



**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

kantonschwyz 

STANDARDISIERUNG DER PROZESSE NACH ITIL®

### DIE ENTWICKLUNG ZUR SERVICEORGANISATION

**DAS AMT FÜR INFORMATIK (AFI) DES KANTONS SCHWYZ HAT EINEN WICHTIGEN ENTWICKLUNGSSCHRITT ZUR SERVICEORGANISATION VOLLZOGEN. ES STEHT NICHT MEHR DIE TECHNOLOGIE IM VORDERGRUND, VIELMEHR SIND ES DIE KUNDEN UND DEREN BEDÜRFNISSE NACH DEN IT SERVICES. DABEI ERFOLGT DIE ERBRINGUNG DIESERIT SERVICES MIT DEM FOKUS AUF EINEN GRÖSSTMÖGLICHEN KUNDENNUTZEN – UND DIES MIT GROSSEM ERFOLG.**

#### **AUSGANGSLAGE UND PROBLEMSTELLUNG**

Die Verwaltung des Kantons Schwyz verzeichnete in den vergangenen Jahren ein stetiges Wachstum an Mitarbeitenden. Dies nicht zuletzt auch im IT-Betrieb des Amtes für Informatik. Dieses Wachstum führte zu höheren Anforderungen an die IT Services, sowohl bei der Servicebeschreibung wie auch bei der Erbringung dieser. Im Jahre 1999 wurde im Amt für Informatik (Afi) des Kantons Schwyz zur Geschäftskontrolle ein Workflow-Management-Tool eingeführt. Auf Basis dieser Lösung wurde damals der Hotline-Prozess relativ einfach abgebildet. In letzter Zeit reichten deren Funktionen nicht mehr aus. Die Lösung war in der Anwendung sehr aufwendig und bot Probleme bei der Verwaltung des Inventars. Die Kunden- und Prozessanforderungen konnten zunehmend nicht mehr erfüllt werden. Eine Analyse zeigte auf, dass die nötigen Anpassungen, um den Anforderungen zu genügen, unwirtschaftlich gewesen wären. Dies und das Vorhaben, die IT-Organisation im IT-Service-Management nach ITIL® zu entwickeln, führten zum Entscheid, Beat Gwerder mit einer Evaluation eines neuen IT-Service-Management-Systems zu beauftragen.

## ZIELSETZUNGEN UND PRODUKTENTSCHEID

«Bereits im Vorfeld war uns klar, dass es sich bei unserer Absicht um ein Organisationsprojekt handelt und nicht eine reine Produktbeschaffung im Vordergrund stand», betont Stefan Heinzer (Leiter IT-Betrieb). Das Ziel, die Prozesse der IT-Organisation nach ITIL® Best Practice zu standardisieren und optimieren, bedingte, die Mitarbeitenden für dieses Vorhaben zu motivieren – was mit Erfolg gelang. Aufgrund der eigenen Erfahrungen und unter Einbezug von Erfahrungen Dritter wurden die Anforderungen an das IT-Service-Management-System in einem Kriterienkatalog mit der jeweiligen Gewichtung zusammengefasst. Die nach ITIL® standardisierten Prozesse sollten ohne grossen Aufwand, also kostengünstig, mit der neuen Lösung unterstützt werden. In einem Einladungsverfahren wurden IT-Service-Management-Produkte und -Integratoren anhand des Kriterienkatalogs hinsichtlich der Abdeckung der Anforderungen bewertet.

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. Für das Organisationsprojekt war uns wichtig, dass unser Partner ausreichend Kompetenz und Erfahrung für das Vorhaben mitbringt. Dies wurde gezielt auch bei Referenzen überprüft», kommentiert Stefan Heinzer den Entscheid für helpLine und die PLAIN IT AG.

## LÖSUNGSWEG UND PROJEKTUMSETZUNG

Bei der Projektinitialisierung wurden in der Konzeptionsphase ausführlich die Anforderungen und deren Umsetzung im IT-Service-Management-System diskutiert und spezifiziert. «Wir rechneten mit weniger Diskussionszeit, aber im Nachhinein waren diese Konzeptgespräche wirklich notwendig, um eine strukturierte, fundierte, gut geplante und rasche Projektumsetzung realisieren zu können», äussert sich Beat Gwerder.

«Es war sehr wichtig, dass uns die PLAIN IT AG bei der Umsetzung der Anforderungen, welche vom Standard abwichen, über die allfälligen Risiken und Konsequenzen aufklärte. Der Berater Stefan Beyeler der PLAIN IT AG konnte durch seine Erfahrung und Kompetenz glaubhaft von teilweise vom Standard abweichenden Anforderungen abraten. Dies war für den Projekterfolg entscheidend. Hätte die PLAIN IT AG teilweise von der Umsetzung von Anforderungen nicht abgeraten, hätte ein grosses Risiko für einen Projektmisserfolg bestanden », kommentiert Stefan Heinzer. Diese Aufgabe wurde durch die PLAIN IT AG ausgezeichnet erfüllt.

Weil mit dem Organisationsprojekt eine Transformation zur serviceorientierten Organisation erreicht werden sollte, wurde auch die Einführung des IT-Service-Management-Systems geplant. In einer ersten Projektumsetzungsphase wurden die Prozesse Service Asset- & Configuration Management und das Incident Management eingeführt. Nachgelagert wurden die Prozesse Service Catalogue Management, Problem Management und Change-Management mit dem IT Service Management eingeführt. Stefan Heinzer ist überzeugt, dass die Aufteilung bei der Einführung der Prozesse absolut richtig war. Die Mitarbeitenden wären ansonsten überfordert gewesen. Es darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass bei einem solchen Vorhaben eine Kulturveränderung in der Organisation angestossen wird und man für diese auf die Motivation und die Mitarbeit der Mitarbeitenden angewiesen ist. «Ein wichtiger Aspekt dabei ist die Schulung der betroffenen Mitarbeitenden. Diese hätte noch etwas praxisorientierter und feiner auf die vorhandenen Kenntnisse abgestimmt werden können», hält Beat Gwerder fest.

«Die PLAIN IT AG als Lösungspartnerin empfehlen wir auf jeden Fall weiter», sind sich Stefan Heinzer und Beat Gwerder einig.



Von links:  
Stefan Heinzer und Beat Gwerder –  
Amt für Informatik (Afi) des Kantons Schwyz.

## MESSBARER UND SPÜRBARER NUTZEN

«Mit der Einführung des IT-Service-Management-Systems konnte eine Standardisierung der Prozesse Service Catalogue, Service Asset- & Configuration, Incident, Problem und Change Management erreicht werden. Dabei ist die Unterscheidung zwischen Incident und Problem ein Schlüsselfaktor zur Erreichung der geforderten Service-Qualität», so Stefan Heinzer. Die Mitarbeitenden können dadurch einfacher Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden und so effizient und effektiv Problemlösungen erarbeiten. Mit der Einführung des Service Asset- & Configuration Management kann heute innert Minuten in hoher Qualität bestimmt werden, welche Assets wann ersetzt werden müssen. Der Service-Katalog gibt den Kunden eine Übersicht der IT Services, welche ihnen angeboten werden, und man hat eine Gesamtübersicht, wer für die Erbringung dieser verantwortlich ist. «Auch im Controlling konnte ein spürbarer Nutzen erreicht werden; es können nun rasch aussagekräftige Kennzahlen ermittelt werden, was uns bei Entscheidungen hilfreich unterstützt.» Stefan Heinzer führt aus, dass heute helpLine die Hauptinformatiklösung im Afl sei und alle Kernprozesse mit dieser unterstützt würden. «Es trauert auch niemand der alten Lösung nach, dies ist ein weiterer Punkt, welcher den Nutzen der neuen Lösung aufzeigt.»

## WICHTIGE ROLLE DES LÖSUNGSPARTNERS

«Wir waren uns der Bedeutung des Partners bewusst; wir wussten, dass eine längere Zusammenarbeit mit diesem anstehen würde, so Stefan Heinzer. «Die sehr guten Referenzen der PLAIN IT AG bestätigten sich in unserem Projekterfolg. Mit ihrer pragmatischen, zielorientierten und kostenoptimaler Vorgehensweise konnten alle Projektziele innerhalb des vorgegebenen Budgets realisiert werden.» «Die PLAIN IT AG als Lösungspartnerin empfehlen wir auf jeden Fall weiter», sind sich Stefan Heinzer und Beat Gwerder einig. «Die PLAIN IT AG ist auch nach Abschluss des Projekts ein immer gut verfügbarer und ein sehr hilfreicher Partner. Die Spezialisten der PLAIN IT AG verstehen unsere Bedürfnisse und erarbeiten mit uns Lösungen, welche zu unserer vollsten Zufriedenheit umgesetzt werden.»

## FAZIT DES KANTONS SCHWYZ, VON STEFAN HEINZER UND BEAT GWERDER

«Die gesteckten Ziele wurden alle erreicht», sind sich Stefan Heinzer und Beat Gwerder einig. «Das Projekt wurde mit einer kleinen Verzögerung abgeschlossen, welche jedoch nicht durch den Partner oder die Lösung verursacht wurde. Vielmehr benötigten wir im ITBetrieb eine gewisse Zeit, bis wir die neuen Prozesse und helpLine vollständig adaptierten», erklärt Stefan Heinzer. Auf die Frage, was sie einer Organisation, welche vor demselben Vorhaben stehe, raten würden, erwiderten die beiden: «Das Vorhaben ist ein Organisationsprojekt, mit welchem eine Kultur- und Prozessveränderung initiiert und teilweise umgesetzt wird. Ohne die Unterstützung des Managements und die Motivation der Mitarbeitenden, eine solche Veränderung anzugehen, ist das Vorhaben zum Scheitern verurteilt. Es ist empfohlen, Beteiligte zu Betroffenen zu machen, was für die Motivation der Mitarbeitenden förderlich ist. Abhängig vom Reifegrad einer Organisation sollte eine solche ITService- Management-Einführung phasenweise vorgenommen werden.» Stefan Heinzer fügt an: «Es ist wichtig, sicherzustellen, dass solche Vorhaben mit dem richtigen Partner und dessen Spezialisten von Beginn an umgesetzt werden.»