

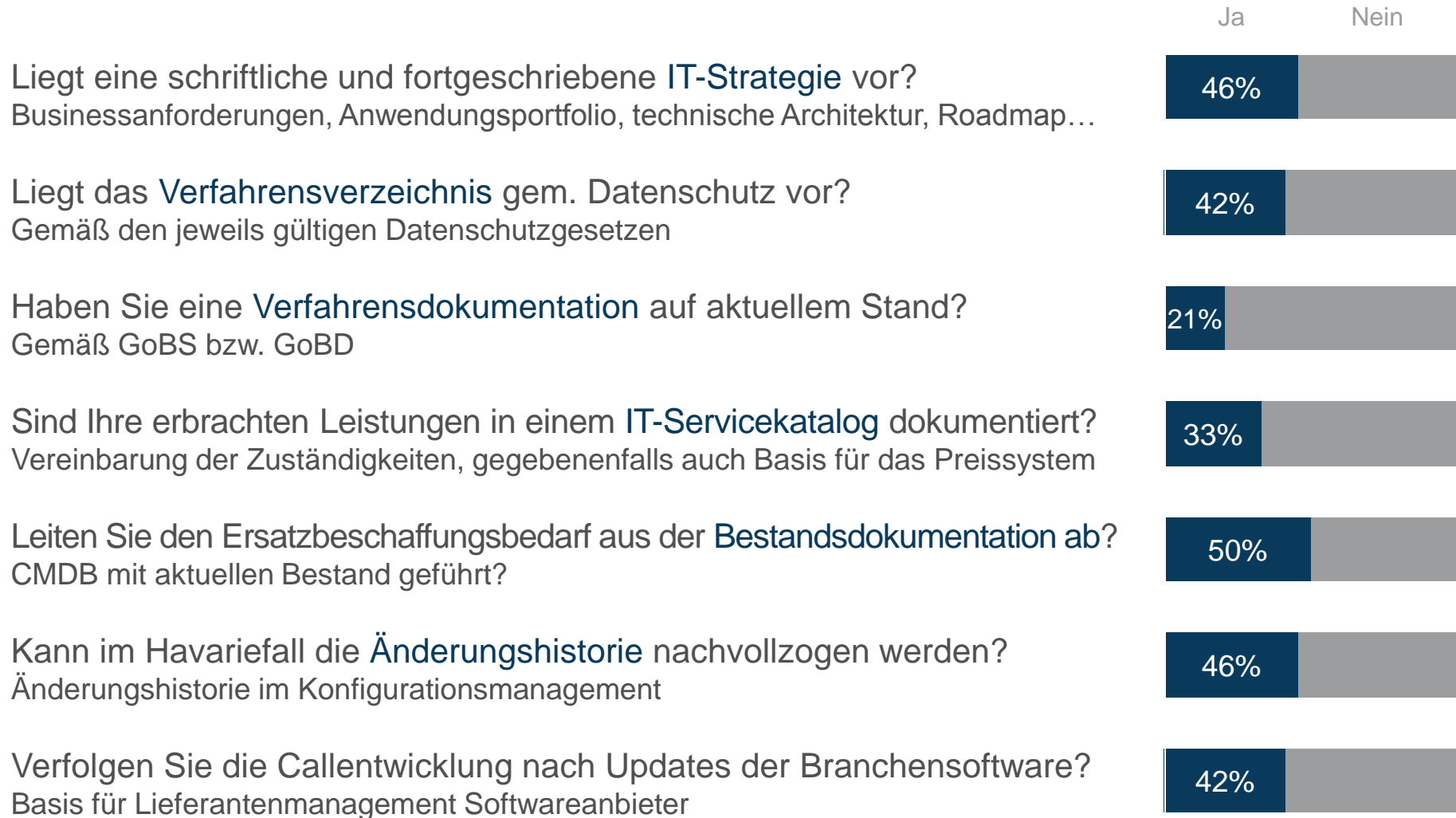
Workshop

IT-Dokumentation – wirtschaftlich, nützlich, rechtskonform

9. Eichstätter Fachtagung Sozialinformatik am 27./28.2.2014
Peter Faiß und Christian Dohle

Finanzen, Personal & IT
für die Sozialwirtschaft

Klarer Handlungsbedarf zur IT-Dokumentation in der Sozialwirtschaft!



Antworten der Workshopteilnehmenden aus der Sozialwirtschaft, ohne Softwareanbieter, Wissenschaft und Beratung.

IT-Dokumentation muss Nutzen stiften!

- Externe Anforderungen zur IT-Dokumentation – Ordnungsmäßigkeit
- Interne Anforderungen an die IT-Produktivität und IT-Dokumentation
- Produktivität im IT-Betrieb
- Drei Ebenen der erfolgreichen IT-Dokumentation

Externe Anforderungen zur IT-Dokumentation – Ordnungsmäßigkeit



- Verfahrensdokumentation gem. GoBS und GoBD
- IT-Systemprüfung im Rahmen der Jahresabschlussprüfung gemäß IDW Prüfungsstandard 330
- Softwarebescheinigungen gem. IDW PS 880
- Verfahrensverzeichnis gemäß staatlichen/kirchlichen Datenschutzgesetzen
- IT-Sicherheit, Notfallvorsorgekonzept und Notfallhandbuch abgeleitet aus den Ordnungsmäßigkeitsanforderungen

Interne Anforderungen an die IT-Produktivität und IT-Dokumentation

Die technischen Innovationen der letzten Jahre (sinkende WAN-Kosten, Virtualisierung und Storage, Thin Clients etc.) haben deutliche Wirtschaftlichkeitsvorteile ermöglicht.

Mit dem Einsatz mobiler Geräte und Anwendungen steigt die IT-Komplexität, steigen die Endgerätekosten und sinken die akzeptierten Nutzungsdauern der Endgeräte!

Das Standardisierungs- und Automationspotenzial der IT in der Sozialwirtschaft ist noch nicht ausgeschöpft:

- 👍 IT-Prozesse standardisieren, Checklisten für das Tagesgeschäft (Auslieferung SmartPhone, Tageschecks IT-Sicherheit ...)
- 👍 Abbau der Kopfmonopole – Vermeidung von Engpasssituationen, Demotivation aus Unselbständigkeit, Abbau von Abhängigkeiten.
- 👍 Systematisches Konfigurations- und Changemanagement – Fallback, Fehleranalyse und –vermeidung ...
- 👍 Mit zunehmender Größe der IT-Abteilung können ITSM-Werkzeuge zur Unterstützung des laufenden IT-Betriebs produktiv eingesetzt werden. Vom Ticketsystem bis zur umfassenden ITSM-Suite.



Interne Anforderungen: Dokumentation IT-Anwendungen

- **IT-Anwendungsportfolio und IT-Anwendungsprofile**
Doku der eingesetzten IT-Anwendungssysteme
- **RnR – Dokumentation Rechte und Rollen**
In Abstimmung mit den organisatorischen Regelungen
- **Organisationshandbuch 3.0**
Integrierte Dokumentation von Strukturen, Prozessen und IT-Anwendungssystemen
- **Kaufmännisches Prozess- und IT-Handbuch**
Verfahrensdokumentation gem. GoBS und GoBD



Drei Gestaltungsebenen für die nachhaltige IT-Dokumentation

Ordnungsmäßigkeit

Kaufmännische Sicht: Anforderungen an eine ordnungsgemäße Rechnungslegung führen zu Anforderungen an einen ordnungsgemäßen IT-Betrieb – somit auch an die IT-Dokumentation.
Risikoorientierte Sicht: IT-Ausfall gefährdet mit zunehmender IT-Durchdringung das Kerngeschäft.

Produktivität

Operative Sicht IT-Betrieb (supply): Die eingesetzten IT-Werkzeuge und die entsprechende Dokumentation des IT-Betriebs fördern die Fehlervermeidung und Produktivität im laufenden IT-Betrieb. Vermeidung von „Kopfmonopolen“.

Wertschöpfung

Unternehmerische Sicht (demand): Die IT-Wertschöpfung in Fachlichkeit und Geschäftsprozessen kann mit einer angemessenen IT-Dokumentation gefördert und gesichert werden. Kooperation von IT, Qualitätsmanagement, Geschäftsprozessmanagement und fachlichen Stäben.

IT-Dokumentation projektbegleitend entwickeln

- IT-Strategie und konzeptionelle Gestaltung
- Standardisierung und Automatisierung der IT-Betriebs
- Integrierte Dokumentation IT-Anwendungssysteme

IT-Strategie und Dokumentation der konzeptionellen Ansätze

IT-Strategie

- Schreibt Business-Anforderungen, Rahmenbedingungen etc. fort.
- Gestaltet die konzeptionelle Ausrichtung in IT-Anwendungen, IT-Infrastruktur, IT-Organisation und IT-Sicherheit
- Löst Umsetzungsprojekte aus und begründet diese
- Setzt den wirtschaftlichen Rahmen für die nächsten Jahre (Roadmap und Budgets)

IT-Strategie und IT-Dokumentation

- Die konzeptionelle Neuausrichtung ist der naheliegende Anlass, die konzeptionellen Themen der IT-Dokumentation fortzuschreiben bzw. neu anzugehen.
- Die IT-Strategie löst Änderungen im IT-Einsatz, somit dann auch in der IT-Betriebsdokumentation aus.
- In der IT-Strategie werden Mengengerüste aus der laufenden IT-Betriebsdokumentation genutzt (Userquote, Endgerätequote, Kalkulation Lizenzen, Planung Ersatzbeschaffung etc.)



Vielfältige Dokumentationsinhalte im laufenden IT-Betrieb: Laufend geändert, auswertbar, die Prozesse unterstützend ...

Bestandsführung IT-Infrastruktur

für die Planung und Steuerung von Ersatz- und Erweiterungsbeschaffungen, Wartungsmaßnahmen etc.

CMDB in Helpdesk, Softwareverteilung, MDM-Lösung oder wo?

Konfigurations- und Changemanagement

Dokumentation von Änderungen, Rollback-Fähigkeit, Nachvollziehbarkeit der Änderungen bei Betriebsproblemen, organisatorischen Fragestellungen oder im rechtlichen Verdachtsfall.

Automatisierte Softwareverteilung – wo werden die Eingriffe dokumentiert?

Service Measuring und Reporting

Mengengerüste, Aufwand, Auslöser – steuerungsrelevante Informationen aus der Serviceerbringung.

Wartungs- und Servicesteuerung

Planung, Beauftragung, Kostenkontrolle etc.

Lizenzmanagement

zur Einhaltung der Regelung und Wahrung wirtschaftlicher und rechtlicher Interessen. Eigene Datenbestände?

...



IT-Unterstützung, Qualitäts- und Prozessmanagement werden zusammengeführt und gemeinsam dokumentiert!

- Gemischte Akzeptanz der klassischen IT-Handbücher:
 - Entwicklerslang und operative Beschreibung der Dialoge
 - Wenig konzeptionelle Zusammenhänge



- IT-Anbieter setzen auf Online-Hilfe, FAQs und auf einführende Videoclips.

- Viele QM-Handbücher sind umfangreich, mit ausladenden Flowcharts bestückt und in der Praxis z. B. zur Einarbeitung von Mitarbeitenden wenig genutzt.



- QM-Dokumentation nutzt alternative Visualisierungsmittel, neue Zugänge zu den Mitarbeitenden. Grafische Darstellungen, Videos etc.

- Geschäftsprozessmanagement ist in der Sozialwirtschaft noch nicht flächendeckend umgesetzt. IT-Potenzial und Prozessorientierung sind noch nicht ausgeschöpft.



- IT-Wertschöpfung aus aktiv gestalteten Geschäftsprozessen mit angemessenem IT-Einsatz!



- Kooperation von fachlicher IT-Betreuung, Qualitäts- und Prozessmanagement
- Gemeinsame Gestaltung und Change Management

Fazit IT-Dokumentation

IT-Dokumentation muss Nutzen stiften

- Mit den drei Motivationsebenen Ordnungsmäßigkeit – Produktivität – Wertschöpfung gelingt es, eine nachhaltige und im Unternehmen Nutzen stiftende IT-Dokumentation zu entwickeln.
- Mit Geschäftsfeldern, Verwaltung und Management gelingt es, eine gemeinsam genutzte und wertgeschätzte IT-Dokumentation aufzubauen.
- Nutzen Sie die Chance, die Reputation der IT im Unternehmen zu stärken!



IT-Dokumentation projektbegleitend entwickeln

- IT-Strategie, konzeptionelle Änderungen, Einführungsprojekte etc. zum Aufbau einer angemessenen IT-Dokumentation nutzen.
- Bauen Sie die IT-Dokumentation in die IT-Vorhaben der nächsten Jahre ein – gegebenenfalls still und leise ... ;-)
- Standardisierung und Automatisierung des IT-Betriebs führt zwangsläufig zu einer CMDB-basierten laufenden Betriebsdokumentation.

Die Referenten stellen sich vor

- Peter Faiß – Imendo Unternehmensberatung
- Christian Dohle – Diakonie Ruhr-Hellweg

Peter Faiß – Imendo Unternehmensberatung



Dipl.-Betriebswirt (BA) Peter Faiß
Seit 1990 Unternehmensberater,
seit 1998 in der Sozialwirtschaft

Beratungsthemen

- Finanzen, Personal und IT
- Unternehmenssteuerung und Verwaltungsmanagement
- Organisation und Geschäftsprozessmanagement

Branchen

- Sozialwirtschaft mit Altenhilfe, Behinderten-/Eingliederungshilfe, Jugend- und Familienhilfe sowie Beratung
- Bundesweit Träger der freien Wohlfahrtspflege (Caritas, Diakonie, AWO, Paritätische, Lebenshilfe etc.), private und kommunale Träger sowie verfasste Kirche

Kompetenzen und Leistungen

- 16 Jahre Erfahrung aus mehr als 300 Projekten in der Sozialwirtschaft
- Die Vielfalt der Sozialwirtschaft – vom Komplexträger bis zur Solitär-einrichtung – spiegelt sich im Spektrum vom mehrjährigen Projekt bis zum Impulsworkshop
- Bundesweites eigenes Seminarangebot & Kooperation BFS Service
- Vorträge und Publikationen zu aktuellen Themen der Branche, Peter Faiß ist Dozent im Masterstudiengang Sozialinformatik an der KU Eichstätt

Christian Dohle – Diakonie Ruhr-Hellweg



Dipl.-Ing. Christian Dohle
Leitung IT-Services
Diakonie Ruhr-Hellweg

Diakonie Ruhr-Hellweg

- Diakonisches Werk der evangelischen Kirchenkreise Arnsberg, Hamm, Soest und Unna
- Komplexträger, viele verschiedene – meist ambulante – Leistungen: Geschäftsfelder "Beratung und Therapie", "Kinder, Jugend und Familie", "Bildung und Arbeit", "Selbstbestimmtes Leben", "Reise und Erholung" sowie "Pflege"
- Ca. 27 Millionen € Gesamtleistung pro Jahr mit ca. 900 Mitarbeitern

IT bei der Diakonie Ruhr-Hellweg

- Mehr als 50 Standorte per VPN vernetzt, seit mehr als 10 Jahren Server Based Computing (Terminalserver/Citrix)
- 400 IT-Arbeitsplätze, ca. 50% Thin-Clients, 25% PC und 25% Notebooks; ca. 100 Smartphones und 140 Mobiltelefone
- Externe IT-Services für zwei diakonische Träger

IT-Projekte der letzten Jahre

- 2008 Erfolgreiche IT-Integration der Diakonischen Werke Hamm und Unna im Rahmen der Fusion
- 2010 Server Virtualisierung mit Fujitsu-Hardware und VMWare als Hypervisor
- 2011 Vernetzung der TK-Anlagen, Aufbau standortübergreifendes, dynamisches Anrufrouting
- 2012 Integration und Betrieb von Technik für sehbehinderte bzw. blinde Mitarbeitende in der Citrix-Farm
- 2013 Ablösung Lotus Notes durch Fachanwendungen & MS Exchange

Kontakt



Peter Faiß
Dipl.-Betriebswirt (BA)

Sandstraße 5 | 48317 Drensteinfurt

Mail Faiss@imendo.de

Web www.imendo.de

Tel 0 25 08 – 98 41 54

Fax 0 25 08 – 98 41 53

Mobil 0173 – 298 97 16

