

Plattform managt Personal

[27.06.2014] Im Karlsruher Landratsamt kommt eine zentrale Dienstleistungsplattform sowohl für IT-Services als auch für das gesamte Mitarbeiter-Management zum Einsatz. Verbesserungsentscheidungen lassen sich dank des neuen Systems jetzt zielsicherer treffen.

Das Landratsamt Karlsruhe hat eine zentrale Dienstleistungsplattform umgesetzt, die nicht nur für IT-Services, sondern auch für das gesamte Mitarbeiter-Management eingesetzt wird. Auf Basis der Lösungen Matrix42 Physical, Matrix42 Asset Management, Matrix42 Help Desk und Matrix42 Service Catalog werden jetzt nahezu alle internen Dienstleistungen koordiniert, meldet der Software-Anbieter Matrix42. Inbegriffen sind das Personal- und Organisationsamt, das Kämmereiamt, Gebäude-Management und Innere Dienste. Das mit dem Unternehmen TAP Desktop Solutions implementierte System übernehme bei personellen Veränderungen die Aufgabenkoordination für die Fachämter. Seit Oktober 2013 seien bereits über 1.500 Bestellungen automatisiert und dokumentiert abgewickelt worden. Über das System lassen sich 305 verschiedene Services bestellen. Sie sind in unterschiedliche Bereiche wie IT, Berechtigungen oder Personalanforderungen eingeteilt. Bei allen Anforderungen rund um den Mitarbeiter, wie Umzug, Arbeitsmittelausstattung oder Aufgabenveränderung, richtet sich das Fachamt über das Serviceportal an die zuständigen Fachämter oder Bereiche – es sei denn, das zentrale Mitarbeiter-Management hat deren Umsetzung bereits mithilfe des Serviceportals veranlasst. Dort sei eine Vielzahl an Dienstleistungen der Querschnittsämter hinterlegt, die via Formular oder Einzelbestellung angefordert werden. Abhängig vom Status einer vorherigen Aufgabe können mit dem System neue Aufgaben automatisiert generiert und verteilt werden. Die Anwender können zudem jederzeit sehen, in welchem Status sich ihre Bestellung befindet. „Die Informationstiefe und -qualität, die uns das System liefert, bringt uns nicht nur einen Zeit-, sondern auch einen Effizienzgewinn“, sagt Markus Kälberer von der Abteilung IuK im Landratsamt Karlsruhe. „Denn auf Basis der Reporting-Daten können wir Verbesserungsentscheidungen rascher und zielsicherer treffen.“ Laut Kai-Uwe Butzinger, ebenfalls in der Abteilung IuK tätig, verfügt das Landratsamt nun über Informationen, die eine ausgezeichnete Steuerung erlauben: „Wir können zum Beispiel auswerten, wo die meisten Störungen anfallen, von welchem Amt die meisten Aufgaben eingestellt werden und welcher Art diese Aufgaben sind. Dadurch haben wir einen sehr hohen Informationsgehalt und eine gute Basis für Änderungsentscheidungen. Dieses Reporting, welches mit dem Business Intelligence Team der TAP ausgearbeitet und entwickelt wurde, stellen wir unseren Entscheidungsträgern demnächst zusätzlich als E-Mail-Abo regelmäßig zur Verfügung.“ Außer Matrix42 Mobile soll laut der Meldung in einem nächsten Schritt auch das Lizenz-Management in das System integriert werden. Vorgesehen sei zudem die Installation von Software-Paketen über den Service Cataloge. Am Roll-out des zentralen Service Desk Dashboards zur Erstellung von Berichten werde bereits gearbeitet. Danach soll auch eine interne Verrechnung der im Service Catalog angebotenen Leistungen umgesetzt werden.

(ve)