

Auf- und Ausbau von IT-Dienstleistungszentren des Bundes

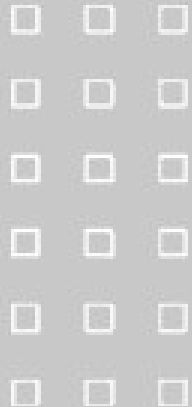
Stand: März 2010

Hr. Andrie (BMI, IT 2)





Inhalt



- **Motivation**

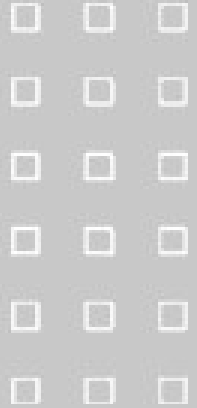
- Warum Konsolidierung der IT-Leistungserbringung?
- Was ist das Ziel?

- **Projektgruppe des Rat der IT-Beauftragten:
Auf- und Ausbau DLZ-IT des Bundes**

- groben „IT-Governance“-Struktur, welche die ressortübergreifenden Belange zwischen Nachfrager und Anbieter ordnet
- Stufenmodell zum Transformationsprozess (Transformationsmodell)
- Steuerungsmodell und Kennzahlensystem
- Produktkatalog

- **Ausblick**



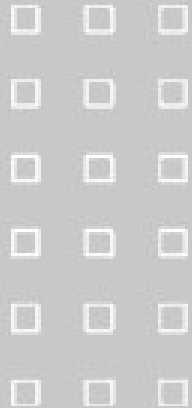


Situationsbeschreibung





Strukturelle Entwicklungen der Informationstechnik

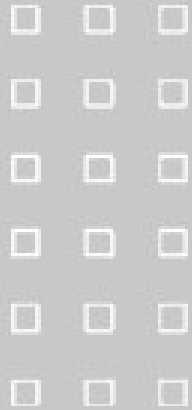


- Die IT-Leistungserbringung befindet sich inmitten eines Paradigmenwechsels weg von der technologieorientierten Fachabteilung hin zum serviceorientierten Dienstleister.
- **Trennung von IT-Angebot und IT-Nachfrage**
- Die steigende Bedeutung und Komplexität der IT verlangt systematische Planungs- und Entwicklungsprozesse in geordneten Strukturen (Einführung einer IT-Governance)
- **Das Ziel ist die effizienterer Nutzung der Ressourcen und die Professionalisierung der IT-Leistungserbringung.**





Auswirkungen für die Organisation der IT der Bundesverwaltung

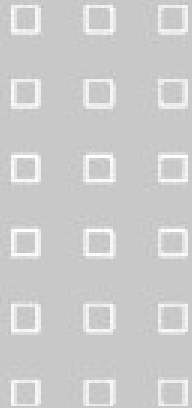


- Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen und den hohen Ausgaben für Informationstechnik in der Verwaltung wurde 2007 vom Kabinett das Konzept „IT-Steuerung Bund“ beschlossen. (CIO-Konzept)
- **Einrichtung der Beauftragten für IT (BfIT) oder Bundes CIO**
- **Einrichtung des Rates der IT-Beauftragten (IT-Rat)**





Umsetzungsplan IT-Steuerung Bund



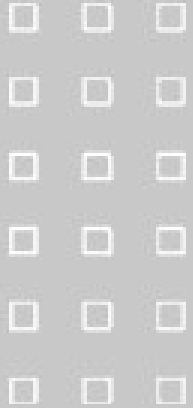
- Der von IT-Rat 2008 beschlossene Umsetzungsplan IT-Steuerung Bund definiert sieben Kernhandlungsfelder:
 - IT-Beauftragte der Ressorts
 - **Bündelung der IT-Nachfrage**
 - **Konsolidierung des IT-Angebots**
 - **IT-Dienstleistungszentren des Bundes**
 - IT-Rahmenkonzept des Bundes
 - Architektur und Standards für die IT der Bundesverwaltung
 - IT-Personalkonzeption und –management.





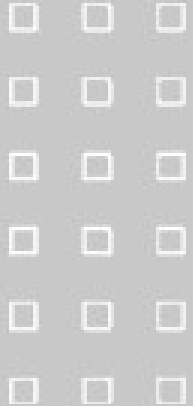
Projekt: DLZ-IT des Bundes

- Die Projektgruppe des IT-Rates **Auf- und Ausbau DLZ-IT des Bundes** hat im Dezember 2008 ihrer Arbeit aufgenommen.
- Diese Projektgruppe wird gemeinsam vom BMF (Leitung) und BMI (stellvertretende Leitung) geleitet.
- Die Projektarbeit gliedert sich in mehrere ‚Projektabschnitte‘.
- Der Rat der IT-Beauftragten hat jetzt
 - die Bundesstelle für Informationstechnik (**BIT**) im Bundesverwaltungsamt
 - das Dienstleistungszentrum für Informationstechnik des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (**DLZ-IT BMVBS**)
 - das Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik (**ZIVIT**) undals erste DLZ-IT des Bundes benannt.



Projektergebnisse





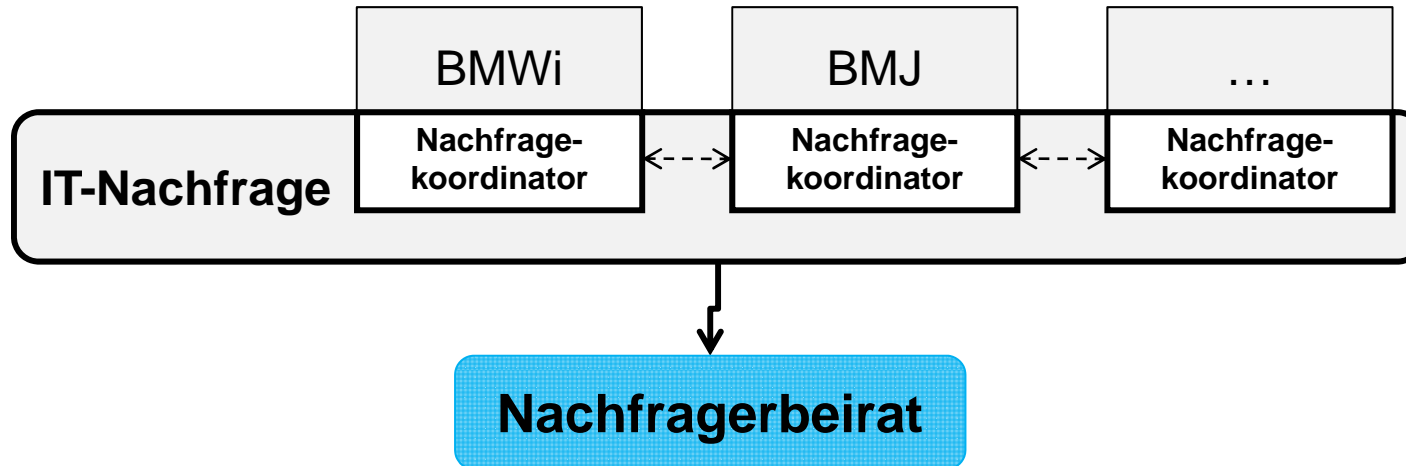
Projektergebnisse

„IT-Governance“-Struktur für Nachfrager
und Anbieter





„IT-Governance“-Struktur für Anbieter- und Nachfrageseite

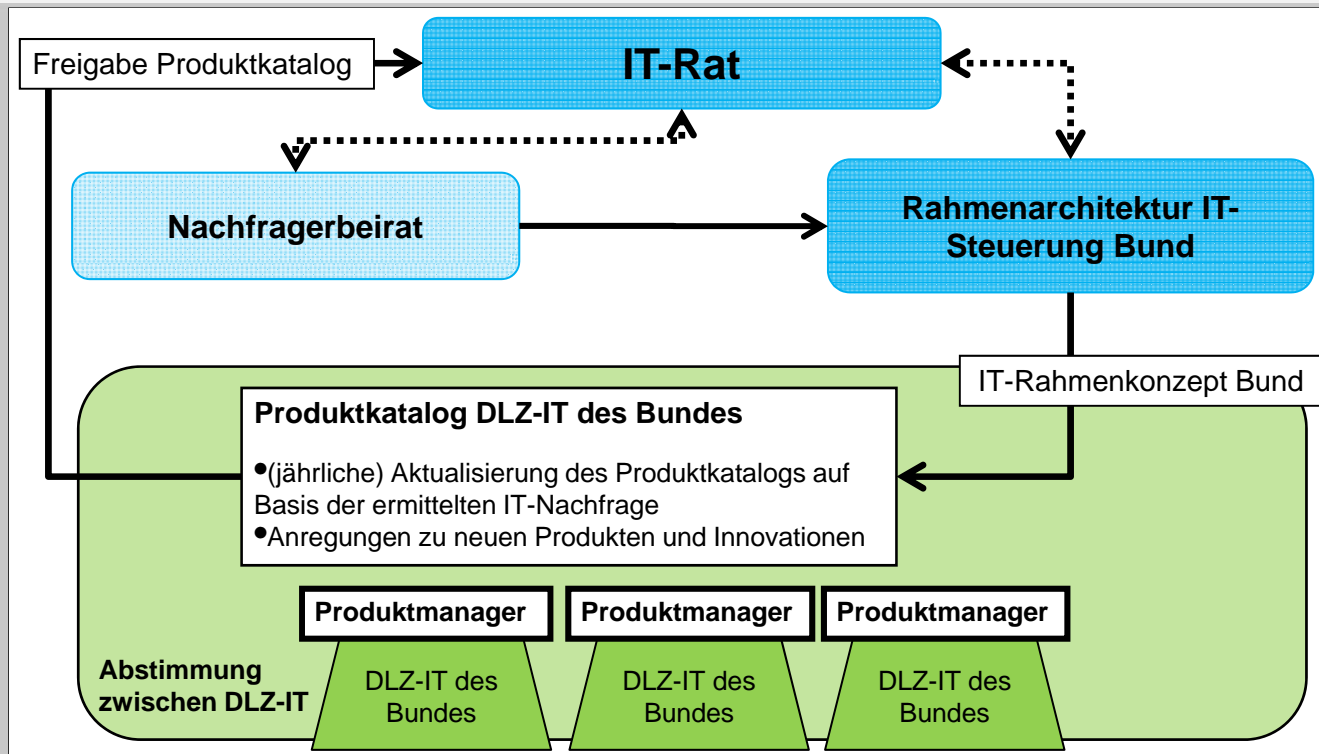


Aufgaben des Nachfragerbeirat

- Abstimmung der gebündelten IT-Nachfrage
- Anregungen zu neuen Produkten und Innovationen
- Dient bei Bedarf als Clearingstelle (Eskalationsinstanz für Kunde-Dienstleister-Beziehungen)
- Unterstützung des IT-Rats bei Auswertung vorhandener Kennzahlen



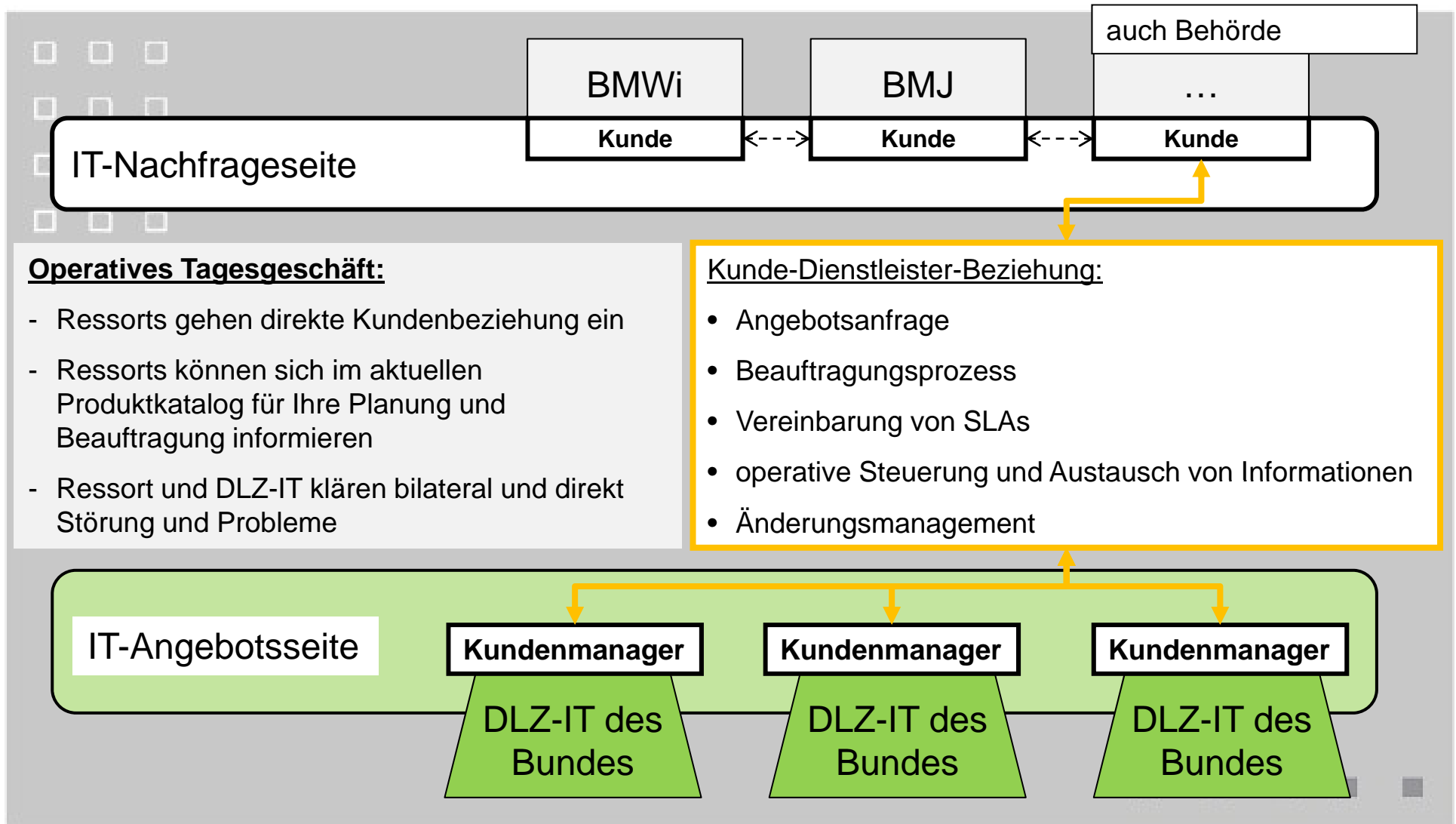
„IT-Governance“-Struktur für Anbieter- und Nachfrageseite



Die Abstimmung dient unter Beachtung der Vorgaben des IT-Rats insbesondere:

- der Koordinierung der Leistungserstellung (auf Basis der einzelnen Leistungskataloge der DLZ-IT) und der gegenseitigen Leistungserbringung (Produktbereitstellung),
- der Abstimmung von Leistungsänderungen sowie
- dem Ideen- und Erfahrungsaustausch

„IT-Governance“-Struktur für Anbieter- und Nachfrageseite



Operatives Tagesgeschäft:

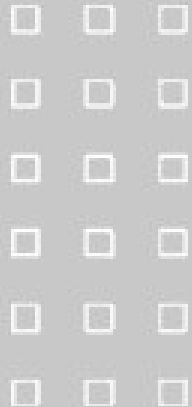
- Ressorts gehen direkte Kundenbeziehung ein
- Ressorts können sich im aktuellen Produktkatalog für Ihre Planung und Beauftragung informieren
- Ressort und DLZ-IT klären bilateral und direkt Störung und Probleme

Kunde-Dienstleister-Beziehung:

- Angebotsanfrage
- Beauftragungsprozess
- Vereinbarung von SLAs
- operative Steuerung und Austausch von Informationen
- Änderungsmanagement

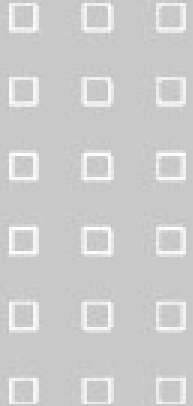


Rahmenbedingungen für die DLZ-IT des Bundes



- Beauftragungsprozess erfolgt freiwillig
- Fach- und Dienstaufsicht verbleibt beim vorgesetzten Ressort
- DLZ-Verwaltung sollen ihre IT-Leistungen bei den DLZ-IT des Bundes beziehen
- Rechtsform ist weitgehend offen
- ‚gewisser Grad‘ an Gestaltungsmöglichkeiten bei Organisation/Personal/Haushalt (OPH)
- Kundenorientierte Servicekultur und Prozessorientierung nach ITIL





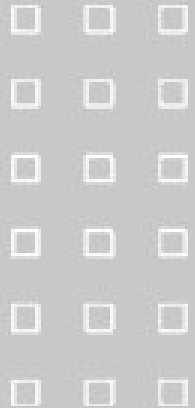
Projektergebnisse

Transformationsmodell





Transformationsmodell



Für die Transformation betrachtete Bereiche:

- Kundenorientierung und Anwenderschnittstelle
- Services
- Prozesse
- Infrastruktur
- Fachkenntnisse
- Konformität
- Innovation
- Wirtschaftlichkeit





Transformationsmodell Anforderungen an ein DLZ-IT

Stufe 1 – Mindestanforderungen an DLZ-IT des Bundes

Ein DLZ-IT des Bundes in Stufe 1 bedient in ausgewählten Bereichen die ressorteigene IT-Nachfrage und kann ressortübergreifende

- Basis-IT
- Querschnitts-IT
- Fach-IT
- zentrale IT-Infrastrukturen anbieten.

Die DLZ-IT des Bundes bilden gemeinsam erste Kompetenzzentren.

Stufe 2 – Einheitlicher Rahmen für Prozesse und Organisationen

Ein DLZ-IT des Bundes in Stufe 2 stimmt sich in ausgesuchten Bereichen mit anderen DLZ-IT ab, um so eine Vereinheitlichung zu erreichen.

Erste Standards sind DLZ-IT übergreifend etabliert.

Stufe 3 – Abgestimmte und integrierte Leistungserbringung

Es existieren übergreifende und abgestimmte

- Prozesse
- Kennzahlensysteme
- Architekturstandards

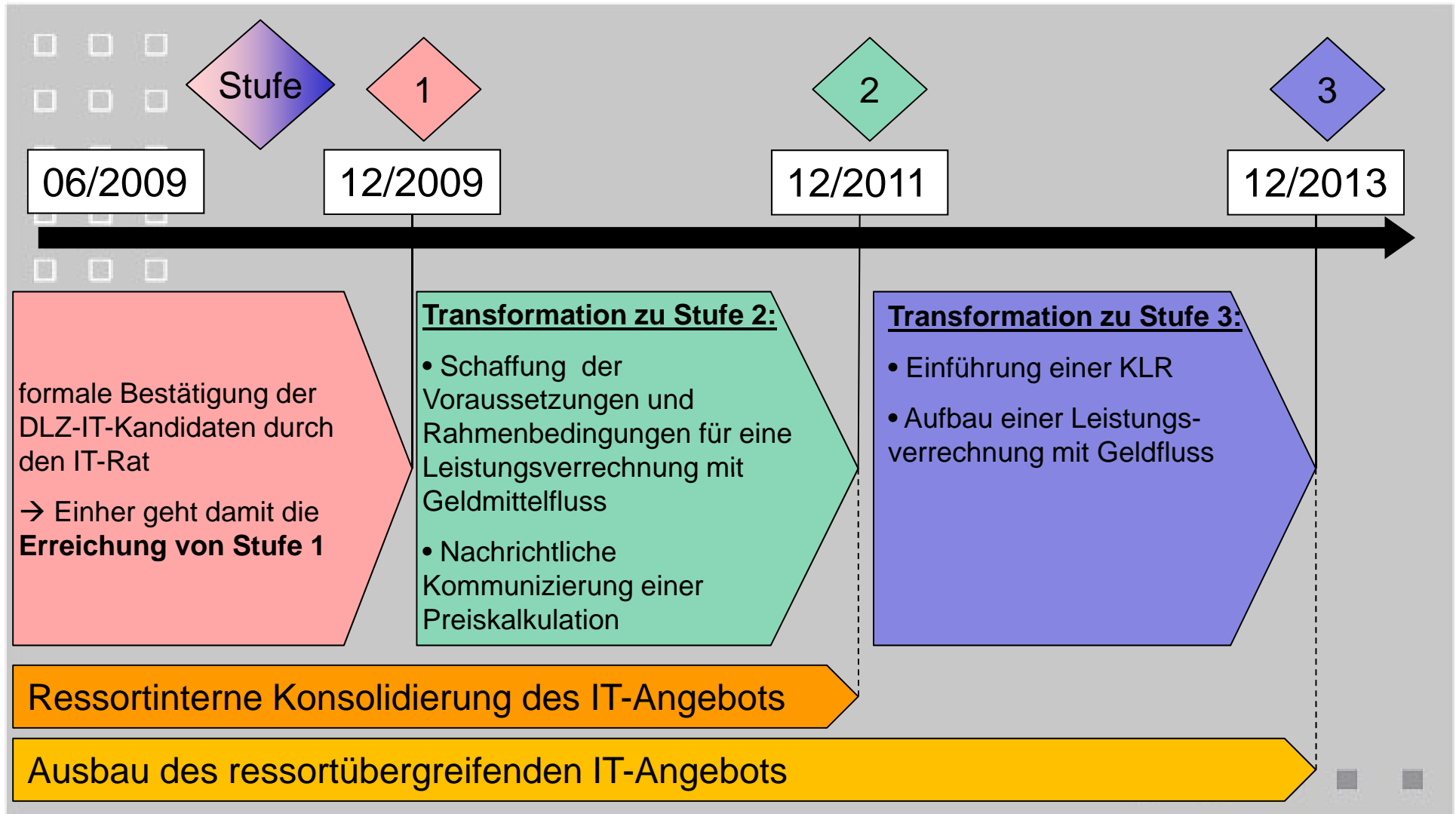
Es gibt Gremien, die eine optimierte Leistungserbringung für:

- Basis-IT
- Querschnitts-IT
- zentrale IT-Infrastrukturen gewährleisten.





Transformationsmodell Zeitschiene mit Aufbau Leistungsverrechnung

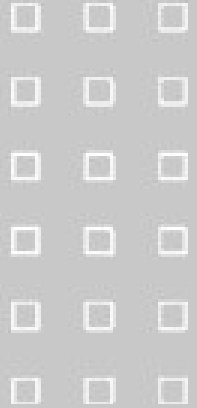




Projektergebnisse

(Projektarbeit 1. Teil und aktuell)

- Vorschlag einer groben „IT-Governance“-Struktur, welche die ressortübergreifenden Belange zwischen Nachfrager und Anbieter ordnet
- Entwurf eines (ersten) Steuerungs- und Kennzahlensystems für die DLZ-IT des Bundes
- Entwurf eines Produktsteckbriefs und ersten Produktkatalogs
- Stufenmodell zum Transformationsprozess



Projektergebnisse

Kennzahlen





Instrumente des Steuerungsmodells – Entscheidungsebenen der IT-Steuerung

Rat der IT- Beauftragten

- Festlegung von verbindlichen, ressortübergreifenden Rahmenbedingungen in der IT der Bundesverwaltung
- Unterstützung der Festlegung, Umsetzungsverfolgung und Wirkungsmessung dieser Maßnahmen durch Kennzahlen



IT-Beauftragte der Ressorts

- Verantwortlich für die Umsetzung der Vorgaben des IT-Rates sowie für die Entwicklung und Umsetzung ressortspezifischer Vorgaben der IT
- Unterstützung durch Kennzahlen in den Bereichen:
 - Umsetzungsverfolgung und Wirkungsmessung der Vorgaben des IT-Rates (insb. IT-Strategie des Ressorts)
 - Entwicklung, Umsetzungsverfolgung und Wirkungsmessung von ressortspezifischen Maßnahmen

DLZ-IT des Bundes

- Umsetzung der Vorgaben des IT-Beauftragten sowie für die Entwicklung und Umsetzung DLZ spezifischer Maßnahmen.
- Unterstützung durch Kennzahlen in den Bereichen:
 - Umsetzungsverfolgung und Wirkungsmessung der Vorgaben des IT-Beauftragten der Ressorts
 - Entwicklung, Umsetzungsverfolgung und Wirkungsmessung von DLZ spezifischen Maßnahmen





Instrumente des Steuerungsmodells – Steuerungsfelder und -bereiche

Strategische Ausrichtung der IT

Steuerungsbereiche:

- Zukunftsfähigkeit der IT
- Steuerbarkeit der IT
- Beitrag der IT zur Verwaltungsmodernisierung

Qualität und Stabilität der IT-Leistungen und IT-Produkte

Steuerungsbereiche:

- Unterstützung der Bundesaufgaben durch IT
- Inhaltliche Qualität der Produkte und Leistungen
- Verfügbarkeit

Nachfrageorientierung und Kundenorientierung

Steuerungsbereiche:

- Kundenzufriedenheit und Nachfrageorientierung
- Kundenkommunikation
- Kundenvereinbarung

Effizienz der Leistungserstellung

Steuerungsbereiche:

- Ressourcen und Kompetenzen
- Wirtschaftlichkeit
- Konformität



Evolution der Kennzahlen und des Kennzahlensystems

Kennzahlensystem für die Transformation

Kennzahlensystem zur Steuerung
des IT-Angebots

Stufe 1

Stufe 2

Stufe 3

Detailierung, Anpassung, Ergänzung

Evaluierung

Kennzahl	Status	Trend	Kommentar
Strategische Ausrichtung der IT			
Erreichungsgrad der Mindestanforderungen für Stufe 1		↔	Bei drei Kandidaten beträgt der Erreichungsgrad 100%. Bei den weiteren Kandidaten sind es derzeit 70% der Mindestanforderungen (Vorquartil: 60%).
Qualität und Stabilität der IT-Leistungen und IT-Produkte			
Portfolioanteil ressourcübergreifender Leistungen in DI 7-IT		↔	Die DLZ-IT des Bundes konnten im vergangenen Betrachtungszeitraum den Anteil SLA-konform erbrachter ressourcübergreifender Leistungen um xx % steigern.
Nachfrageorientierung und Kundenorientierung			
Kundenzufriedenheitsindex		→	Der Kundenzufriedenheitsindex hat sich im Betrachtungszeitraum von x auf y reduziert.
Effizienz der Leistungserstellung			
IT-Effizienz		↘	Die Lizenz-Kosten pro Nutzer sind im Betrachtungszeitraum um 15% gestiegen.

Kennzahl	Status	Trend	Kommentar
Strategische Ausrichtung der IT			
Erreichungsgrad der Mindestanforderungen für Stufe 1		↔	Bei drei Kandidaten beträgt der Erreichungsgrad 100%. Bei den weiteren Kandidaten sind es derzeit 70% der Mindestanforderungen (Vorquartil: 60%).
Qualität und Stabilität der IT-Leistungen und IT-Produkte			
Portfolioanteil ressourcübergreifender Leistungen in DLZ-IT		↔	Die DLZ IT des Bundes konnten im vergangenen Betrachtungszeitraum den Anteil SLA-konform erbrachter ressourcübergreifender Leistungen um xx % steigern.
Nachfrageorientierung und Kundenorientierung			
Kundenzufriedenheitsindex		→	Der Kundenzufriedenheitsindex hat sich im Betrachtungszeitraum von x auf y reduziert.
Effizienz der Leistungserstellung			
•IT-Effizienz •Fremdleistungsanteil		↔	Die Lizenz-Kosten pro Nutzer sind im Betrachtungszeitraum um 15% gestiegen.

**erster Schritt:
Kennzahlen für den IT-
Rat in Stufe 1**

Wesentliche Anforderungen:

- schnelle Umsetzbarkeit
- geringer Aufwand auf die Erhebung
- nutzbar für Transformationsprozess und Betrieb

Übersicht Kennzahlen Stufe 1 – Zuordnung nach Steuerungsfeld und -bereich

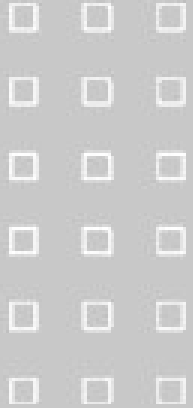
Steuerungsfeld	Steuerungsbereich	Kennzahl für Stufe 1
Strategische Ausrichtung der IT	<ul style="list-style-type: none"> • Zukunftsfähigkeit der IT • Steuerbarkeit der IT • Beitrag der IT zur Verwaltungsmodernisierung 	„Erreichungsgrad der Mindestanforderungen für Stufe 1“
Qualität und Stabilität der IT-Leistungen und IT-Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung der Bundesaufgaben durch IT • Inhaltliche Qualität der Produkte und Leistungen • Verfügbarkeit 	„Portfolioanteil ressortübergreifender Leistungen in DLZ-IT“
Nachfrageorientierung und Kundenorientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit und Nachfrageorientierung • Kundenkommunikation • Kundenvereinbarung 	„Kundenzufriedenheitsindex“
Effizienz der Leistungserstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcen und Kompetenzen • Wirtschaftlichkeit • Konformität 	„IT-Effizienz“



Übersicht Kennzahlen Stufe 2 – Zuordnung nach Steuerungsfeld und –bereich (noch nicht beschlossen)

Steuerungsfeld	Steuerungsbereich	Kennzahlen für Stufe 2
Strategische Ausrichtung der IT	<ul style="list-style-type: none"> • Zukunftsfähigkeit der IT • Steuerbarkeit der IT • Beitrag der IT zur Verwaltungsmodernisierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichungsgrad der Anforderungen der Transformationsstufe • Unterstützungsgrad der DLZ Verwaltung • Standardisierungsquote der Services in den DLZ-IT des Bundes
Qualität und Stabilität der IT-Leistungen und IT-Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Inhaltliche Qualität der Produkte und Leistungen • Stabilität und Verfügbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Anteil SLA-basierter ressortübergreifender Leistungserbringung • SLA-Konformität der Leistungserbringung
Nachfrageorientierung und Kundenorientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit und Nachfrageorientierung • Kundenkommunikation • Kundenvereinbarung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheitsindex • Anwenderzufriedenheitsindex • Soforterfüllungsquote der Anfragen an den User Help Desk • Nachfrageorientierungsgrad des Produktkataloges • Durchdringungsgrad Vereinbarung nach Standard-DLV/SLA
Effizienz der Leistungserstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftlichkeit • Konformität • Ressourcen und Kompetenzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Energieeffizienz der Leistungserbringung im IT-Betrieb • Wettbewerbsfähigkeit der IT-Leistungserbringung • Erstbesetzungsquote von Positionen in den DLZ-IT des Bundes





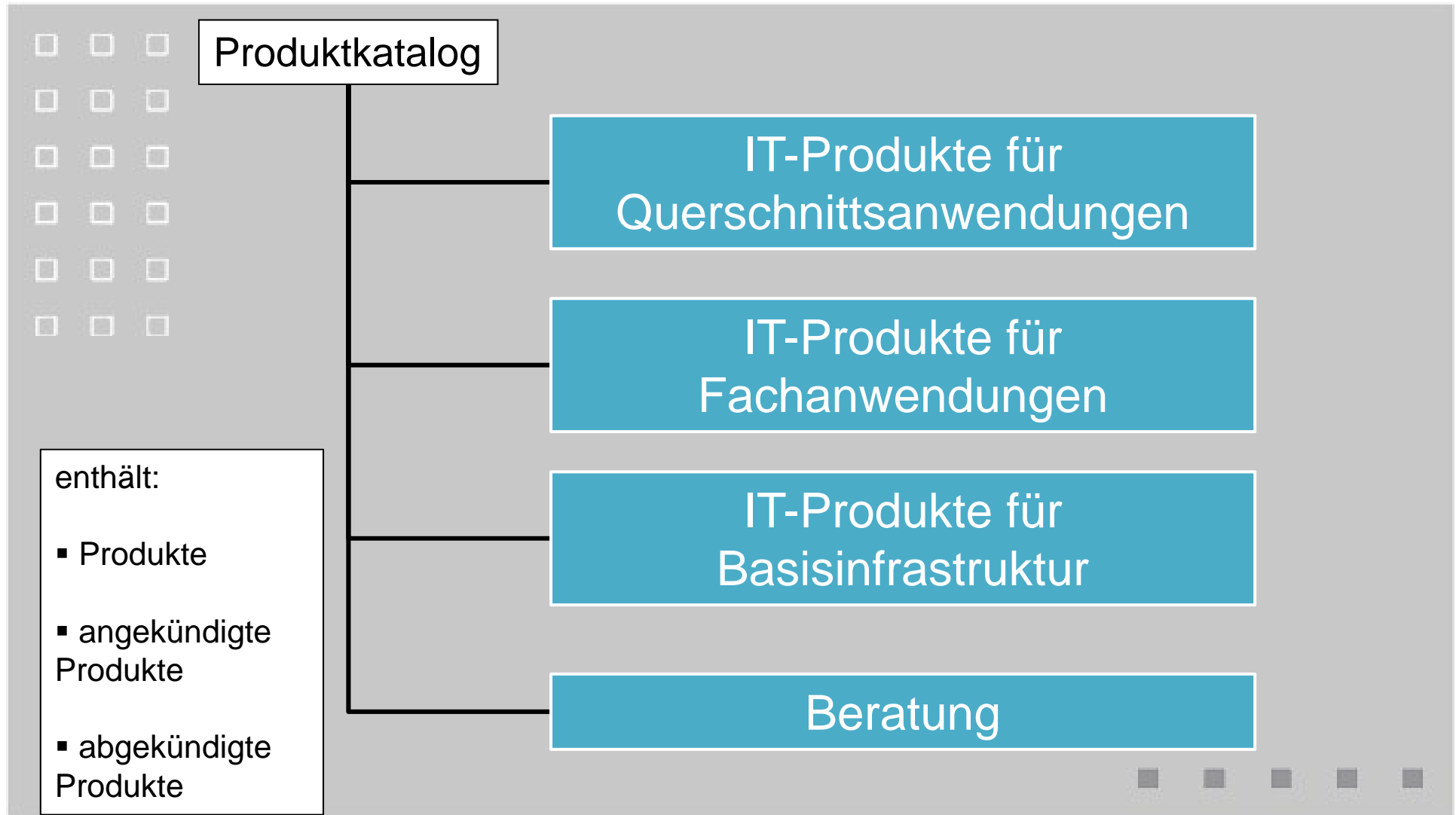
Projektergebnisse

Produktkatalog





Struktur des Produktkatalogs



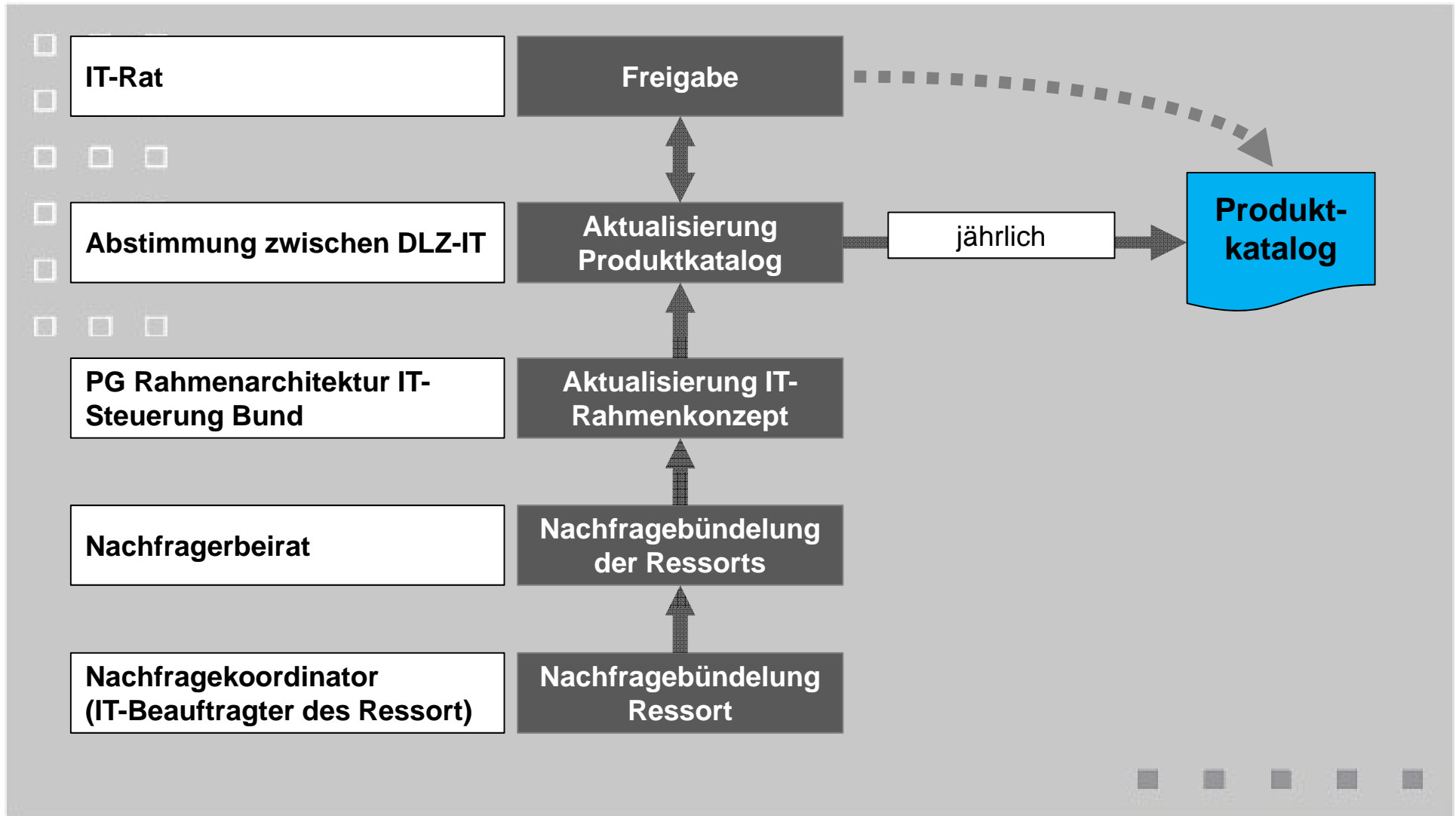


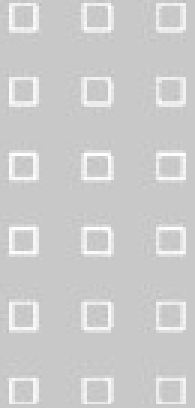
Produktkatalog: aktueller Steckbrief

Produktsteckbrief		
Feldbezeichnung	Bedeutung	
IT-Produkttyp (Klassifizierungsmerkmal)	Querschnitts-, Fachanwendung, Basisinfrastruktur und Beratung	
Unterstütztes Geschäftsfeld	z. B. Personalmanagement	
Zielgruppe	z. B. Abteilung Z oder Personalreferat	
Bezeichnung IT-Produkt	Bezeichnung des Produkttitels (z.B. IT-Verfahren Lohnabrechnung)	
Leistungsbeschreibung (allgemein)	Kurze Beschreibung des IT-Produkts (Übersicht)	
Funktionen	Übersicht der Anwendungsfälle und wesentlichen Produktfunktionen	
Kundenvorteile	Aufzeigen von Vorteilen für die Behörde / den Nutzer (u.a. Verweis auf Wirtschaftlichkeit / Kostentransparenz), auch möglich: Verweis auf Punkt „Herausforderungen/Besonderheiten und Aufzeigen der Vorteile der professionellen Abwicklung im DLZ-IT des Bundes	
Servicelevel	Servicezeiten	Servicezeiten (Lösung von Problemen):
	Rufannahmezeiten UHD	Rufannahmezeiten UHD (Störungen):
	Systemzugangszeiten	Systemzugangszeiten:
	Systemtechnische Verfügbarkeit (Wartungsfenster / Wiederinbetriebnahmezeiten)	Systemtechnische Verfügbarkeit (bezogen Zeiteinheit Monat, Jahr) (Wartungsfenster / Wiederinbetriebnahmezeiten)
Leistungszeitraum	Status des IT-Produktes (Ankündigung, Lieferzeitraum, Gültigkeitszeitraum, Abkündigung) und Abrechnungsmodelle (pro Anwender, pro Installation etc.); Mindestvertragslaufzeiten	
Preis (Leistungsverrechnung)	Lizenzen, Preismodelle	
zusätzlicher Kundenservice	Aufzeigen des zusätzlichen Kundenservice bei Auftragserteilung	
Besonderheiten /Herausforderungen (IT-Anwender)	Beschreibung von Besonderheiten oder Herausforderungen, denen sich der Kunde/ Anwender üblicherweise bei der Einführung des Produktes anwenderbezogen konfrontiert sieht	
Kompetenzen rund um das Produkt	Beschreibung von möglichen kompatiblen Zusatzangeboten rund um die eigentliche Leistung (Verweis auf Schnittstellen oder Produktbundles bereits integrierter Erweiterungsprodukte/Lösungen)	
Informationen zur Prozessabwicklung	Beschreibung von: • Abwicklung und Verfahren usw. bei der Produktlieferung • Anpassungen des Produktes auf die Ressortanforderungen (Customizing) • Liefer- und Betriebsübergabeprozesse	
IT-Voraussetzungen	Technische Implementierungs- und Betriebsvoraussetzungen als Liefervoraussetzungen auf IT-Ebene	
Referenzkunden	Aufzeigen von Referenzkunden / Referenzprojekten / Referenzaufträgen	
Kundenzufriedenheitsauswertungen/ Kundenbeteiligung	Möglichkeit der Erhöhung der Vertrauenswürdigkeit durch Ergebnispräsentation von Kundenbefragungen / Wird zum aktuellen Zeitpunkt nicht erhoben und ist daher nicht auszufüllen	
Ansprechpartner (Kundenbetreuer)	Angabe des Ansprechpartners für Rückfragen / Kontakt bzgl. des Dienstleistungsangebots	
Kurzdarstellung DLZ-IT	Kurzdarstellung des DLZ-IT, Kompetenzen, Tätigkeitsspektrum und generelles Leistungsangebot	

- Für jedes angebotene Produkt gibt es einen eigenen Steckbrief.
- Pro Dienstleister wurden separate Steckbriefe versendet.
- Die Inhalte der Steckbriefe wurden mit den Dienstleistern verifiziert.
- Die Steckbriefe wurden zum Produktkatalog zusammengefasst.
- Die Produkte werden in einer gemeinsam Datenbank mit den Produkten der DLZ-Verwaltung im Intranet des Bundes veröffentlicht.

Produktkatalog: Änderungsprozess



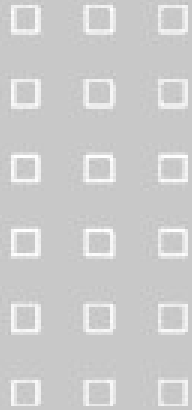


Ausblick





Ausblick aktuelle und zukünftige Projektarbeit



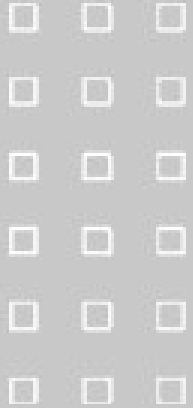
weiter Themen der aktuellen Projektarbeit

- Ermittlung der Nachfrage an ressortübergreifende IT-Leistungen
- Prozesse nach ITIL
- Kompetenzzentren
- rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen
- Prozesslandkarte IT-Steuerung Bund (Entwurf)

Schwerpunkte künftiger Projektarbeit

- KLR
- Finanzierungsmodelle
- Produktkatalog
- Vereinheitlichung von IT-Service-Prozessen





Vielen Dank!

