



PLAIN IT

Militärstrasse 5
CH-3600 Thun

Telefon +41 (0)33 224 01 24
Fax +41 (0)33 224 01 25

inbox@plain-it.ch
www.plain-it.ch

REFERENZ CASE



Kanton Bern
Canton de Berne

IT SERVICES STATT «FEATURES & FUNCTIONS»

UMDENKEN IM KAIO DES KANTONS BERN-TITEL

DAS AMT FÜR INFORMATIK UND ORGANISATION (KAIO) DES KANTONS BERN HAT BEZÜGLICH DER HANDHABUNG UND DES BETRIEBS VON INFORMATIKMITTELN EINEN WICHTIGEN ENTWICKLUNGSSCHRITT VOLLZOGEN: NICHT MEHR TECHNOLOGIEN, TOOLS UND FUNKTIONEN STEHEN IM VORDERGRUND, SONDERN DIE ZUVERLÄSSIGE ERBRINGUNG VON IT SERVICES AN DIE (INTERNEN) KUNDEN – UND DAS MIT GROSSEM ERFOLG. DABEI STAND AM ANFANG DOCH «NUR» DIE EVALUATION EINES NEUEN TICKETINGSYSTEMS.

AUSGANGSLAGE UND PROBLEMSTELLUNG

Bisher war für das Management von Benutzeranfragen und für das Incident Management beim KAIO ein Ticketingsystem «Marke Eigenbau» im Einsatz. Die Individuallösung genügte den zunehmenden Kunden- und Prozessanforderungen nicht mehr und eine Weiterentwicklung wäre unwirtschaftlich gewesen. Der Kanton Bern verfolgt zudem die Strategie, die Lieferantenabhängigkeit durch den Einsatz von Standardsoftware zu reduzieren und so auch von einer Weiterentwicklung zu profitieren, die auf einem breiten Kundenspektrum basiert. So wurde entschieden, eine neue, moderne und individualisierbare Lösung zu suchen, hinter der eine starke Herstellerin und verlässliche Partner stehen. Gleichzeitig mit dem KAIO, das heisst mit der Finanzdirektion, suchten auch die Kantonspolizei des Kantons Bern, die Volkswirtschaftsdirektion und die Bau-, Verkehrs- und Energiedirektion ein geeignetes Produkt für die Unterstützung ihrer IT-Service-Management-Prozesse. Der Umfang dieser Anforderung erforderte schliesslich eine WTO-Ausschreibung, welche unter der Führung der Kantonspolizei Bern erfolgte und die das KAIO massgeblich mitgestaltete. Gesucht wurde ein umfassendes Service-Management-System, das auf den Best Practices von ITIL V2 basierte und das auch die Auftragsprozesse einzelner Organisationseinheiten unterstützen konnte.

ZIELSETZUNGEN UND PRODUKTENTSCHEID

Aufgrund der Erfahrungen mit der bisherigen Individuallösung sollte das neue System ein etabliertes, parametrisierbares und ausbaubares Standardprodukt sein, das insbesondere eine Basiskonfiguration für den ITIL-Bereich Service Support enthielt. Die Module im Incident, Problem, Change und Configuration Management sollten ohne grossen Aufwand, also kostengünstig, an die Prozesse der involvierten Organisationseinheiten angepasst werden können.

Die besondere Herausforderung an mögliche Anbieter war, dass unzählige von den Benutzern lieb gewonnene Individualfunktionen der bisherigen Lösung mittels Parametrisierung und standardbasierender Anpassungen in die neue Lösung übernommen werden mussten – nicht gerade das typische Vorgehen, wenn eine Individualsoftware durch eine Standardlösung ersetzt werden soll.

Der Entscheid fiel schliesslich deutlich zugunsten von helpLine, der Lösung, die von der PLAIN IT AG zusammen mit umfassenden Beratungs- und Unterstützungsleistungen angeboten worden war: «Die Lösungseigenschaften von helpLine sind das eine. Uns überzeugten aber vor allem auch der Esprit, das Herzblut und die Erfahrungen der PLAIN-IT-Spezialisten rund um das Gesamthema IT Service Management – das passte einfach perfekt», kommentiert der Projektleiter des KAIO, Hansjürg Heubi (Bild), den Entscheid für helpLine und die PLAIN IT AG.

LÖSUNGSWEG UND PROJEKTUMSETZUNG

«Neben den produktbezogenen Eigenschaften und der Erfüllung der gestellten Anforderungen in der WTO-Ausschreibung überzeugte die PLAIN IT AG durch die umfassende Beratung und eine unkomplizierte, kundennahe Zusammenarbeit», erklärt Hansjürg Heubi weiter.

Besonders gefallen hat dem KAIO der vorgeschlagene und erfolgreich umgesetzte Lösungsweg mit zwei Teilprojekten: Zuerst wurde die Basislösung inklusive der Schnittstellen zu vorhandenen Umsystemen wie z.B. Mail, Active Directory usw. gebaut. Diese Basislösung erlaubte es, in einem zweiten Schritt die einzelnen Mandanten getrennt für die verschiedenen Direktionen aufzusetzen: Die einzelnen Informatikabteilungen der Direktionen setzten ihre Teilprojekte direkt mit der PLAIN IT AG um, was in Kosteneinsparungen und erheblichem Zeitgewinn resultierte. Der Ansatz der Basislösung und die PLAIN IT AG stellten permanent sicher, dass alle Mandanten analog aufgebaut waren. In einem durch die Kantonspolizei Bern geführten Einführungsprojekt konnte diese ihre Anforderungen in einer eigenen helpLine-Installation umsetzen und dennoch von den gegenseitigen Erfahrungen der anderen Direktionen profitieren.

Das KAIO seinerseits löste zuerst die alte Ticketinglösung mit dem modernen Incident Management von helpLine ab, um danach die Bereiche Problem und Change Management einzuführen.



«Ich kann die PLAIN IT AG für IT Service Management ohne Vorbehalte empfehlen»

Hansjürg Heubi, Projektleiter, Amt für Informatik und Organisation des Kantons Bern

VORTEILE DANK MODULARER BAUWEISE

Heute betreibt und betreut das KAIO nach wie vor die oben erwähnte Basislösung für alle Direktionen und hat dafür ein zentrales Product und Change Management etabliert. Der grosse Vorteil: Durch den modularen Aufbau dieser IT-Service-Management-Lösung mit helpLine kann bei neuen Anforderungen und Erweiterungen jeweils entschieden werden, ob neue IT Services ins Basissystem integriert werden und somit allen Anwenderinnen und Anwendern zur Verfügung stehen sollen oder ob eine spezifische Erweiterung nur für eine einzelne Direktion relevant ist und deshalb nur im betreffenden Mandanten implementiert wird. Auch das beeinflusst die laufenden Betriebskosten positiv.

MESSBARER UND SPÜRBARER NUTZEN

In drei von sieben Direktionen der kantonalen Verwaltung des Kantons Bern sowie bei der Kantonspolizei Bern wird das neue System heute eingesetzt – damit werden gut 5500 Benutzer abgedeckt. Das bringt deutliche Vorteile und Kostenreduktionen bei Wartung, Support und Betrieb des Systems. Die Lösung kann sich ganzheitlich oder individuell weiterentwickeln, wie vorgängig bereits beschrieben. Das neue IT-Service-Management-System steht weiteren Direktionen des Kantons offen, falls diese es nutzen möchten: Dazu muss lediglich ein weiterer Mandant aufgesetzt und gemäss individuellen Anforderungen konfiguriert werden.

Das Projekt sensibilisierte das KAIO und alle beteiligten Kunden für das Thema IT Service Management: «Man spricht heute von IT Services und versteht diese als Instrument, Mehrwerte für Kunden zu schaffen. Das hat viele weitere Änderungen in der Organisation und ein neues Selbstverständnis ausgelöst und einige weitere, kleinere und grössere Projekte nach sich gezogen. Heute sind im KAIO Begriffe gängig wie Service Strategie oder Service Design; von Tools, Features und Functions redet man glücklicherweise immer weniger», bestätigt Hansjürg Heubi begeistert.

WICHTIGE ROLLE DES LÖSUNGSPARTNERS

Hansjürg Heubi erklärt, wie wichtig technisches Wissen und soziale Kompetenz für ein erfolgreiches ITIL-Projekt sind: «Die PLAIN IT AG legte eine pragmatische, zielorientierte und kostenoptimierte Vorgehensweise an den Tag. Sie wurde immer als naher, verfügbarer Partner wahrgenommen, der sich nie versteckt hat und teilweise mit verblüffend einfachen Lösungsansätzen aufwartete. Man spürte das Credo der PLAIN IT AG für simple, effektive IT-Lösungen. Und ganz wichtig: Das Projekt wurde innerhalb des vorgegebenen Budgets und der vorgegebenen Zeit realisiert.»

FAZIT DES PROJEKTLEITERS BEIM KAIO

Ein ITIL-Projekt sei vor allem auch ein Organisationsprojekt und müsse von der Geschäftsleitung mitgetragen werden. Diese Erkenntnis festigte sich beim KAIO während der Projektumsetzung immer mehr. Es brauche Bereitschaft für Veränderungen, Kenntnisse der eigenen Bedürfnisse und Anforderungen sowie das Wissen, was der Unterschied zwischen «IT Services managen» und «Tools betreiben» ist – dann komme es gut, führt Hansjürg Heubi weiter aus. IT Service Management sei eigentlich nie «fertig», sondern muss sich mit der Organisation und deren Veränderungen evolutionär weiterentwickeln können. Heute, nach Projektabschluss, habe das KAIO einen ITIL-Reifegrad von 2 bis 3 erreicht. Es bleibe also noch «room for improvement», schmunzelt Heubi zum Abschluss des Interviews.