

Öffentlicher Sektor setzt auf Service Governance

Fachverfahrenübergreifende Abläufe identifizieren

München, Januar 2012. – Im öffentlichen Sektor setzen die Verantwortlichen seit längerem darauf, die Leistung und die Leistungsfähigkeit der IT hinsichtlich Agilität, Effizienz und Qualität zu verbessern. Dafür sind wirkungsvolle und effiziente Strukturen, Systeme und Prozesse zu etablieren und vor allem Führungskräfte und Mitarbeiter zu Beteiligten und Promotoren einer erfolgreichen Umsetzung zu machen. Das Informationsmanagement und die operative IT-Dienstleistung gleichermaßen gilt es an der Behördenstrategie auszurichten bzw. mit Blick auf diese zu optimieren, so Dr. Andreas Knaus, Fachvorstand IT Governance bei der santix AG in München.

Der santix-Geschäftsbereich IT Governance unterstützt u.a. Behörden beim Aufbau einer Service Governance, also der Verwaltung der Gesamtheit aller Services einer Service Orientierten Architektur (SOA) über ihren vollständigen Lebenszyklus hinweg. Von der Anforderungsaufnahme für neue Services über ihre Realisierung bis zum Abschalten stellt die Service Governance sicher, dass alle Vorgaben und Regelungen eingehalten werden und alle abhängigen Leistungen und Leistungseinheiten auch bei Veränderungen leistungsfähig bleiben.

Die besondere Herausforderung liegt darin, dass sich die Servicebereiche und ihre zu Grunde liegenden Services mit unterschiedlicher Geschwindigkeit verändern. So entsteht ein sehr heterogenes Umfeld, in dem zum Teil veraltete Umgebungen mit modernen Services interagieren müssen, ohne die Zukunftsfähigkeit verlieren zu dürfen.

Integrationslösung für Behörden

Ein Beispiel. Für die hausübergreifende IT-Unterstützung von Behörden wurde eine leistungsfähige Integrationslösung konzipiert, die, ausgehend von den Geschäftsprozessen, unterschiedliche Fachverfahren für Querschnittsaufgaben verbindet. Zu den santix-Aufgaben gehörten die Identifikation und Beschreibung von Services zur Koppelung der Fachverfahren.

Hier erarbeitete santix eine Vorgehensweise für die Ableitung der Services auf Basis der Geschäftsprozesse und -funktionen. Ziel war es, einen Workflow-gesteuerten Datenaustausch zwischen den Fachverfahren zu ermöglichen und manuelle Datentransfers zu vermeiden. Entscheidend bei der Servicedefinition ist die Einbindung der Fachbereiche, um die fachverfahrenübergreifenden Abläufe zu identifizieren, die die Grundlage für die im Integrationssystem hinterlegten Workflows und Services bilden, sagt Michael Reim, Senior Consultant IT-Governance bei der santix AG.

Um die nachhaltige Steuerung einer Service Orientierten Infrastruktur (SOA) zu ermöglichen, erarbeitete santix eine Service Governance als Steuerungsinstrument, mit dem der Auftraggeber auf Basis von Richtlinien, Prozessen und Rollen die SOA nach seinen Zielen ausrichtet. Dafür gibt die Governance Abläufe für die Zusammenarbeit der Verantwortungsträger aus den Fachbereichen und der IT vor. Es werden beschrieben

- strategisch-taktische Tätigkeiten zur Steuerung der SOA,
- Prozesse zur operativen Abdeckung des Lebenszyklus der Services (Identifikation, Design & Realisierung, Transition sowie Operation) sowie
- notwendige Werkzeuge für die Umsetzung der Governance.

Entscheidend bei der Erstellung und Einführung einer Service Governance ist zum einen, ein handhabbares Steuerungsinstrument zu schaffen und dieses in der Organisation zu verankern, und zum anderen, die betroffenen Organisationsbereiche frühzeitig einzubeziehen. Michael Reim: „Nur mit konsequenter Unterstützung durch die Führungsebene und ein Mitnehmen und

Überzeugen der Mitarbeiter können Instrumente wie dieses erfolgreich umgesetzt und so die Ziele der SOA-Einführung abgesichert werden.“

Integrität des Gesamtsystems sichern

Moderne Infrastrukturen zeichnen sich durch Spezialisierung und Heterogenität aus. Um das komplexe Zusammenspiel der unterschiedlichen Bereiche zu gewährleisten, setzen Unternehmen und öffentliche Hand gleichermaßen seit Jahren auf Webservices und bauen damit Service Orientierte Architekturen auf. Eine Service Governance sichert zu jedem Zeitpunkt, dass Veränderungen und Erweiterungen niemals die Integrität des Gesamtsystems beeinträchtigen, und bereitet gleichzeitig den Weg in eine moderne und zukunftsfähige Servicewelt.

Auf Grund ihrer organisatorischen und technologischen Spezifika agieren häufig unterschiedliche Ressorts mit Ressorthoheit, daher kommt der koordinierenden Service Governance eine noch größere Rolle zu, betont Dr. Knaus. Nur sie sichert eine zielgerichtete Entwicklung in die Zukunft, die gleichzeitig Bestandstechnologien mit einbindet.

Erfahrene santix-Berater unterstützen seit Jahren Behörden auf Landes- und Bundesebene ebenso wie Unternehmen in der Privatwirtschaft bei der Definition der passenden Architekturplattform und deren nachhaltigen Umsetzung mit Hilfe einer praxiserprobten Service Governance.

Über santix

santix ist ein profiliertes Beratungs-, System- und Softwareunternehmen für IT-Governance, IT-Management und maßgeschneiderte Geschäftslösungen. Erstklassige Managementberatungs- und technische Kompetenz sowie ausgezeichnete Servicequalität überzeugen branchenübergreifend Konzerne und Mittelständler sowie öffentliche Hand in Deutschland, Österreich und Schweiz.

Mehr Information unter <http://www.santix.de>.

Mehr Information zum santix-Geschäftsbereich IT Governance unter http://www.santix.de/it_governance_de.html

Weitere Informationen

santix AG
Frau Dr. Beatrix Körner
Leiterin Unternehmenskommunikation
Mies-van-der-Rohe-Straße 4
80807 München
Tel. 089 321506-30
E-Mail beatrix_koerner@santix.de
Internet <http://www.santix.de>