



## SWN Stadtwerke Neumünster lagert IT-Betrieb aus Mehr Zeit für strategische Ziele



Die SWN beliefert die Bürger Neumünsters und des Umlandes mit Strom, Wärme sowie Erdgas und kümmert sich um die Trinkwasserversorgung. Darüber hinaus verantwortet sie den Betrieb eines Heizkraftwerkes mit einer thermischen Ersatzbrennstoff-Verwertungsanlage (TEV) und eines Wasserwerkes. Das überregional bekannte Bad am Stadtwald von Neumünster gehört genauso zum erweiterten Portfolio der SWN wie ein Abfallwirtschaftszentrum mit Kompostwerk, ein Kleinanlieferbereich, eine Deponie und eine mechanisch-biologische Abfallbehandlungsanlage (MBA). Zu guter Letzt steht der Busverkehr für die Stadt Neumünster und einigen Umlandgemeinden in der Verantwortung der Stadtwerke von Neumünster. Kurz gesagt, ohne die SWN geht in der viertgrößten Stadt Schleswig-Holsteins mit etwa 79.000 Einwohnern rein gar nichts.

Dass alles reibungslos funktioniert und die unterschiedlichen Bereiche perfekt zusammenspielen, ist ohne eine stabile IT-Infrastruktur undenkbar. Der Betrieb der umfangreichen IT-Systeme wurde für die SWN zunehmend zu einer Belastung, wollte man sich doch künftig verstärkt

auf strategisch bedeutsame Fragen des IT-Managements konzentrieren. Außerdem sollte im Rahmen der IT-Infrastruktur eine Reduktion der Betriebsrisiken erreicht werden. Daher reifte bei den Verantwortlichen der SWN der Entschluss, den Betrieb der IT-Infrastruktur teilweise oder vollständig an einen oder mehrere externe Dienstleister auszulagern. *Rüdiger Ohlsen, Prokurist und Bereichsleiter Kaufmännischer Service sowie Bereichsleiter Verkehr der SWN Stadtwerke Neumünster, berichtet über die Partnersuche: „Der öffentliche Sektor unterscheidet sich trotz vieler Modernisierungen noch immer von der freien Wirtschaft. Viele IT-Unternehmen konnten oder wollten unsere besonderen Bedürfnisse nicht verstehen.“* Dazu gehören umfangreiche Service-Level-Agreements, die nicht jeder gewillt ist zu akzeptieren bzw. sich nicht dazu in der Lage sieht, diese zu erfüllen. Der Hamburger Full Service IT Provider INFO AG verfügt dank zahlreicher IT-Projekte im öffentlichen Sektor nicht nur über eine große Bandbreite an Erfahrungen, sondern führt seit 2010 auch einen eigenen Geschäftsbereich für Public Sector Services: *„Wir bieten Beratung und Lösungen speziell für öffentliche Behörden und Institutionen. Das können wir, weil wir Experten an Bord haben, die lange Zeit im öffentlichen Sektor tätig waren und die besonderen Anforderungen nicht nur kennen, sondern*

vor allem verstehen“, so Dr. Carsten Witt, Leiter des Geschäftsbereichs Public Sector bei der INFO AG.

SWN-Geschäftsführer Bernd Michaelis erklärt die Entscheidung für die Hamburger INFO AG wie folgt: *„Die INFO AG hat uns vom ersten Moment an als Qualitätsanbieter überzeugt. Entscheidend für den Zuschlag war zudem, dass die INFO AG eine große Kompetenz im öffentlichen Sektor aufweisen kann.“* Nach ausgiebigen Beratungen und Analysen durch die INFO AG entschied man sich für eine Full-Outsourcing-Lösung. Die SWN beauftragte die INFO AG damit, den kompletten IT-Betrieb zu übernehmen. Dazu äußert sich Rüdiger Ohlsen wie folgt: *„Wir wollten den gesamten IT-Betrieb auslagern, um uns auf unsere Kernaufgaben zu konzentrieren. Dazu zählen nicht nur das Netzwerk und die Server, sondern auch alle Endgeräte wie PCs und Drucker. Lediglich den Endanwender-Support durch unseren Service-Desk haben wir nicht ausgelagert, weil wir hier ein zu großes Risiko sahen, den Kontakt zu unseren Kunden zu verlieren.“* Im Rahmen eines Full-Outsourcings sollte ein ITIL-basierter, SLA-konformer Betrieb der IT-Infrastruktur aufgebaut werden.

Nach dem 18. November 2010 gab es kein Zurück mehr. Die Unterzeichnung des Vertrags war der Startschuss für eine intensive Konzeptionsphase. Gemeinsam erarbeitete man die Lösungen für die definierten Services und übersetzte sie in Konzepte. Diese bildeten die Basis für die Transition bzw. den Aufbau der Services.

In der Transitionsphase hieß es dann, die Konzepte entsprechend umzusetzen. So schnell wie möglich und so sorgfältig wie nötig wurden die Services wie Arbeitsplatz-PCs, File-, Print- und Service-Desks aufgebaut, schließlich konnte man für die Transition nicht den IT-Betrieb einstellen und damit die komplette Stadt lahmlegen. Zahlreiche Anwendungen, Groupware, Netz/Security sowie die Basisdienste der Infrastruktur fanden Eingang in das energieeffiziente Rechenzentrum

der INFO AG, sodass die Stadtwerke Neumünster durch das Outsourcing nicht nur betriebswirtschaftliche Vorteile generieren, sondern auch die Umweltbilanz des Unternehmens verbessern konnten.

Effiziente IT-Prozesse sorgen dafür, dass alle Services wie gewünscht erbracht werden können. Um die bestmögliche Unterstützung dieser Geschäftsprozesse zu gewährleisten, greift die INFO AG für die Stadtwerke Neumünster auf „ITSM as a Service“ zurück, d. h. die Bereitstellung und gemeinsame Nutzung von ITIL-basierten Service-Prozessen in einem eigenen Service-Management-System der INFO AG.

Eine effektive Projektorganisation und -planung sowie ein striktes Projektcontrolling in fachlicher und finanzieller Hinsicht ermöglichten es, dass das Projekt im geplanten Rahmen blieb. Ende Mai konnte der Transitionsprozess erfolgreich vollständig abgeschlossen werden, sodass seit Juni 2011 der gesamte IT-Betrieb bei der INFO AG liegt.

*„Insgesamt haben wir für die Vorbereitung, Vorauswahl und die finalen Verhandlungen etwa zehn Monate benötigt. In diesem Zeitraum waren etwa vier interne Mitarbeiter und ein externer Berater intensiv in den Prozess eingebunden. Für dieses Mammutprojekt haben sich die Vertragspartner einen ganz eigenen Projektnamen – ‚Manny‘ – ausgedacht“,* resümiert Rüdiger Ohlsen den zeitlichen und personellen Aufwand. Dass sich das ganze Vorhaben gelohnt hat, zeigt sich daran, dass man neben den angestrebten Zielen eine Reihe positiver Nebeneffekte erzielen konnte. So besitzt die SWN nun garantierte Verfügbarkeit und eine skalierbare Infrastruktur. Die Ausfallzeiten wurden reduziert und die Planbarkeit der Kosten sowie die Kostentransparenz konnten verbessert werden. Auch eine interne Leistungsverrechnung ist nun möglich. Alles in allem ein voller Erfolg für die SWN und damit für die Bürger von Neumünster.