träger, die die Aufgaben „schon im-

mer“ umgesetzt haben, die aber darüber auch keine Dokumentation führen.

So werden oft viele neue IT-Trends nicht umgesetzt, weil in der Organisation noch nicht einmal klar ist, wie diese intern funktionieren – der Ist-Zustand wird nicht richtig erkannt.

Gleichzeitig ist es auch für behördliche Einrichtungen wesentlich, Know-how aufzubauen. Denn kurz- bis mittelfristig ist es hochkritisch,

wenn Wissen nur in wenigen „Köpfen“ sitzt. Sei es beim Weggang von Wissensträgern oder bei Wachstums- oder Fusionsprozessen, wo Wissen zeitnah dupliziert werden muss.

Lösungsempfehlung: Basis für jede Lösung ist die Schaffung eines Verständnisses für die Kritikalität von einem derart konzentrierten Wissen. Ist dieses Verständnis vorhanden, sind Maßnahmen einzuleiten, um einen Wissenstransfer

zu gewährleisten, auch wenn dadurch die operative Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter eingeschränkt wird.

Die Erfahrung zeigt, dass dies dann häufig der wesentliche Hinderungsgrund ist – Mitarbeiter haben keine Zeit, ihr Wissen weiterzugeben, da sie zu sehr im operativen Tagesgeschäft eingebunden sind.

4. Man muss nicht jedem Trend folgen

Oft geraten IT-Organisationen – auch unter dem Druck der Fachseiten – in die Versuchung, mit allen neuen Trends, Buzzwords und Modethemen Schritt halten zu wollen. Neue Trends wie Bring your own Device sind aber nicht zwangsläufig – und in Verwaltungsorganisationen aufgrund von gesetzlichen Richtlinien oft auch nicht einfach – umzusetzen. Zudem fällt es schwer, immer richtig zu entscheiden, welche Trends zukunftsweisend, und welche nur ein vorübergehender Hype sind, deren Umsetzung sich nicht lohnt.

Lösungsempfehlung: Die Grundidee des Demand Management sollte daher auch in der Öffentlichen Verwaltung etabliert werden – und wenn es statt komplizierter Prozesse nur ein einfacher quartalsweiser Jour-fixe zwischen Behördenleitung oder Fachbereichsmanagern und der IT-Leitung ist. Denn mit einem einfachen Jour-Fixe, bei dem über die aktuellen Trendthemen gesprochen wird, erlaubt eine schnelle gemeinsame Abwägung darüber, ob eine Umsetzung in der Behörde oder Verwaltung wirtschaftlich zielführend wäre.

5. Schaffung von Transparenz über die tatsächliche Leistungsfähigkeit der IT

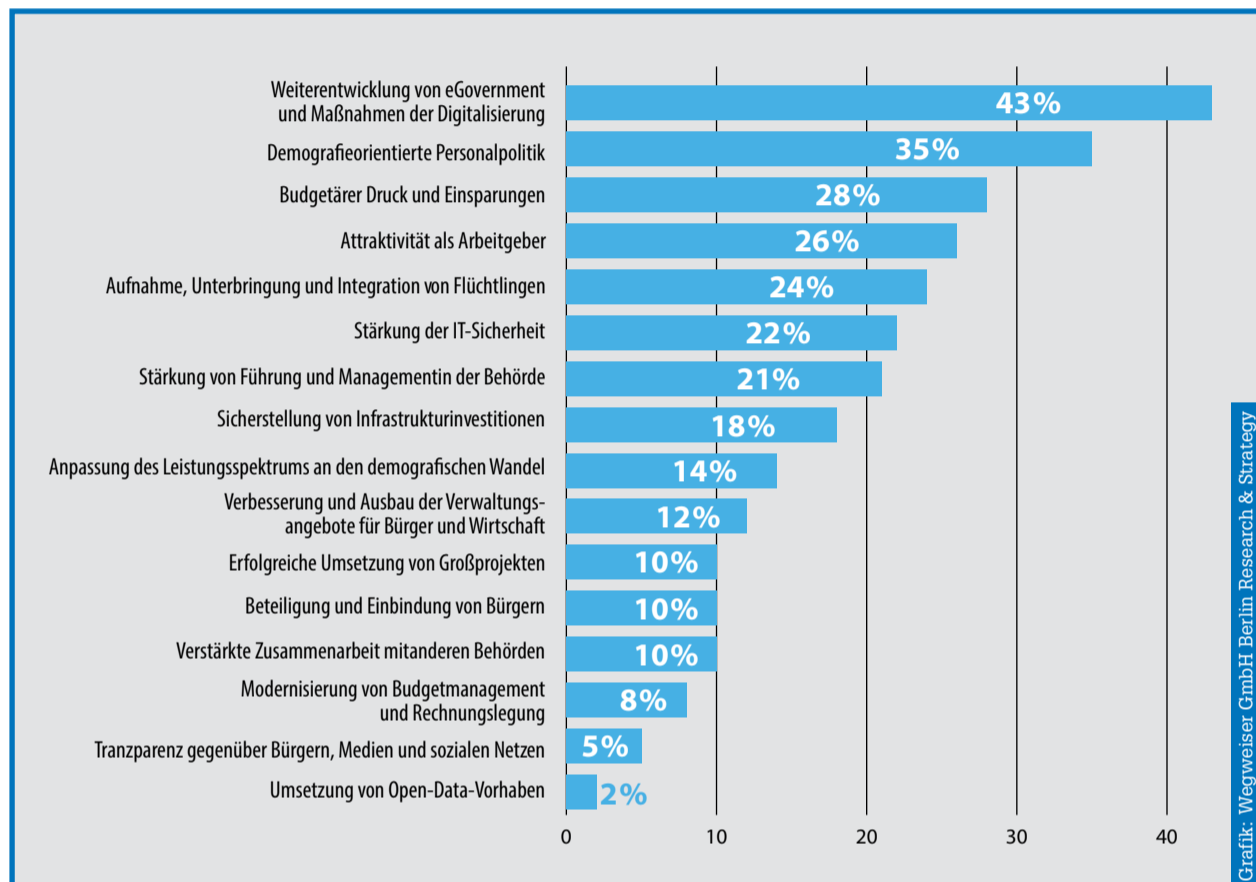
Die Leistungen einer IT-Abteilung werden oftmals unterschätzt, da viele Leistungen als Hygienefaktoren aufgefasst werden, die – solange sie laufen – nicht registriert werden.

Sie fallen erst dann auf, wenn sie nicht laufen. Auch wird oftmals unterschätzt, wie häufig IT-Abteilungen „mal eben schnell“ Anfragen bearbeiten oder Störungen lösen sollen, obwohl man sich mit Fachbereichen auf andere Reaktions- und Lösungszeiten geeinigt hat.

Kernproblem ist, dass IT-Abteilungen oftmals weder die Faktengrundlage haben, um diese Leistungen nachzuweisen noch ein organisationsinternes

Eigenmarketing betreiben (können), um diese Leistungen auch zu kommunizieren.

Lösungsansatz: Durch die Einführung eines Service Managements wird eine Transparenz geschaffen, welche Services die IT in welchem Umfang erbringt. Hierbei wird nicht nur dargestellt, wie oft man sich an die vereinbarten Service Level Agreements gehalten hat, sondern über „VIP“-Tickets auch, wie häufig man deutlich mehr geleistet hat, als mit den Fachbereichen vereinbart wurde.



Grafik: Wegweiser GmbH Berlin Research & Strategy

Größte Herausforderungen für Behörden in den nächsten fünf Jahren

Der Autor:

Ingo Bollhöfer, Geschäftsführer bei der PMCS.helpLine Software Gruppe. Das Unternehmen berät Organisationen der Öffentlichen Verwaltung zum Management von IT-Services und unterstützt sie mit passenden Softwarelösungen



> Antrag online stellen > Daten im Fachverfahren bearbeiten > Bescheid online erhalten

Mehr Infos und Testzugang:
www.anton.init.de

