



## Stadt Zürich – Organisation und Informatik Stadt Zürich (OIZ)

Die Stadt Zürich (OIZ) setzt ihre IT-Strategie mit Business Service Management um

Standort  
Schweiz

Industrie  
Öffentliche Verwaltung

**Herausforderung**  
Die OIZ stand vor der Herausforderung, im Rahmen der IT-Strategie der Stadt Zürich eine zentrale Service Desk Organisation für die ganze Verwaltung aufzubauen, welches die bisherigen 22 Help Desks ersetzen und als einzige Anlaufstelle für alle 24'000 Mitarbeitenden der Stadt dienen soll.

**Lösung**  
BMC Remedy IT Service Management war für die OIZ die einzige Lösung mit hohem Standardisierungsgrad auf dem Markt, welche die hohen Ansprüche an ein zentrales Service Desk für die gesamte Stadtverwaltung erfüllen konnte.

- Resultate**
- > Konsolidierung, Zentralisierung und Standardisierung
  - > Verbesserung der Verfügbarkeit und Qualität
  - > Integrierte ITIL-Workflow-Automatisierung
  - > Möglichkeiten der Parametrisierung und Mandantenfähigkeit
  - > Flexibilität und Leistungsfähigkeit der CMDB

Die OIZ ist die zentrale Informatik Leistungsanbieterin der Stadt Zürich. Als Querschnittsamt der Stadtverwaltung ist sie Ansprechpartnerin für die Departemente und Dienstabteilungen in allen Belangen der Organisation und Informatik. Im Rahmen der im Jahr 2007 durch den Stadtrat beschlossenen Informatik-Strategie, baut die OIZ ein einheitliches Service Desk für die ganze Verwaltung auf. Zum Einsatz kommt BMC Remedy IT Service Management.

Die IT-Strategie der Stadt Zürich verfolgt das Ziel, die gesamte IT-Infrastruktur weitestgehend zu konsolidieren, zu standardisieren und zu zentralisieren, um so letztlich die Kosten zu reduzieren. Eine wichtige Rolle spielt dabei die OIZ, die stadtinterne Dienstleisterin für die Basis-IT. Sie hat den Auftrag, diese Strategie bis 2011 umzusetzen. Zu den Hauptaufgaben der OIZ gehören unter anderem der Betrieb des zentralen Rechenzentrums – insgesamt verfügt die Stadt derzeit über 69 verschiedene Rechenzentren an diversen Standorten, die konsolidiert werden sollen –, die Unterstützung von Departementen und Dienstabteilungen bei der Realisierung von Informatikprojekten, die Entwicklungen von Applikationen und Normen sowie die IT-Security.

Eines der Ziele der städtischen IT-Strategie ist, dass die gesamte IT-Basisinfrastruktur wie Service Desk, Server, Client-Support, Netzwerk und Telefonie durch die OIZ betrieben wird und einzig spezifische IT Infrastruktur sowie Fachapplikationen durch die entsprechenden Dienstabteilungen selber betreut werden. Zu diesem Zweck wurden sieben verschiedene Teilprojekte lanciert. Eines davon befasst sich mit dem Aufbau eines zentralen Service Desk für die ganze Stadtverwaltung mit ihren rund 24'000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Nadia Küenzi, Abteilungsleiterin Prozesse & Organisation bei der OIZ, leitet dieses Projekt. „Insgesamt verfügt die Stadt heute noch über 22 verschiedene Help Desks. Unser Ziel ist es, eine einzige Service Desk Organisation unter der Führung der OIZ zu schaffen, wo alles zusammenläuft“, beschreibt sie ihren Auftrag.

### MIT ZENTRALEM SERVICE DESK SYNERGIEN NUTZEN

Ein solcher zentrale Service Desk für die gesamte Stadtverwaltung setzt ungleich höhere Anforderungen an die technologische Umsetzung als die bisher im Einsatz befindlichen Help Desks der einzelnen Departemente und Dienstabteilungen. Aus diesem Grund hat die OIZ eine internationale GATT/WTO-Ausschreibung durchgeführt. Auf der Basis eines umfangreichen Pflichtenhefts haben von den rund 80 Bezüglern der Unterlagen 12 Unternehmen ein Angebot eingereicht. Nach der Offertöffnung und der Erstellung eines detaillierten Evaluationsberichts, wurden fünf Anbieter zu einer persönlichen Präsentation vor Ort eingeladen.

Anhand eines ausgeklügelten Bewertungskatalogs hat schliesslich ITConcepts mit der Lösung BMC Remedy IT Service Management das Rennen gemacht. „Die Offerte von ITConcepts hat mit der BMC-Lösung die gestellten Anforderungen von allen Anbietern am besten erfüllen können“, begründet Nadia Küenzi den Entscheid. „Insbesondere die BMC Atrium CMDB (Configuration Management Database) hat durch ihren hohen Ausgereiftheitsgrad, ihre Flexibilität sowie die Leistungsfähigkeit überzeugt. Ausserdem haben die Spezialisten von ITConcepts sehr kompetent und professionell präsentiert – man hat gemerkt, dass sich die Leute mit der Problemstellung intensiv auseinandergesetzt haben und über viel Erfahrung verfügen. Und auch der ganzheitliche Business Service Management (BSM)-Ansatz hat genau unseren Vorstellungen entsprochen.“ Aus diesen Gründen hat ITConcepts dann auch den Zuschlag zur Durchführung des Projekts erhalten.

Ein weiterer wichtiger Faktor und Bestandteil des ganzen Projektes war ITIL (IT Infrastructure Library). Die Umsetzung der neuen IT-Strategie setzt nämlich voraus, dass alles nach den gleichen Prozessen und Abläufen abgewickelt wird – das gilt beispielsweise auch für Fachapplikationen, die nicht direkt durch die OIZ betreut werden. Die in BMC Remedy IT Service Management integrierte ITIL-Workflow-Automatisierung stellt die schnelle Einführung von reproduzierbaren, effizienten und effektiven Servicemanagement-Prozessen sicher.

#### OIZ UND SOZIALDEPARTEMENT MIT NEUEM SERVICE DESK

In einer ersten Phase wurde der Rollout für die OIZ selbst sowie das Sozialdepartement als Pilotprojekt in Angriff genommen. Der Zeitplan war sehr ehrgeizig: Der Start für die Implementierung war im Mai, bereits per 1. November 2007 war die Zusammenlegung der beiden bisherigen Help Desks zum neuen Service Desk vorgesehen. Vorrang hatten dabei die Einführung von Incident-, Problem- und Change-Management sowie die Überführung der technischen Inventar-Datenbank in die CMDB.

Der Zeitplan konnte dank der guten Zusammenarbeit zwischen OIZ und ITConcepts eingehalten und der neue Service Desk wie vorgesehen in Betrieb genommen werden. Seither dient die BMC Remedy IT Service Management Suite mit BMC Remedy Service Desk, BMC Remedy Asset Management, BMC Remedy Change Management und BMC Service Level Management als alleinige Plattform von OIZ und Sozialdepartement. Die vier Anwendungen verwenden gemeinsam die integrierte BMC Atrium Configuration Management Database, um Prozesse anhand einer einzigen Sichtweise zu koordinieren, wie technische Komponenten Unternehmensservices unterstützen. Sie basieren alle auf dem BMC Remedy Action Request System (AR System), der branchenführenden Managementplattform für Serviceprozesse.

Dieser ganzheitliche Ansatz von BMC Remedy IT Service Management bietet der Stadt Zürich eine proaktive und kontinuierliche Verbesserung der Verfügbarkeit und Qualität der von der OIZ erbrachten Dienstleistungen in einer ausgesprochen komplexen Umgebung. Zu den wichtigsten Vorteilen der neuen Lösung noch einmal abschliessend Nadia Küenzi: „Konsolidierung, Zentralisierung und Standardisierung sind Kernelemente der städtischen IT-Strategie und werden durch die BMC Remedy IT Service Management Suite bestens abgedeckt. Des Weiteren gehören die ITIL-Unterstützung, die Flexibilität, die Möglichkeiten der Parametrisierung, die Mandantenfähigkeit sowie die noch im Aufbau befindliche Service Request Management (SRM)-Konsole zu den wesentlichen Vorzügen. Und schliesslich hat auch die Zusammenarbeit mit ITConcepts stets hervorragend geklappt und wir haben unsere ersten Etappenziele erreicht!“

#### ÜBER OIZ

Die OIZ ist als Dienstleistungsunternehmen des Finanzdepartements der Stadt Zürich Ansprechpartnerin für alle Organisations- und Informatikbelange und die zentrale Informatikdienstleistungserbringerin in der Stadtverwaltung Zürich. Die OIZ konzentriert sich in ihrer Rolle als Informatik-Kompetenzzentrum auf die IT-mässige Unterstützung der organisatorischen Abläufe sowie auf den technischen Betrieb der eingesetzten Informatikmittel innerhalb der Stadtverwaltung. Deshalb erbringt sie ihre Leistungen in erster Priorität für die zur Stadtverwaltung Zürich gehörenden Departemente, Dienstabteilungen und Betriebe. Je nach Bedarf und Kapazität können entsprechende Arbeiten auch für stadtexterne Dritte übernommen werden. Ferner übernimmt die OIZ übergreifende Informatik-Koordinationsaufgaben. Die sich daraus ergebenden übergeordneten Standards und Richtlinien sind im Sinne einer einheitlichen Informatikstrategie gleichermassen für alle Departemente und Dienstabteilungen richtungsweisend. Weitere Informationen unter [www.stadt-zuerich.ch/internet/oiz/home.html](http://www.stadt-zuerich.ch/internet/oiz/home.html).

#### ÜBER ITCONCEPTS

ITConcepts zählt zu den führenden Business Service Management (BSM)-Integratoren in der Schweiz, Deutschland, Frankreich, den Benelux-Staaten und im Südasiatischen Raum. Das Unternehmen bietet kundenspezifische Beratungsprodukte und Technologielösungen an. Mit dem Konzept „Strategische Informatikführung“ verwendet ITConcepts zertifizierte Methoden (ITIL V3, ISO 20000), um die Barrieren zwischen Geschäftsprozessen und Technologie aus dem Weg zu räumen und aus der IT Service Providing Organisation einen strategischen Lieferanten von geschäftsrelevantem Nutzen zu machen. Weitere Informationen unter [www.itconcepts.ch](http://www.itconcepts.ch).



To learn more about how BMC can help activate your business, visit [www.bmc.com](http://www.bmc.com) or call 1 (800) 841-2031

BMC, BMC Software, and the BMC Software logo are the exclusive properties of BMC Software, Inc., are registered with the U.S. Patent and Trademark Office, and may be registered or pending registration in other countries. All other BMC trademarks, service marks, and logos may be registered or pending registration in the U.S. or in other countries. ITIL® is a registered trademark, and a registered community trademark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office, and is used here by BMC Software, Inc., under license from and with the permission of OGC. All other trademarks or registered trademarks are the property of their respective owners. Origin date: 06/08

„Die BMC Remedy IT Service Management Suite hat unsere Erwartungen klar am besten erfüllt. Speziell die BMC Atrium CMDB hat durch hohen Ausgereiftheitsgrad, Flexibilität sowie Leistungsfähigkeit überzeugt.“

— Nadia Küenzi,  
Abteilungsleiterin Prozesse & Organisation,  
OIZ

#### Produkte

- > BMC Remedy IT Service Management:
  - BMC Remedy Service Desk
  - BMC Remedy Asset Management
  - BMC Remedy Change Management
- > BMC Atrium Configuration Management Database
- > BMC Service Level Management

#### Partner

ITConcepts Schweiz

#### Über BMC Software

BMC Software bietet Ihrem IT-Team Lösungen, die durch verbessertes Technologie-Management und IT-Prozesse die unternehmerische Wertschöpfung steigern. Unsere branchenführenden Service-Management-Lösungen helfen Kosten senken, das Geschäftsrisiko zu reduzieren und bringen die Vorteile einer IT-Infrastruktur, die speziell für die Steigerung des Geschäftswerts und eine flexible Arbeitsweise ausgelegt ist. Nur BMC liefert Best Practice IT-Prozesse, automatisiertes Technologie-Management und die preisgekrönte BMC Atrium-Technologie, die einen breiten Blick über die Möglichkeiten der IT-Services zur Unterstützung der gesetzten Prioritäten beitragen. Bekannt für Unternehmenslösungen, die sich ebenso für Großrechner wie für verteilte Systeme und Endbenutzergeräte eignen, liefert BMC auch Lösungen speziell für die besonderen Bedürfnisse mittlerer Unternehmen. BMC Software, gegründet 1980 und weltweit tätig, erzielte 2007 einen Umsatz von 1,58 Mrd. US-Dollar. Activate your business with the power of IT. [www.bmc.com](http://www.bmc.com).

