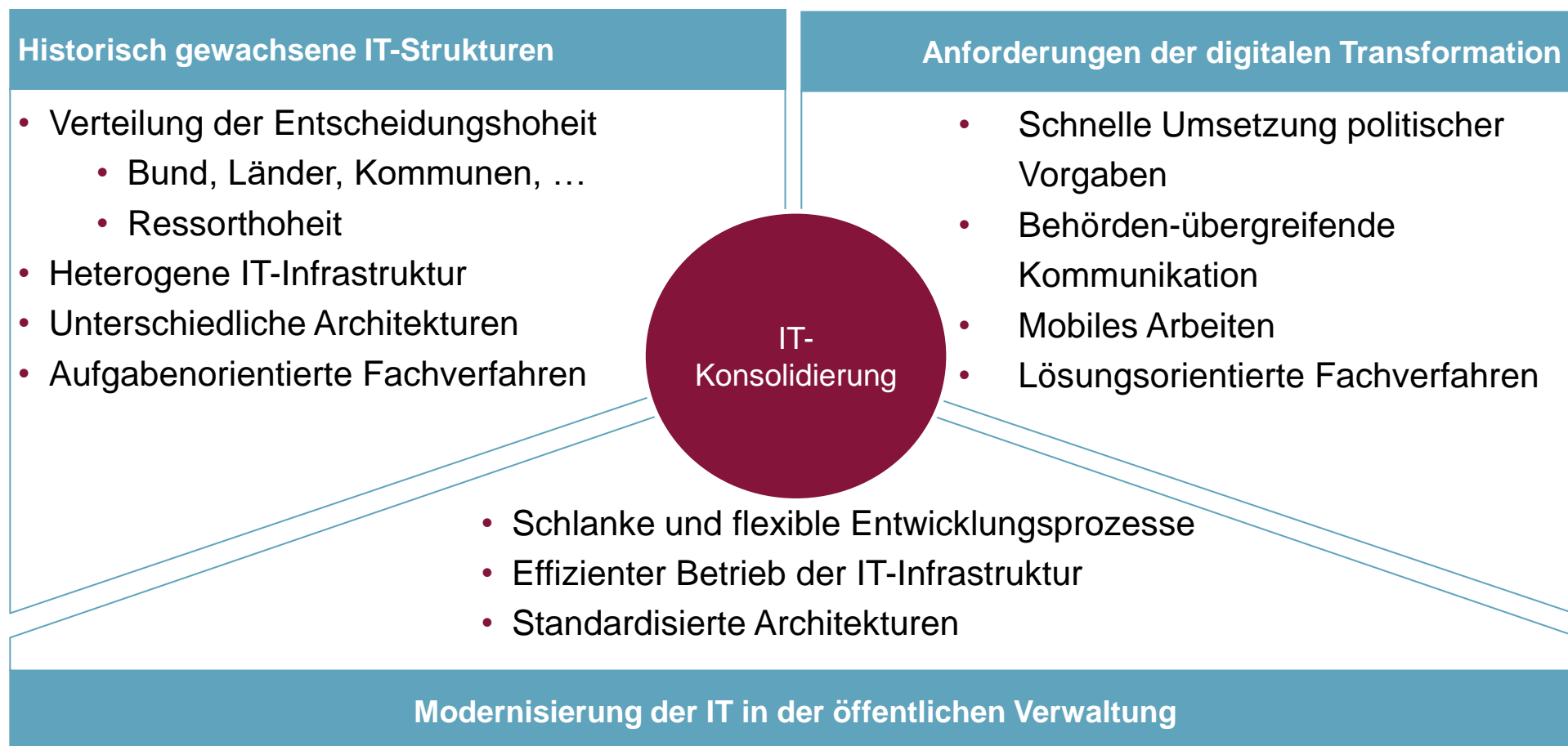


Studienband

IT-Dienstleistungszentren in der öffentlichen Verwaltung

.consulting .solutions .partnership

Herausforderungen an eine moderne IT im Public Sector



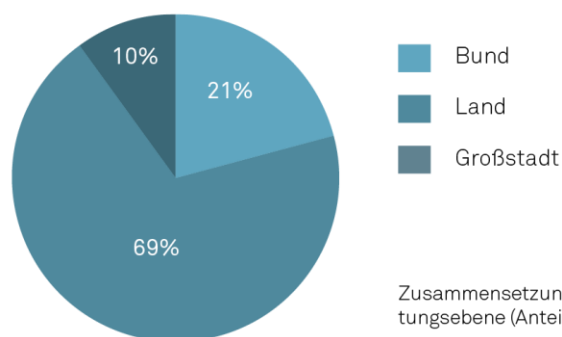
Fragestellungen und Zielgruppen

Behörden als Nachfrager

- Worin bestehen aktuell die wesentlichen fachlichen Herausforderungen der Behörden?
- Vor welchen IT-Herausforderungen stehen die Behörden in den kommenden zwei Jahren?
- Welche Leistungen werden derzeit und zukünftig auf IT-DLZ verlagert?
- Welche Ziele werden mit der Verlagerung verfolgt und werden diese von den IT-DLZ erfüllt?
- Welche Faktoren erschweren die Verlagerung von IT-Leistungen auf ein IT-DLZ?

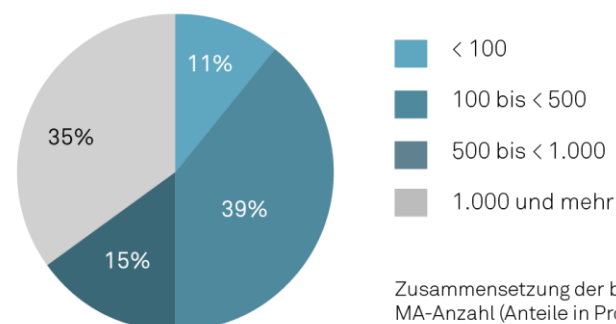
IT-DLZ als Anbieter

Zusammensetzung der Stichprobe nach Verwaltungsebene



Zusammensetzung der befragten Behörden nach Verwaltungsebene (Anteile in Prozent der Institutionen, n=111)

Zusammensetzung der Stichprobe nach Anzahl der Mitarbeiter



Zusammensetzung der befragten Behörden nach MA-Anzahl (Anteile in Prozent der Institutionen, n=111)

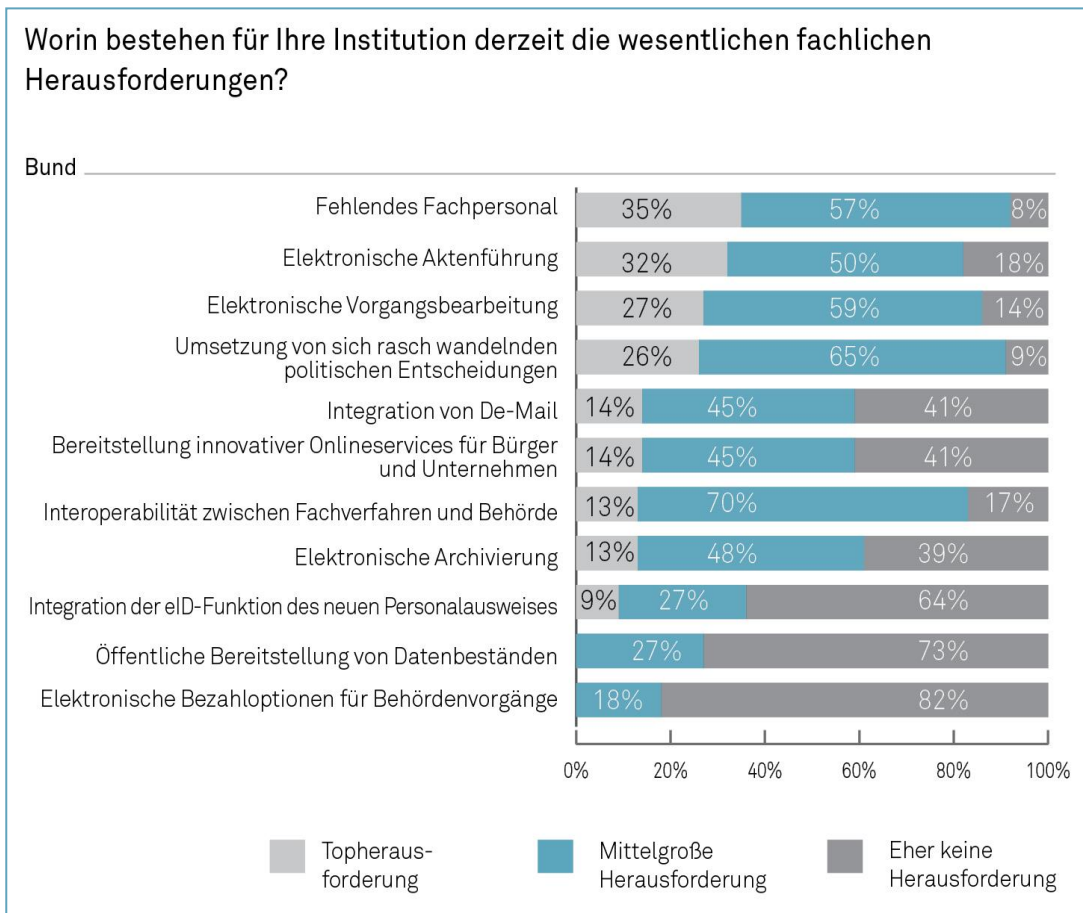
Fachliche Top-Herausforderungen der Behörden

Fehlendes Fachpersonal

Elektronische Aktenführung

Schnelle Umsetzung politischer Entscheidungen

Integration De-Mail



Die Meinung der Spezialisten

Fehlendes
Fachpersonal

Im Hinblick auf fehlendes Fachpersonal sind demografische Entwicklungen, aber auch die Gehaltsstrukturen im öffentlichen Sektor problematisch.

Lothar Fehn Krestas, Abteilungsleiter im Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung (BBR)

Einführung der
elektronischen
Aktenführung und
Vorgangsbearbeitung

Die Einführung der E-Akte ist unbestritten eine Herausforderung, aber auch ein Teil der Lösung für den Fachkräftemangel.

Hartmut Beuß, CIO des Landes NRW

Umsetzung von sich
rasch wandelnden
politischen
Entscheidungen

Die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben stellt uns vor große Herausforderungen, nicht zuletzt, da diese oft sehr kurzfristig konkretisiert werden und eine Stadt wie München ein sehr breites Spektrum an IT-Services anbietet.

Thomas Naefe, it@M München

Technische Top-Herausforderungen der Behörden

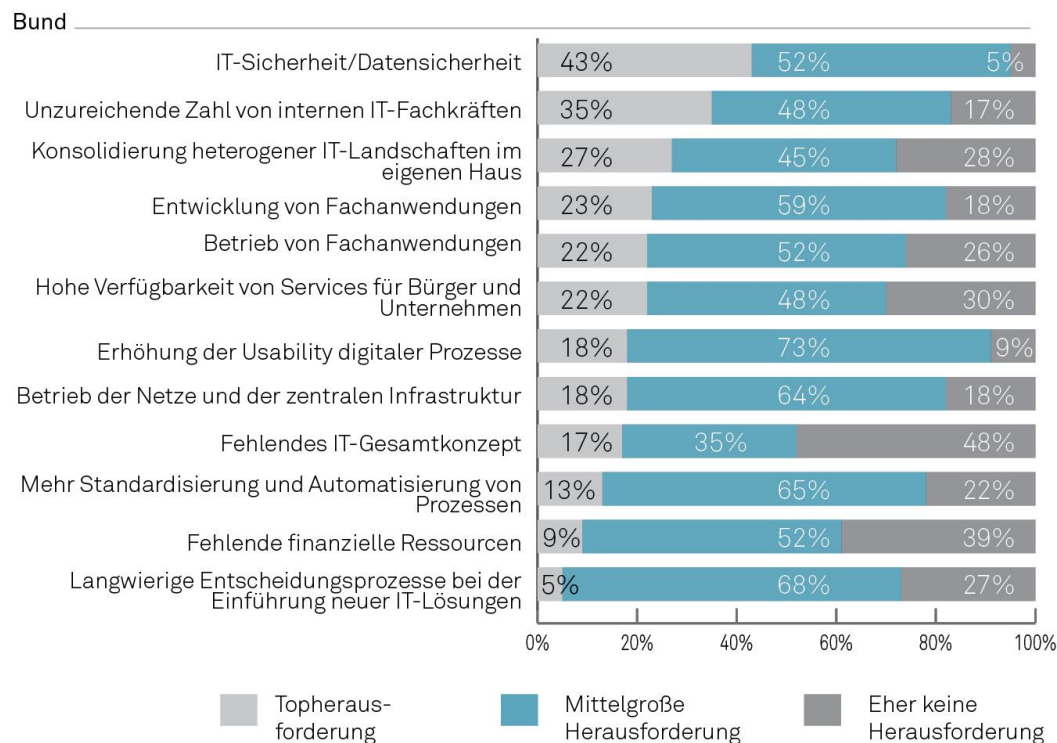
**Gewährleistung
der IT-Sicherheit**

Fehlendes IT-Personal

**Konsolidierung heterogener
IT-Landschaften**

**Entwicklung und Betrieb
von Fachanwendungen**

Welches sind in den kommenden zwei Jahren die wichtigsten Herausforderungen für die IT in Ihrem Haus?



Aktuell ausgelagerte IT-Dienstleistungen

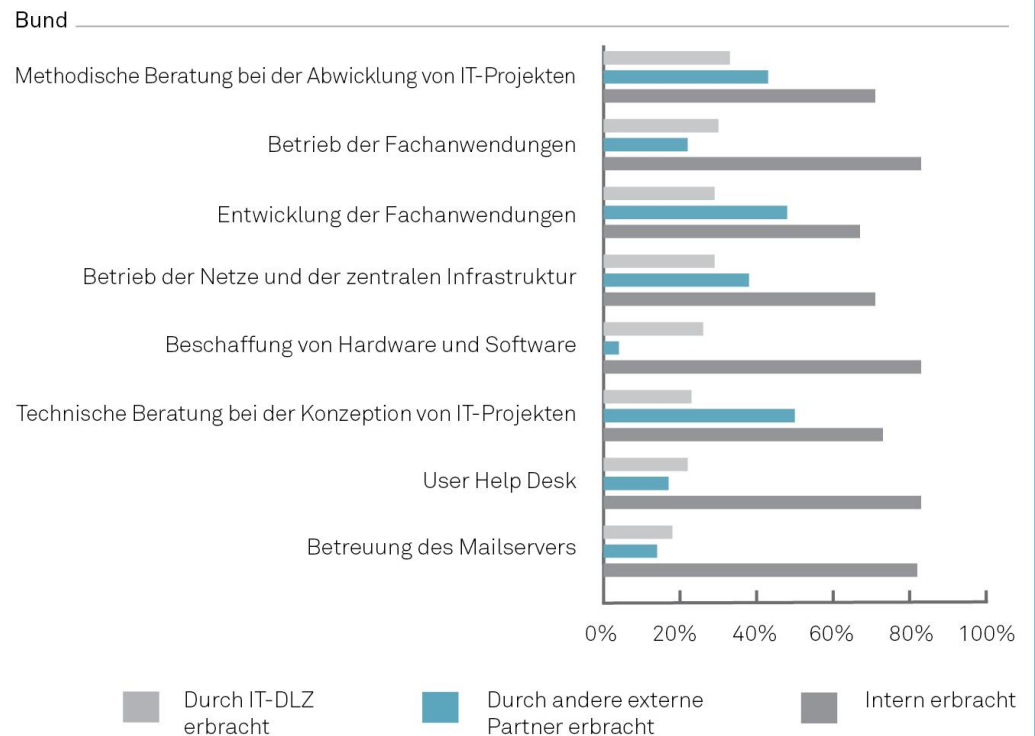
Die meisten IT-Dienstleistungen werden noch intern erbracht

Bei der technischen Beratung setzen die Behörden auf Firmen

Fachanwendungen werden mit Firmen entwickelt

IT-DLZ haben noch geringen Anteil an IT-Dienstleistungen

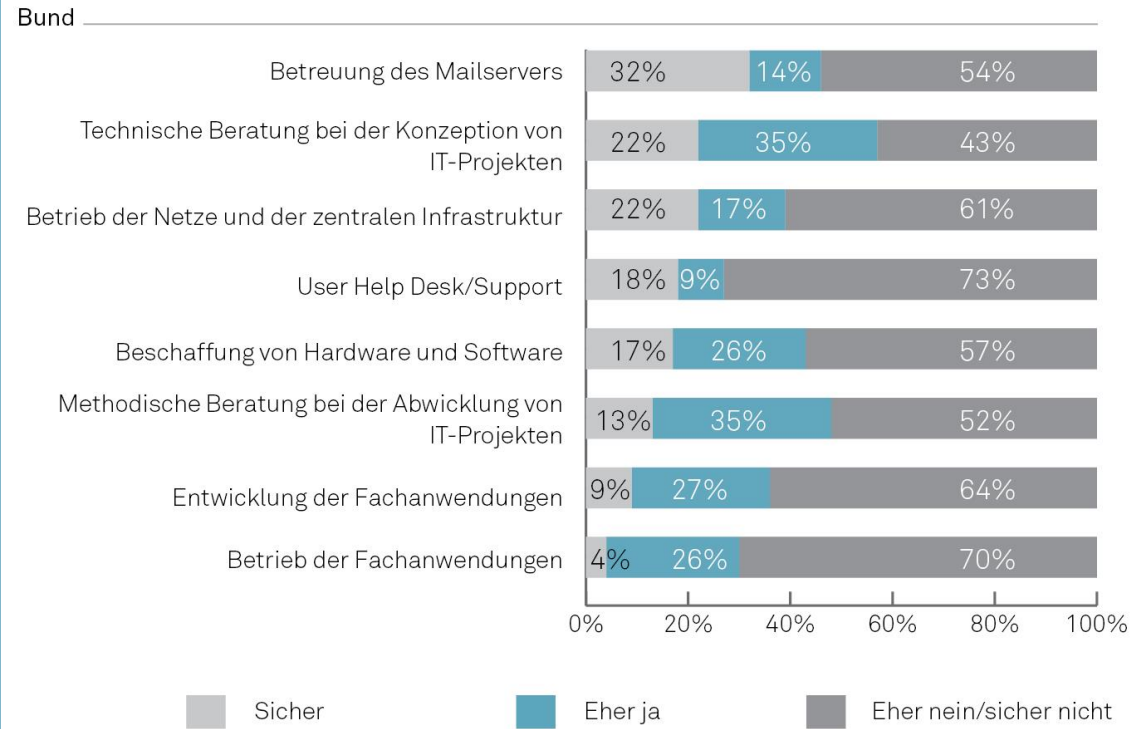
Welche der folgenden Leistungen werden von Ihrer Fachbehörde intern erbracht oder extern von IT-Dienstleistungszentren oder anderen Partnern bezogen?



Geplante Verlagerung in IT-Dienstleistungszentren

- Betreuung des Mailservers
- Technische Beratung
- Betrieb Netze und Infrastruktur
- User Help Desk

Welche Bereiche werden Sie in den kommenden zwei Jahren in die Hände von IT-Dienstleistungszentren übergeben bzw. dort belassen?



Ziele der Behörden bei Verlagerung von IT-Aufgaben

Erhöhung der IT-Sicherheit

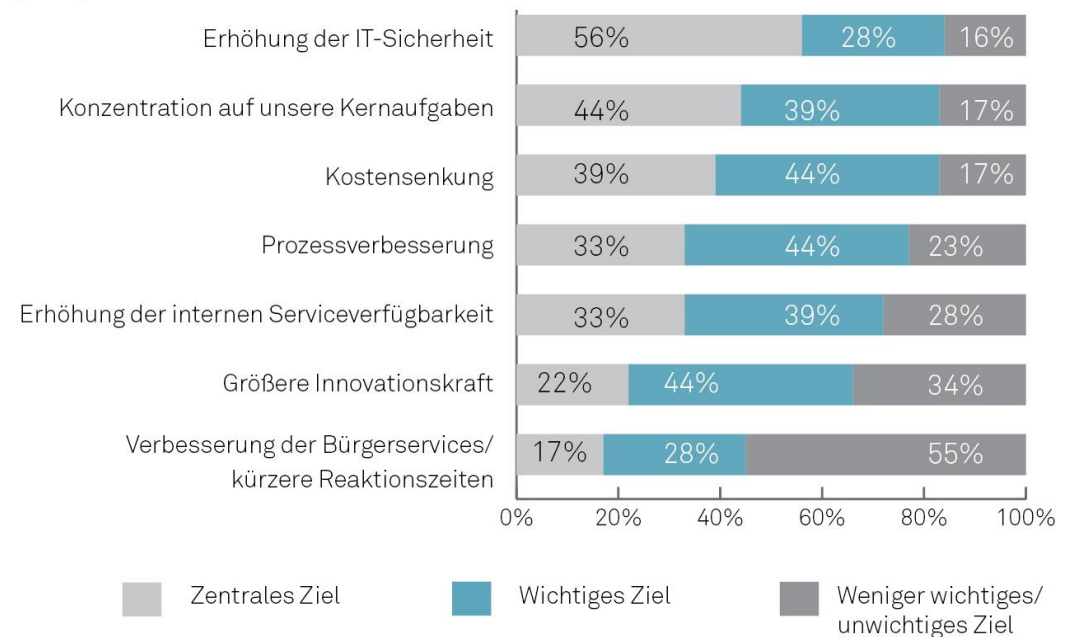
Konzentration auf Kernaufgaben

Kostensenkung¹

Prozessverbesserung Höhere Verfügbarkeit

Welche Ziele verfolgen Sie mit der Verlagerung von Leistungen auf IT-DLZ?

Bund (n=18)*



* Anteile in Prozent der befragten Institutionen, die Leistungen an ein IT-DLZ vergeben oder dies planen.

1. Mit der bisher erreichten Kostensenkung sind nur 11% der Bundesbehörden zufrieden!!

Vorbehalte gegenüber Verlagerung von IT-Aufgaben

IT-Arbeitskräfte in den Verwaltungen wollen ihren Arbeitsplatz sichern. Das sehe ich als Tophinderungsgrund, ein IT-DLZ zu nutzen.

Konrad Kandziora, Geschäftsführer ITDZ Berlin

- Fehlende Prozess- und IT-Standards
- Umsetzbarkeit verbindlicher Leistungsvereinbarungen zwischen Behörden und IT-DLZ
- Fehlendes Fach-Knowhow bei IT-DLZ
- Verlust der Kontrolle und IT-Kompetenz
- Unzureichende Verrechnungsmodelle
- Mangelnde Kostentransparenz und fehlender Nachweis der Wirtschaftlichkeit

IT-DLZ müssen sich noch stärker als Dienstleister aufstellen !

Innerhalb der IT sorgen wir auch dafür, dass den Kunden Fachleute als Ansprechpartner zur Verfügung stehen, die einerseits die Sprache des Kunden sprechen und verstehen und die andererseits die Übersetzung in IT vornehmen können.

Thomas Naefe, it@M München

- Darstellung Leistungsportfolio in Produkt- und Servicekatalog
- Stärkung der Kundenorientierung
- Ausbau der Beratungskompetenz
- Messbare Qualitätskriterien für die SLA-Erfüllung
- Stärkere Standardisierung zur Reduzierung der Komplexität

IT-DLZ müssen ihre Wirtschaftlichkeit nachweisen !

Wir haben einen entscheidenden Nachteil gegenüber der privaten Wirtschaft: Wir haben keinen Wettbewerb. Deshalb müssen wir regelmäßig über kostenintensive Benchmarks beweisen, dass wir effizient und wettbewerbsfähig sind.

Andreas Reichel, Vorstand Technik Dataport

- Behörden werden IT-Aufgabe nur verlagern, wenn IT-DLZ diese kostengünstiger erbringen.
- Auf Landes- und Bundesebene haben die IT-DLZ nahezu eine Monopolstellung.
- Zum Nachweis der Leistungsfähigkeit müssen sich die IT-DLZ durch IT-Benchmarking untereinander und mit privaten Anbietern vergleichen müssen.
- IT-DLZ werden in Rationalisierung und Standardisierung investieren müssen.

Fachprozesse müssen stärker standardisiert werden !

**Die Verwaltung in Deutschland arbeitet sehr effizient,
aber eine Harmonisierung von Fachverfahren und IT
könnte enorm viel Geld sparen!**

Andreas Reichel, Vorstand Technik Dataport

- Die gleichen Gesetze und Vorschriften werden oftmals von verschiedenen Behörden unterschiedlich umgesetzt.
- Die eingesetzten Fachverfahren für die gleiche Aufgabe unterscheiden sich teilweise erheblich in der Architektur und Umsetzung.
- Die Harmonisierung der Fachprozesse und deren einheitliche Umsetzung in Fachverfahren schafft Synergieeffekte in den IT-DLZ.

Die Behörden müssen sich als Kunden aufstellen !

Die IT wird immer komplexer: immer mehr Verfahren, immer aufwendigere Software, immer mehr Devices usw. Diese Komplexität zu managen ist eine zentrale Herausforderung.

Andreas Reichel, Vorstand Technik Dataport

- Die Behörden müssen als Bedarfsträger ihre Anforderungen exakt spezifizieren.
- Mit zunehmender Verlagerung von Aufgaben auf IT-DLZ müssen die IT-Referate ihre Kompetenz zur Formulierung von Spezifikationen und zur Steuerung der Lieferanten stärken.
- Die Bedeutung der IT-Referate in den Behörden wird daher nicht abnehmen, sondern wird sich qualitativ verändern. Die IT-Referate werden weniger Personal für operative Aufgaben benötigen, stattdessen brauchen sie mehr Personal für konzeptionelle Aufgaben, die Entwicklung fachlicher Architekturen und Spezifikationen.(Demand IT).

Die Behörden müssen sich als Kunden aufstellen !

Die IT wird immer komplexer: immer mehr Verfahren, immer aufwendigere Software, immer mehr Devices usw. Diese Komplexität zu managen ist eine zentrale Herausforderung.

Andreas Reichel, Vorstand Technik Dataport

- Die Behörden müssen als Bedarfsträger ihre Anforderungen exakt spezifizieren.
- Mit zunehmender Verlagerung von Aufgaben auf IT-DLZ müssen die IT-Referate ihre Kompetenz zur Formulierung von Spezifikationen und zur Steuerung der Lieferanten stärken.
- Die Bedeutung der IT-Referate in den Behörden wird daher nicht abnehmen, sondern wird sich qualitativ verändern. Die IT-Referate werden weniger Personal für operative Aufgaben benötigen, stattdessen brauchen sie mehr Personal für konzeptionelle Aufgaben, die Entwicklung fachlicher Architekturen und Spezifikationen.(Demand IT).



Werner Achtert

Leiter IT-Consulting Public Sector

+49 (0) 89 / 96101 1706

+49 (0) 171 / 8010891

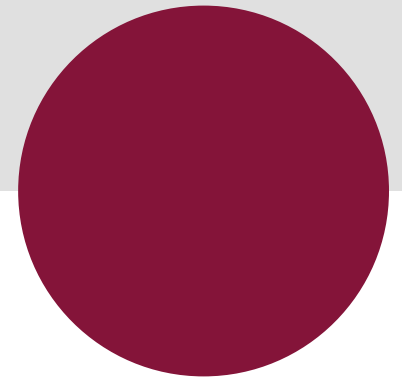
Werner.achtert@msg-systems.com

msg systems ag

Robert-Bürkle-Str. 1

85737 Ismaning

www.msg-systems.com



.consulting .solutions .partnership