

## • CASE STUDY



# LABO nutzt die Vorteile und stellt von INSEL auf myCMDB um

*Das Landesamt für Bürger und Ordnungsangelegenheiten in Berlin (LABO) ist eine Ordnungsbehörde mit dienstleistendem Charakter und gehört zur Hauptverwaltung des Landes Berlin. Die ca. 1.000 Mitarbeiter umfassende „Publikums-Dienststelle“ agiert wie ein modernes, flexibles Dienstleistungsunternehmen und beschäftigt sich mit dem Kraftfahrzeugwesen, kümmert sich um die Belange von Ausländern sowie um die Entschädigung von Verfolgten des Nazi-Regimes (deutschlandweit) und ist erster Ansprechpartner in zentralen Einwohnerangelegenheiten. Im Hintergrund immer dabei: eine starke IT.*

### > Die Aufgaben der IT – hohe Erwartungen

Der „Zentrale Service“ (ZS), in dem die zentrale IT-Stelle des LABO angegliedert ist, versteht sich als interner Dienstleister, und hat sich Kundenorientierung und den Servicegedanken auf die Fahne geschrieben. Die IT steuert alle Prozesse, auf die die Mitarbeiter täglich tausendfach zugreifen. Reibungsloses Funktionieren ist oberstes Gebot. Die Hardware ist zum Teil an das IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) ausgegliedert.

### > Die IT-Infrastruktur – das Herz und der Pulsschlag zugleich

Ein Szenario: Eine Störungsmeldung von einer Außenstelle oder einer Fachabteilung geht ein. Unkonkrete Angaben, der zuständige Kollege ist nicht erreichbar. Wo sind welche Daten erfasst? Die Arbeit in der Außenstelle muss unterbrochen werden, die Erbringung eines „guten Services“ ist nicht mehr garantiert. So, oder so ähnlich spielen sich Szenarien ab, wenn keine einheitliche Datenbasis und kein geregelter Workflow vorherrschen. Dies war auch beim LABO ausschlaggebend, tummelten sich doch viele Einzellösungen, alle auf Office basierend, viele Fachverfahren, die in den meisten Fällen nicht miteinander kommunizierten. So kam der Zeitpunkt, die Bearbeitung von Störungen oder Changes auf solide Basis zu stellen, sich nach einer Software umzuschauen, die die Mitarbeiter in der Vorgangs-, Störungs- und Auftragsbearbeitung ideal

unterstützt. Zugleich sollte die komplette Infrastruktur, sowohl IT-seitig als auch das Facility Management abgebildet werden. Die Suche nach einer entsprechend leistungsstarken Software begann.

### > Mit INSEL in die See gestochen

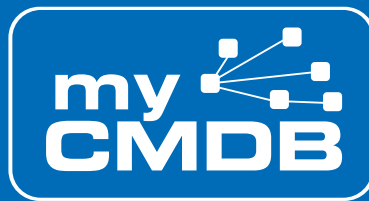
2005 wurde für die ca. 70 ZS-Mitarbeiter und IT-Mitarbeiter der Fachabteilungen ein neues Zeitalter eingeläutet. INSEL, der Vorgänger von myCMDB, wurde stufenweise eingeführt und das Ziel – eine einheitliche Lösung die alle Bereiche abdeckt – war in greifbarer Nähe.

### > myCMDB – für Hochseegewässer geeignet

2009 stellte OMEGA Software auf einer Anwender-tagung das neue Release „myCMDB“ vor. Diese komplette Neuentwicklung basiert auf einer Flash-Oberfläche und ist mit zahlreichen neuen Funktionen und Workflows – basierend auf ITIL – ausgestattet. Die Entscheidung zur Umstellung fiel prompt. Das Migrationsprojekt begann mit einem dreitägigen Workshop um den Ist-Zustand zu eruieren und zu kalkulieren, was in welcher Art und Weise von INSEL in

myCMDB überführt werden muss. Das erste Migrationsziel lautete: Gleiche Funktionalität wie in INSEL. Selbst entwickelte Zwischenlösungen, wie zum Beispiel „Mehrfachverbindungen“ konnten wegfallen, vieles ist in myCMDB bereits komfortabler Standard.





### > Der laufende Betrieb – alles in ruhigen Gewässern

Ab sofort ist die Erbringung eines „guten Services“ kein Fremdwort mehr, sondern sowohl für die LABO als auch für die Fachabteilungen und Außenstellen an der Tagesordnung. Kollegen, die vor Ort sitzen, so genannte Anwenderbetreuer, sind in der Lage ihre Bestände selbst zu pflegen, Störungsmeldungen direkt aufzunehmen und im Idealfall sofort zu lösen oder zur weiteren Bearbeitung an die zentrale IT weiterzuleiten. Auch das Facility Management erlangte eine Renaissance, war man bislang auf externe Dienstleister angewiesen. Details zu Gebäuden, ergonomische Betrachtungen, Prüfung und Pflege elektrischer Geräte, Beurteilungen von Arbeitsplätzen und das Einhalten von Arbeitsplatzrichtlinien – alles hat in myCMDB seinen festen Platz. Durch die Pflege der Raumbücher in myCMDB können exakte Daten an die kostenstellenpflegende Stelle übergeben werden.

Durch das Etablieren eines „Service Center“ werden sowohl banale Defekte, wie zum Beispiel eine kaputte Lampe, als auch weiterreichende Schäden, wie zum Beispiel ein Wasserschaden oder eine kaputte Scheibe, erfasst, nach Dringlichkeit und Auswirkung priorisiert und der weitere Verlauf, wie zum Beispiel Reparatur über einen Dienstleister, gesteuert.

Der Beschaffungsprozess von IT-Gütern und Büromaterial wurde anhand von Workflows in myCMDB vereinheitlicht und steht nun auf eigenen Beinen.

Der Aufwand des Zentralen Service zur Erbringung der internen Dienstleistungen wird anhand der Zuordnung zu verschiedenen „Produkten“, wie zum Beispiel Arbeitsplatz oder IT-Infrastruktur gebucht und nach bestimmten Schlüsseln verrechnet.

### > Aufgaben, die noch warten

Stück für Stück wird die Lösung zur zentralen Informationsplattform ausgeweitet. Adress- und

Telefonbücher sowie Outlook-Inhalte speisen sich bereits aus myCMDB. Details zu Kauf- Leasing- Dienstleistungs- und Wartungsverträgen sowie die Verwaltung der Softwarelizenzen stehen als nächste Aktivitäten auf der To-do-Liste des Projektteams. Erweiterungen von Reports für Anforderungen aus der Senatsverwaltung für Inneres und Sport oder dem Abgeordnetenhaus werden ausgeführt, Prozesse etabliert und alles, was bisher mühsam anhand von Excel-Listen existiert, wird in myCMDB überführt. myCMDB als führendes Inventur-System übergibt auch Bestands- und Planungsdaten an das im Land vorherrschende Verfahren der Haushaltswirtschaft zur allgemeinen Finanzplanung.

### > Das Filetstück von myCMDB – nach eigenen Angaben des Projektleiters

„Die komplette Pflege des Bestandes ist in der Bedienung sehr einfach und schnell auf aktuellem Stand zu halten. Bei 1.000 Arbeitsplätzen und ca. 1.200 PCs sowie den Daten des Facility Managements ein wesentliches Kriterium. Großes Highlight meiner Meinung nach aber ist die Zeitachse. Es besteht die Möglichkeit, einen Bericht zu einem bestimmten Zeitpunkt zu erstellen und ich sehe auf einen Blick, wie die Infrastruktur damals aussah. Das ist zum Beispiel für die Revision sehr wichtig. Mein persönlicher Favorit aber ist die Erstellung und Steuerung von Workflows, dies erleichtert meine Arbeit enorm. Rückblickend kann ich nur eine Empfehlung geben: Hätten wir uns mehr Zeit für die Projektvorbereitung genommen, desto mehr Zeit hätten wir in der Umsetzung gespart. Denn je detaillierter alles niedergeschrieben ist, desto einfacher ist hinterher die Realisierung – im Besonderen für die Kollegen, die in der Planungsphase nicht dabei waren und sich um die Umsetzung kümmern müssen.“

*Christian Werdin, Verfahrenverantwortlicher „myCMDB“ im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten*

November 2011