

PROJEKTBERICHT

# IT-SERVICES BEI DER BITBW

---

Maturity GmbH · Innere Wiener Straße 5c · 81667 München  
T: +49 (0) 89 44 11 98 0 · M: munich@maturity.com

# IT-Services auf der Höhe der Zeit



**Die BITBW als IT-Dienstleisterin der Landesverwaltung Baden-Württemberg muss ihren Kunden marktgerechte Preise und Leistungen anbieten. Doch was ist marktgerecht? Bei der Analyse ihrer IT-Services wurde die Behörde durch Maturity unterstützt.**

Die Landesoberbehörde IT Baden-Württemberg (BITBW) ist die zentrale IT-Dienstleisterin der Landesverwaltung. Damit sie erfolgreich sein kann, muss sie von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kundenbehörden als „verlässliche Partnerin und Anbieterin“ wahrgenommen werden, berichtet ihr Präsident Christian Leinert. Daher achtet die BITBW auf eine konstant hohe Qualität ihrer IT-Services.

Eine zentrale IT-Organisation kann Einsparpotenziale durch Skalen- und Verbundeffekte ausschöpfen – wenn alle Dienststellen und Einrichtungen der Landesverwaltung ihre Services in Anspruch nehmen. Um dies zu gewährleisten, wurde für die unmittelbare Landesverwaltung eine Nutzungspflicht der BITBW gesetzlich verankert. Im Gegenzug muss die IT-Behörde neben der Qualität auch auf den Preis ihrer Dienstleistungen achten. Die BITBW hat den Auftrag, mit Ausnahme der Steuer-IT die gesamte IT der Landesverwaltung Baden-Württemberg zu bündeln. Sie muss nicht alle Leistungen selbst erbringen, sondern kann entscheiden, ob Services stattdessen vom Markt eingekauft werden.

Um den Servicekatalog und die Preise ausgewählter Services auf Marktkonformität zu prüfen, hat die BITBW einen IT-Benchmark bei Maturity beauftragt. Mit Hilfe der Maturity Service Library (MSL) wurde ein aktueller De-facto-Marktstandard erstellt, um im Vergleich Lücken und Auffälligkeiten bei den BITBW-Services zu erkennen und zu dokumentieren. Darüber hinaus sei der Benchmark für ihn „eine Philosophiefrage“, sagt BITBW-Präsident Leinert. „Mit dem Assessment bekomme ich plausible Argumente, um im internen Dialog Verständnis für notwendige Veränderungen zu wecken.“

## BITBW

**Mitarbeiter / Betreute Arbeitsplätze**  
Rund 600 / rund 60.000

### Ausgangssituation und Projektziele

- Zuschnitt und Preise der eigenen IT-Services auf Marktkonformität überprüfen
- Hinweise und Argumente für technologischen und strukturellen Veränderungsbedarf finden.
- „Blick in den Spiegel“ – Reflektion über die eigenen Leistungen

[www.bitbw.de](http://www.bitbw.de)



„Mit dem Assessment bekomme ich plausible Argumente, um im internen Dialog Verständnis für notwendige Veränderungen zu wecken.“

## Christian Leinert, Präsident der IT Baden-Württemberg (BITBW), im Interview

### Mit welchen Zielen sind Sie in das Benchmark-Projekt gegangen?

Wir wollten unsere Preise und den Zuschnitt der Services mit dem Marktniveau vergleichen. Hintergrund sind Kostendiskussionen mit unseren Kunden, die einem Abnahmewang unterliegen. Um überzeugend zu argumentieren, brauchen wir objektive Fakten.

### Wo liegen Ihre besonderen Herausforderungen?

Während das IT-Personal der Landesbehörden sukzessive zu uns an Bord kommt, bleiben die Budgets bei den Kunden. Daher müssen wir Angebote für unsere Leistungen abgeben. Die BITBW kalkuliert ihre Preise zu Vollkosten, unsere Kunden hingegen befinden sich in der Welt der Kameralistik und kalkulieren mit anderen Kostenpositionen. Da hilft ein neutraler Vergleich mit dem Markt.

### Wo haben Sie in Ihrer Rolle als Dienstleister Veränderungsbedarf festgestellt?

Wir müssen permanent reflektieren und prüfen, ob unser Leistungsangebot optimal ist, ob unsere Preismodelle sinnvoll sind und ob die Service-Level passen. Für einen Service-Provider ist dies extrem wichtig, um die Kunden an sich zu binden. Da müssen wir stets auf der Höhe der Zeit sein.

### Welche grundlegenden Erkenntnisse haben sie aus dem Projekt gezogen?

Für Preisdiskussionen sind objektive Vergleichswerte unverzichtbar. IT-Services sollten klar beschrieben und abgegrenzt sowie messbar und vergleichbar sein. Ein Benchmark hilft dabei, Prioritäten zu setzen. Und mit intelligenten Preismodellen lässt sich ohne technische Veränderungen ein großer Kundennutzen schaffen.

## Business Benefits

- Prüfung des Servicekatalogs auf Lücken und Redundanzen
- Analyse der Service Level Agreements (SLAs)
- Abweichungen zu marktgängigen Preisen identifiziert
- Optimierungspotenzial für Prozesseffizienz und Preismodell
- Positive Effekte für das interne Verständnis für Veränderungen