

Bayerisches Landesamt für Steuern

Transparenz und Effizienz im behördenüber- greifenden IT-Betrieb

Das Bayerische Landesamt für Steuern (BayLfSt) betreibt zahlreiche geschäftskritische Services und Anwendungen für eine Vielzahl von Behörden, darunter das IT-Servicezentrum der Bayerischen Justiz (Jus-IT). Um diese Zusammenarbeit nachhaltig zu stärken und den steigenden Anforderungen an Transparenz, Effizienz und Nachvollziehbarkeit gerecht zu werden, initiierten BayLfSt und Fsas Technologies gemeinsam ein Projekt zur Optimierung des IT-Service Managements.

Herausforderung

Im operativen IT-Betrieb war die Zusammenarbeit zwischen BayLfSt und Jus-IT historisch stark manuell geprägt. Aufträge, Incidents und Changes wurden überwiegend per E-Mail oder telefonisch abgestimmt und anschließend dokumentenbasiert in Word-Dateien weiterverarbeitet.

Diese Arbeitsweise führte zu Medienbrüchen, fehlender Transparenz über Bearbeitungsstände sowie einem hohem manuellen Koordinationsaufwand. Gleichzeitig nutzten beide Organisationen unterschiedliche, etablierte ITSM-Lösungen und individuelle Prozessmodelle, was eine schnelle Standardisierung zusätzlich erschwerte.

Lösung

Fsas Technologies führte eine umfangreiche Analyse durch, um die gemeinsamen Incident- und Change-Prozesse zu harmonisieren und gezielt zu verschlanken. Das Projektteam implementierte zur Umsetzung dieser Prozesse eine technische Schnittstelle zwischen den bestehenden ITSM-Lösungen des BayLfSt und der Jus-IT, die eine effektive und medienbruchfreie Zusammenarbeit ermöglicht.

Zusätzlich wurde die Oberfläche der bestehenden ITSM-Software modernisiert und durch umfangreiche Automatisierungen die Arbeitsweise im Change-Enablement verbessert.

Ergebnisse

- **Verbesserte Change-Durchführung** mit weniger negativen Auswirkungen auf den Betrieb
- **Erhöhte Transparenz**, indem aktuelle Bearbeitungsstände jederzeit sichtbar sind
- **Klar definierte Arbeitsweisen und Zuständigkeiten** mit eindeutigen Übergabepunkten
- **Erhöhte Anwenderzufriedenheit** durch ein modernes Look & Feel
- **Skalierbare Lösung**, die die Grundlage für die Zusammenarbeit mit anderen Mandanten schafft

“Mit optimierten IT-Services konnten wir unsere Zusammenarbeit mit der Justiz erfolgreich weiterentwickeln und ein neues Niveau an Transparenz, Effizienz und Stabilität schaffen.”

Tobias Kratz, Fachgruppenleiter ITSM Betrieb, Bayerisches Landesamt für Steuern

Branche
Öffentl. Auftraggeber

Land
Deutschland

Webseite:
lfst.bayern.de

Mitarbeiter:
20.000

Der Kunde:

Das Bayerische Landesamt für Steuern ist die zentrale Fach- und Servicebehörde der bayerischen Steuerverwaltung. Es koordiniert die Arbeit der Finanzämter, entwickelt IT-Lösungen, sorgt für einheitliche Rechtsanwendung und unterstützt Bürger, Unternehmen sowie Behörden in steuerlichen Fragen. Ziel ist eine effiziente, gerechte und moderne Steuerverwaltung im Freistaat Bayern.



Transparenz

...der Bearbeitungsstände in Echtzeit



Effizienz

...durch klare Verantwortlichkeiten und technische Automatisierung



Skalierbarkeit

...der Lösung zur Nutzung mit anderen Mandanten

ITSM als Grundlage effizienter Zusammenarbeit

Eine funktionierende, behördenübergreifende Zusammenarbeit im IT-Betrieb erfordert klar definierte Prozesse, transparente Kommunikation und einheitliche Informationsflüsse. Der Fokus lag daher bewusst nicht auf der Einführung neuer Werkzeuge, sondern auf der Optimierung der bestehenden ITSM-Landschaft und der Schnittstelle zwischen den Organisationen.

Implementierung einer Schnittstelle zwischen den Behörden

Die bisherige Zusammenarbeit war stark manuell geprägt. Change-Requests wurden in einer Wordvorlage eingetragen und anschließend per E-Mail an den Partner geschickt. Rückfragen erfolgten telefonisch oder per E-Mail, wodurch Informationen häufig nicht für alle Beteiligte verfügbar waren und sich die Bearbeitungszeiten verlängerten. Im Bereich Incident Management arbeiteten IT-Mitarbeiter teilweise direkt im ITSM-System der jeweils anderen Behörde. Dies führte neben zusätzlichem Koordinationsaufwand, auch zu erhöhten Lizenzkosten und Unzufriedenheit durch die Arbeit in parallelen Systemen.

Im Rahmen einer umfangreichen Analyse der Change- und Incidentprozesse beider Behörden wurde ein gemeinsamer Prozess mit klaren Übergabepunkten und Verantwortlichkeiten definiert. Hier wurde ein großer Schwerpunkt auf die Zusammenarbeit mit Prozessverantwortlichen und Anwendern gelegt, um eine praktikable und praxisnahe Lösung zu schaffen. Dieser gemeinsame Prozess lieferte die Grundlage für die technische Implementierung einer Schnittstelle zwischen beiden Ticketsystemen, die eine effektive Bearbeitung der Tickets orchestriert. Incidents und Changes können damit organisatorisch sauber getrennt, aber fachlich nahtlos gemeinsam bearbeitet werden.

Eine skalierbare Lösung mit nachhaltigem Mehrwert

Die Digitalisierung deutscher Behörden setzt praktikable Lösungen zur Zusammenarbeit voraus, um eine isolierte Arbeitsweise und das Entstehen von Datensilos zu vermeiden und gemeinsame Services effizient zu betreiben.

Das Projekt schafft insbesondere im Bereich Change-Enablement eine fachliche und technische Grundlage, um die Lösung auf weitere Behörden zu übertragen. Dies ermöglicht eine effektive Zusammenarbeit zwischen dem BayLfSt und seinen Mandanten, die über das bisher gelebte Incident Management hinausgeht. Das BayLfSt ist als Service-Provider damit bestens aufgestellt, nachhaltig hochwertige Services und Anwendungen mit einem neuen Maß an Transparenz, Effizienz und Stabilität zu betreiben.