

NRW

ISO-Zertifikat für Finanzverwaltung

[09.04.2020] Die Finanzverwaltung NRW ist die erste Behörde bundesweit mit einer Zertifizierung nach ISO 20000 für das IT-Service-Management. Unterstützt wurde sie dabei vom IT-Beratungsunternehmen Materna.

Erstmals hat mit der Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen ein IT-Dienstleister der öffentlichen Verwaltung eine Zertifizierung nach ISO 20000 für seine internen IT-Serviceprozesse erhalten. Das teilt das IT-Beratungsunternehmen Materna mit, das die Finanzverwaltung in diesem Leuchtturmprojekt bis zur abschließenden Zertifizierung dabei unterstützt hat, die Abläufe für das IT-Service-Management (ITSM) stufenweise neu zu organisieren und die IT-Lösungen zur Digitalisierung der Prozesse zu implementieren. „Mit der Einführung eines modernen Service-Managements reagiert die Verwaltung nicht nur auf den steigenden Bedarf einer professionellen und wirtschaftlichen IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse der Finanzverwaltung für Nordrhein-Westfalen. Vielmehr wird hier ein wesentlicher Schritt getan, die Digitalisierungsstrategie des Ressorts auch intern weiter voranzutreiben“, erläutert Andreas Hedderich, Referats- und Projektleiter itPlus im Rechenzentrum der Finanzverwaltung (RZF). Das RZF ist das erste nach der ISO 20000 ausgezeichnete behördliche Rechenzentrum bundesweit. Das ist nach Angaben von Materna ein großer Vorteil für alle Kunden. Denn dort, wo Entwicklung und Betrieb durch ein anerkanntes Qualitätssiegel einer unabhängigen Prüforganisation ausgezeichnet sind, werden Leistungen vergleichbar. „Dadurch machen wir die Qualität, die wir leisten, nun auch nach außen hin sichtbar“, kommentiert RZF-Leiterin Andrea Kampmann.

itPlus legt Grundlagen

Die Grundlagen für die ISO-20000-Zertifizierung wurden laut Materna bereits im Jahr 2009 gelegt, als das Projekt itPlus ([wir berichteten](#)) ins Leben gerufen wurde. Das Ziel war es, die von den Anwendern zur Durchführung ihrer Aufgaben benötigten Dienste angemessen, gleichmäßig und störungsfrei verfügbar zu machen. Dabei wurde der gesamte Lebenszyklus von der Fachanforderung über die Anwendungsentwicklung bis hin zum Betrieb betrachtet. So sollten insbesondere Probleme bei Anwendern schneller gelöst und Änderungswünsche an IT-Systemen rasch und effizient implementiert werden können.

Das mehrjährige Großprojekt wurde nach Angaben von Materna in mehreren Phasen durchgeführt, in deren Rahmen die verschiedenen ITSM-Prozesse umgesetzt wurden. Die Prozesse wurden verbessert, Abläufe standardisiert und automatisiert, sodass die Finanzverwaltung klar definierte IT-Dienstleistungen in wiederholbarer Qualität effizienter erbringen kann. Unter anderem wurde eine neue Service-Desk-Organisation eingeführt und ihre Qualität nachhaltig gesteigert. Heute gelingt es, mit gleicher Personenzahl einen deutlich besseren Service zu erbringen. Immerhin bearbeiten die IT-Experten jährlich rund 300.000 Tickets. Verbessert hätten sich zudem der Wissenstransfer und die Zusammenarbeit innerhalb der IT-Organisation. Der Beauftragungsweg für neue IT-Services und Änderungen an der bestehenden IT-Landschaft sei jederzeit transparent. Service Level Agreements mit messbaren Kennzahlen informieren unter anderem das Management transparent über die Qualität der erbrachten IT-Services.

Know-how und Erfahrung von Materna

Innerhalb des Projekts erbrachte Materna nach eigenen Angaben Beratungsleistungen für das Prozess- und Service-Management auf strategischer und operativer Ebene. Materna war es wichtig, die Behördenmitarbeiter im Sinne eines Coachings zu begleiten. Wo immer es möglich war, übernahmen die Mitarbeiter der Behörde weitergehende Entwicklungs- und Konzeptionsaufgaben. Auf strategischer Ebene unterstützte Materna die Verantwortlichen für das IT-Service-Management der Finanzverwaltung. Damit verbunden war der Aufbau einer auf das Service-Management ausgerichteten Governance-Struktur und des Berichtswesens zur strategischen Steuerung der IT in der Finanzverwaltung.

Die Finanzverwaltung NRW

Die Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen umfasst 129 Finanzämter, drei Aus- und Fortbildungseinrichtungen, ein Rechenzentrum, die Oberfinanzdirektion, das Landesamt für Besoldung und Versorgung und das Ministerium der Finanzen selbst. Insgesamt arbeiten hier 28.000 Mitarbeiter. Die rund 1.200 IT-Fachkräfte sind an verschiedenen Standorten tätig, wie im zentralen Rechenzentrum der Finanzverwaltung (RZF), in den IT-Referaten des Ministeriums der Finanzen und der Oberfinanzdirektion sowie in den IT-Stellen der angeschlossenen Finanzämter.

(ba)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Materna, Finanzverwaltung, IT-Service-Management, itPlus, Nordrhein-Westfalen, Zertifizierung