



Einführung von "thegov" (Serviceplattform für Land und Kommunen) in Thüringen

43. KoopA-Erfahrungsaustausch
- II.8 Organisationsgestaltung und
Geschäftsprozessoptimierung -

Prof. Dr. Regina Polster

Steuerungskreis Verwaltungsreform, IT und e-Government
im Thüringer Finanzministerium



- Rahmenbedingungen des eGovernment in Thüringen
- Das führende eGovernment-Projekt „thegov“
- Aufbau eines Service Centers und Service Process Reengineering
 - Anforderungsprofil aus thegov
 - Geplante Realisation

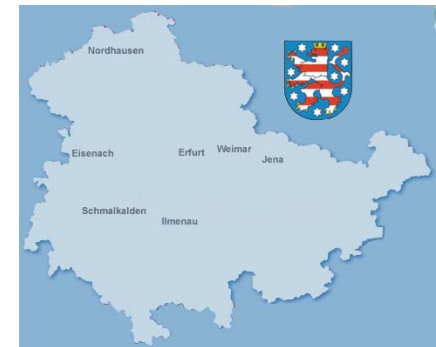


1. Rahmenbedingungen des eGovernment in Thüringen



Beschluss der Thüringer Landesregierung in 2000 zur Weiterentwicklung der Verwaltungsreform und der Landesverwaltung

- Prüfung vorhandener Verwaltungsstrukturen, d.h. Überprüfung des öffentlichen Leistungskatalogs und Regelungsbestands (Aufgabenkritik)
- Straffung von Landesbehörden
- Schaffung von mehr Effizienz und Bürgernähe
- Verwirklichung transparenter Strukturen und Vereinfachung der Verwaltungsverfahren
- Sicherung der Motivation der Beschäftigten
- Verbesserung der Bürger- und Kundenorientierung
- ... unter wirtschaftlichem Einsatz von IT





E-Government-Konzept in Thüringen

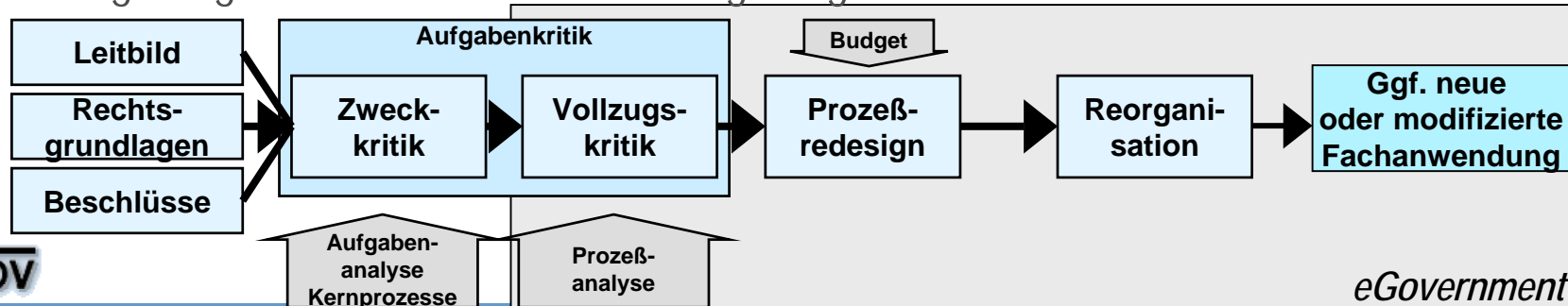
- 2001 wurde im Rahmen eines public-private-partnerships mit den Thüringer Landkreisen, dem Thüringer Städte- und Gemeindebund, dem Thüringer Landesrechenzentrum, dem KIV Hessen sowie den Unternehmen Oracle, Siemens-Business-Services sowie Deutsche Telekom AG wurde ein **eGovernment Konzept** erarbeitet und vom Kabinett beschlossen.
- Das Konzept wurde sowohl für die Landes- als auch die Kommunalverwaltung entwickelt.
- Der derzeitige Maßnahmenplan umfasst ca. 40 Maßnahmen.
- Erste Einzelsysteme bereits im produktiven Einsatz.
- Ausschreibung und Vergabe für Serviceplattform thegov in 2004.

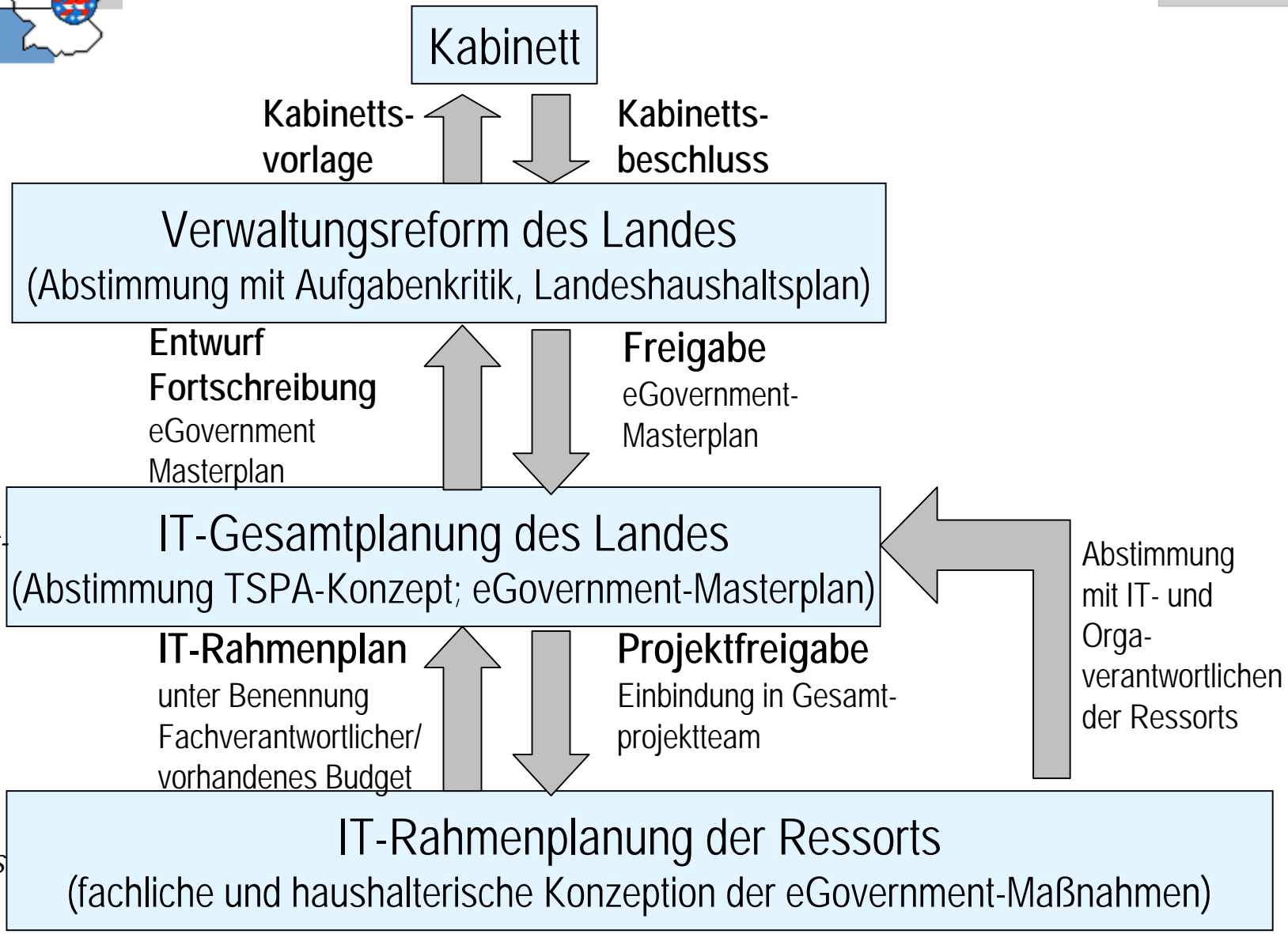


Steuerung von E-Government in Thüringen

Sicherstellung der strategischen/organisatorischen Verknüpfung von Verwaltungsmodernisierung und eGovernment:

- 2004 wurden dem **Steuerungskreis Verwaltungsreform, IT und e-Government** im Thüringer Finanzministerium die Aufgaben der ressortübergreifenden Umsetzung des eGovernment-Konzeptes des Freistaates und die verstärkte Abstimmung zwischen diesen Aktivitäten und den Verwaltungsstruktur-maßnahmen übertragen.
- Gemäß Art 76 ThürVerf. verbleibt die Fachverantwortung für die zu integrierenden Fachverfahren bei den zuständigen Ressorts.
- Der Steuerungskreis stellt innerhalb der Einzelprojekte die TSPA-Konformität bzw. Abstimmung mit der landesweiten IT-Rahmenplanung sicher.
- Die aus der derzeit laufenden landesweiten Aufgabenkritik resultierenden Folgeaufgaben werden in die Planung integriert.







2. Integrativer Weg Thüringens



- Integrative Lösung: zentral betriebene Dienste-Plattform mit standardisierten Hard- und Softwarekomponenten, die zentrale Dienste, Querschnitts- und Fachanwendungen verbindet
- Nicht nur für einzelne Ministerien und Geschäftsbereiche, sondern für die komplette öffentliche Verwaltung
- Diese Plattform wird stufenweise sowohl den Landesverwaltungen als auch den Kommunalverwaltungen zur Verfügung gestellt.



Sachstand im Projekt thegov

Ziel des Projektes

- Das Projekt thegov Serviceplattform für Land und Kommunen ist das führende Projekt der eGovernment Maßnahmen in Thüringen.
- Für Verwaltung, Bürger und Unternehmen soll ein einheitlicher und benutzerfreundlicher Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen ermöglicht werden.
- Ziel ist ...
 - die Bereitstellung notwendiger Basisdienste für einen verwaltungsübergreifenden, sicheren, hochverfügbaren Datenaustausch, auch zwischen verschiedenen Fachanwendungen
 - die Bereitstellung verschiedener Querschnittsanwendungen zur Mehrfachverwendung in Fachanwendungen
 - der Nachweis der Funktionalität der Plattform über die Integration erster exemplarischer Fachanwendungen



Einzelne Projektinhalte

■ Basis-Dienste

- zentraler Verzeichnisdienst, zentrale Benutzerverwaltung (SSO), Signatur, virtuelle Poststelle, Mailtool, Suchmaschine

■ Querschnittsanwendungen

- Dokumentenmanagement/Vorgangsmagementsystem, Contentmanagement, Formulareservice, Geo-Proxy, Servicecenter Management von Arbeitsgruppentätigkeiten (CIRCA der EU), Zuständigkeitsfinder

■ Fachanwendungen

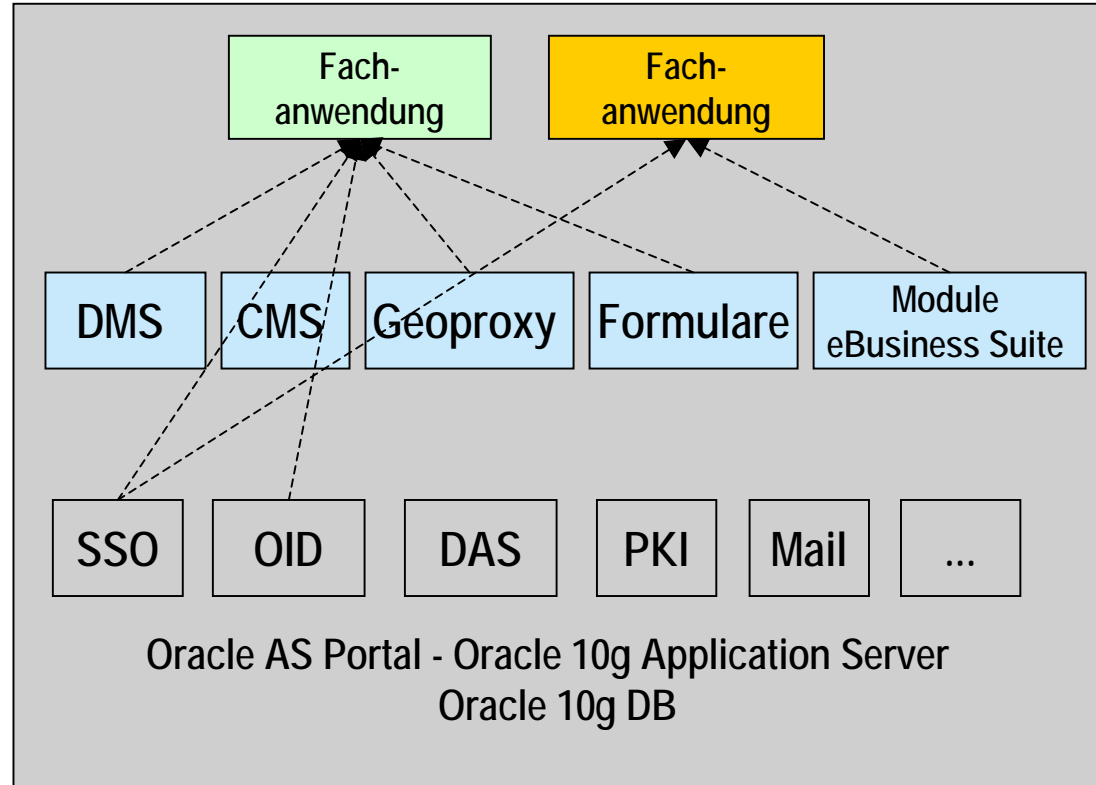
- Logistikmanagementsystem (LMS), Umweltdatenkatalog (UDK), Haushaltsmanagementsystem (HAMASYS), Gültigkeitsverzeichnis



*Fach-
anwendungen*

*Querschnitts-
anwendungen*

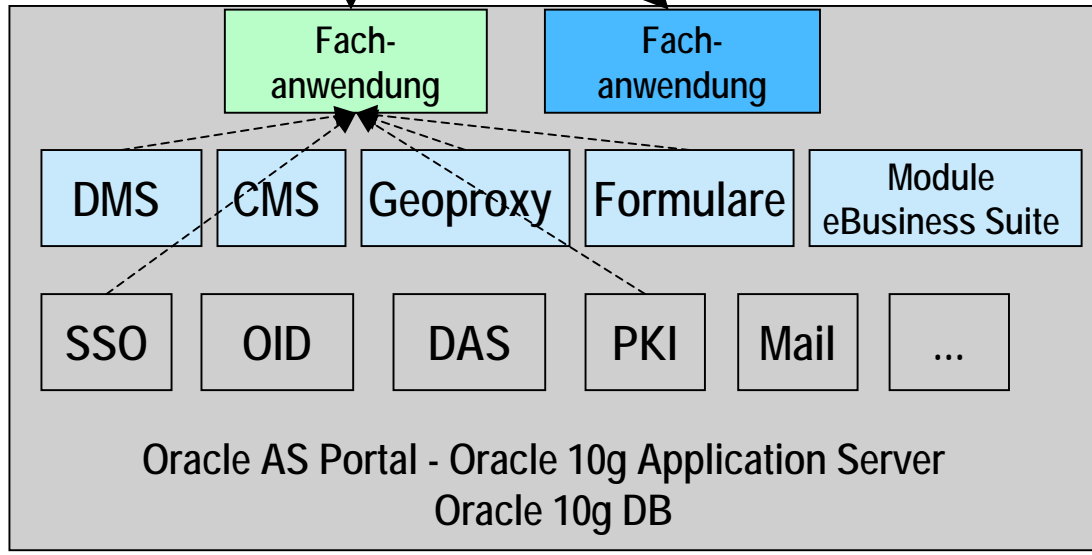
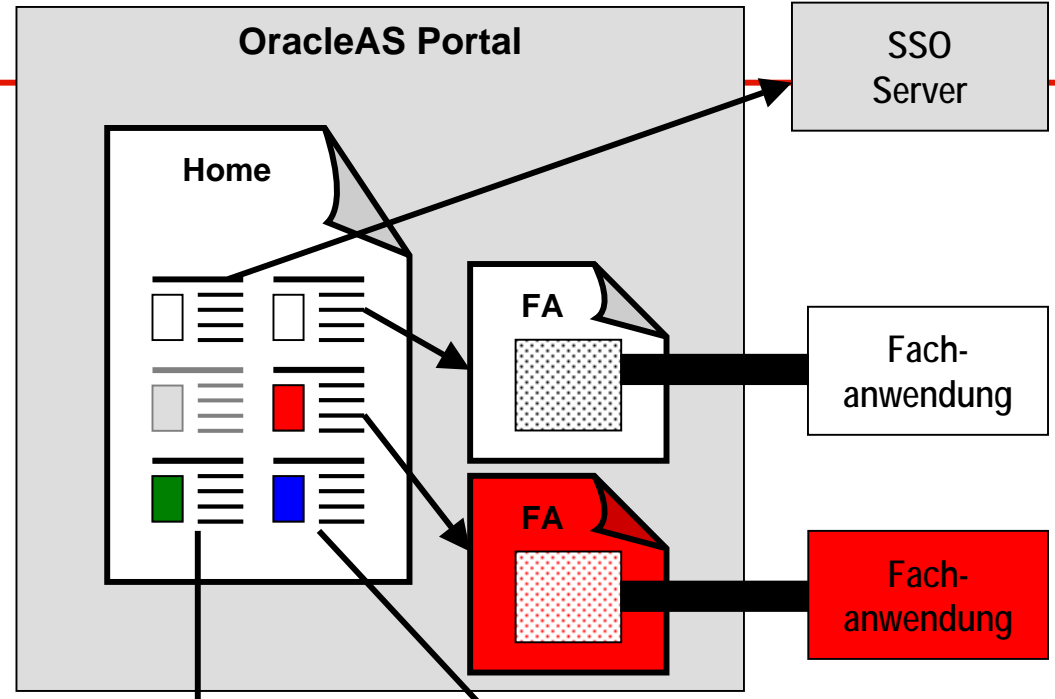
zentrale Dienste



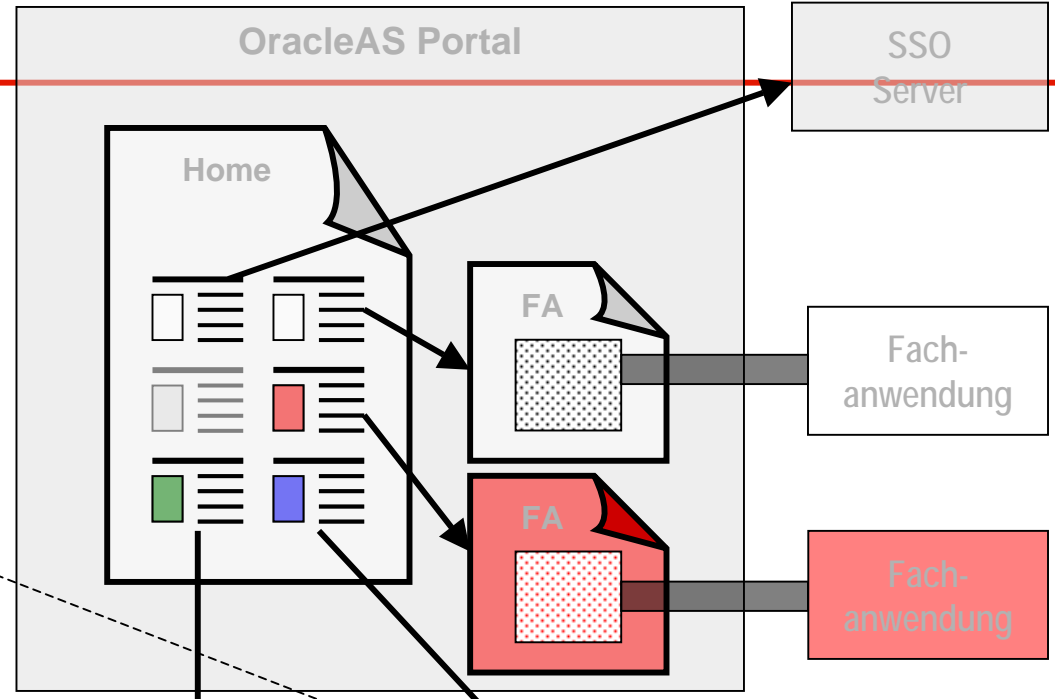
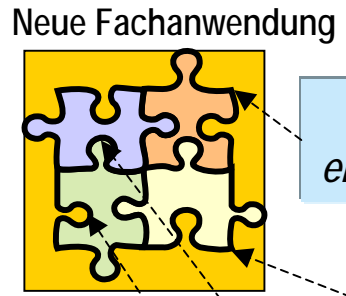
SSO = Single Sign On
 OID = Oracle Internet Directory
 DAS = Delegated Administration Service
 PKI = Public Key Infrastructure



Fach-
anwendungen
Querschnitts-
anwendungen
Basisdienste



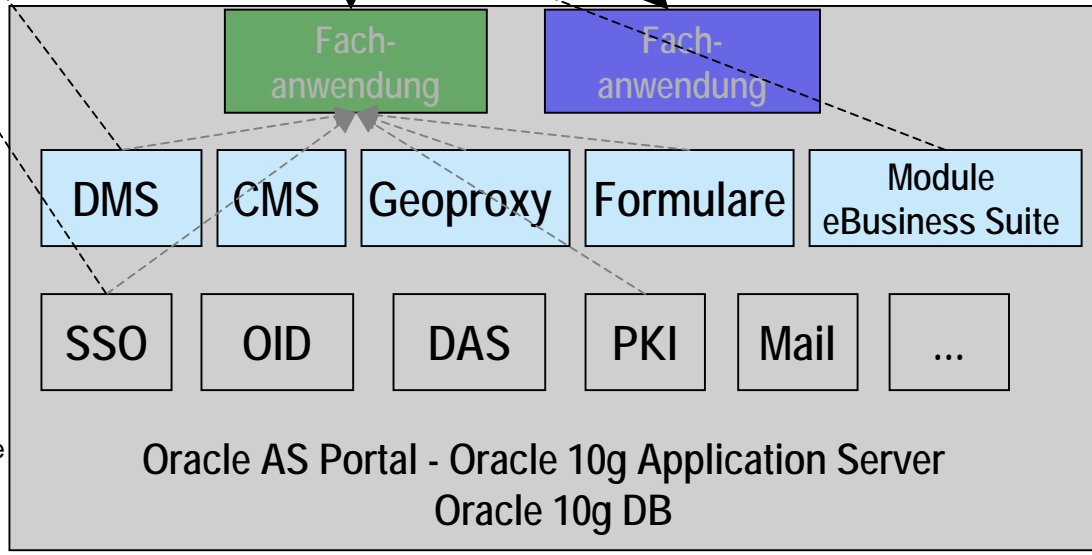
Single Sign On
Oracle Internet Directory
Delegated Administration Service
Keops ABV
Public Key Infrastructure



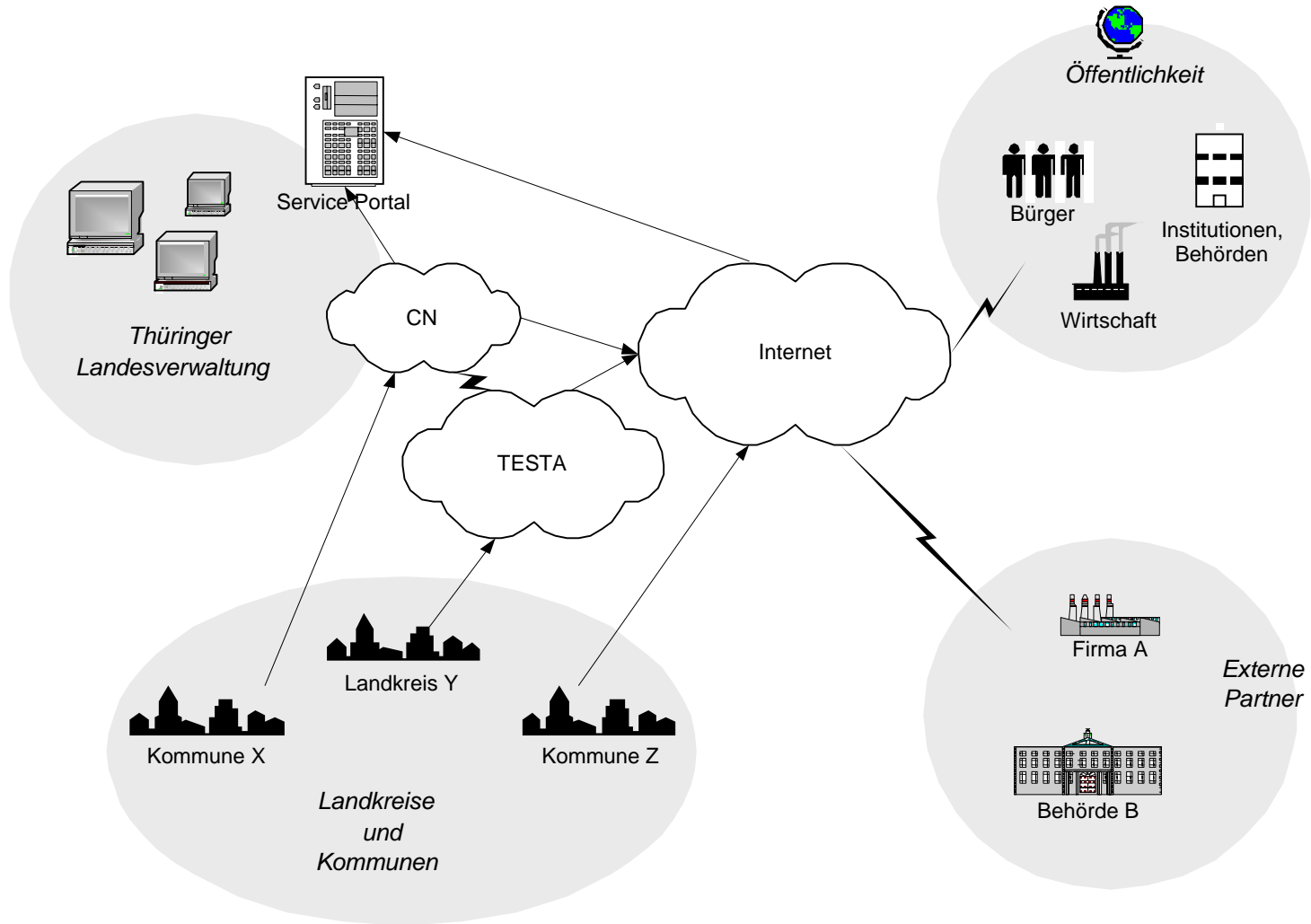
Fach-anwendungen

Querschnitts-anwendungen

Basisdienste

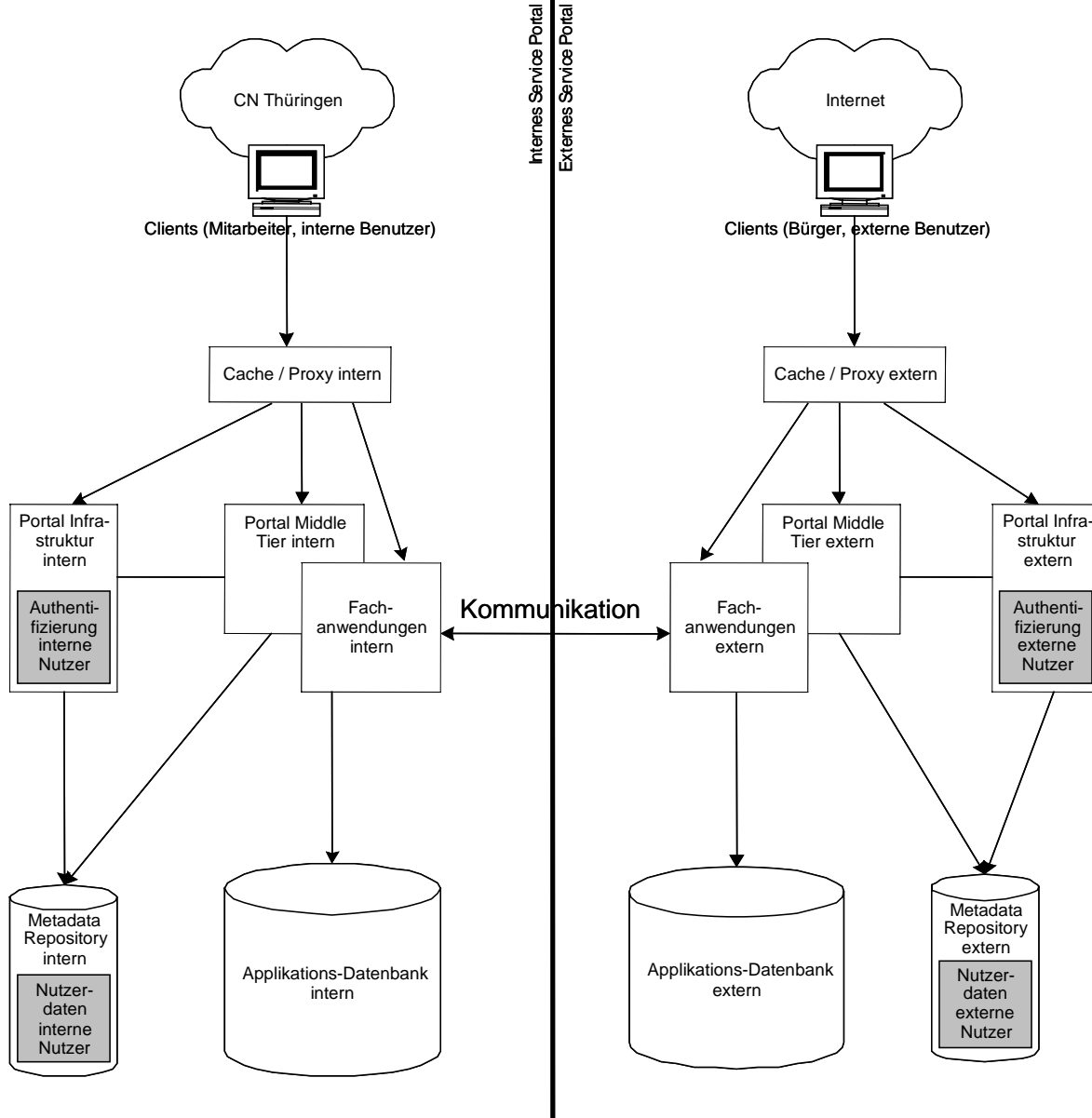


- Single Sign On
- Oracle Internet Directory
- Delegated Administration Service
- Public Key Infrastructure





Internes und externes Portal





DEUTSCHLANDS
STARKE MITTE.



FREISTAAT THÜRINGEN

Navigator | Bearbeiten | Benutzerkonto | Abmelden | Home

Home > Pfadangabe > für > horizontale > Navigation



Zugang zum Portal
Fachanwendungen mit
Zugangsberechtigung
• **Abmelden**



Suche
Untermenü:
• **Erweiterte Suche**
• **Ultra Search**
administrieren



Formulare
Untermenü:
• **Formulare abrufen**
• **Formulare verwalten**



Umweltdatenkatalog
Öffnet den Umwelt-
datenkatalog in einem
neuen Browserfenster



**Zuständigkeiten
verwalten**
Beschreibung



**Thüringen.de
administrieren**
Beschreibung



**Intranet
administrieren**
Beschreibung



**Variable Bezüge
verwalten**
Beschreibung



**Kabinettsvorlagen
verwalten**
Beschreibung



Regionalplanung
Für diese Fachanwendung
haben Sie keine Zugangs-
berechtigung



Circa
Öffnet die Fachanwendung
Circa in einem neuen
Browserfenster



Service Center
Untermenü:
• **Tickets bearbeiten**
• **Knowledge Base**



Hamasys
Beschreibung



E-Mails
Beschreibung



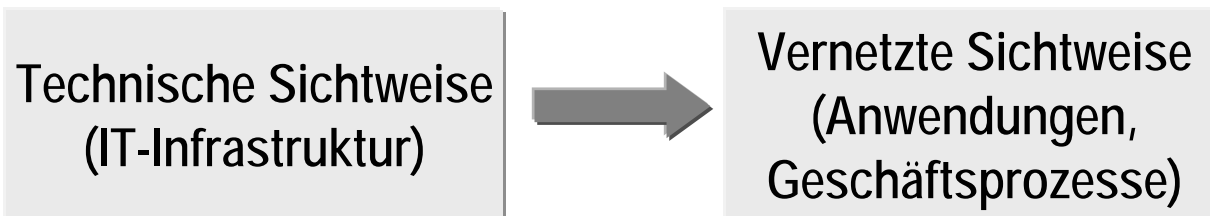
Portaladministration
Für diese Fachanwendung
haben Sie keine Zugangs-
berechtigung



3. Aufbau eines Service Centers im Rahmen des Projektes thegov



- Das Service Center wird als zentraler Prozess im Thüringer Landesrechenzentrum etabliert.
- Es bedient die Anfragen von ca. 500 Landeseinheiten, 100 Kommunen sowie den Bürgern und Firmen des Landes Thüringen.
- Alle Ereignisse werden an dieses zentrale Service Center gemeldet und von den dortigen Mitarbeitern entsprechend der definierten Service Prozesse bearbeitet.
- Das Service Center kann ergänzt werden durch an anderen Orten etablierte Service- oder Help Desks, die in die Service Struktur einzubinden sind.





Ziel 1 bei der Einrichtung eines Service Centers

Errichtung eines zentralen Eingangspunktes für Meldungen, die im Zusammenhang mit der Serviceplattform, darin integrierter, zu integrierenden oder außerhalb existierender Fachanwendungen für Bürger, Unternehmen, Organisationen, sowie für Mitarbeiter von Landes- und kommunalen Einrichtungen des Freistaates unter Nutzung vielfältiger Kommunikationsmöglichkeiten stehen:

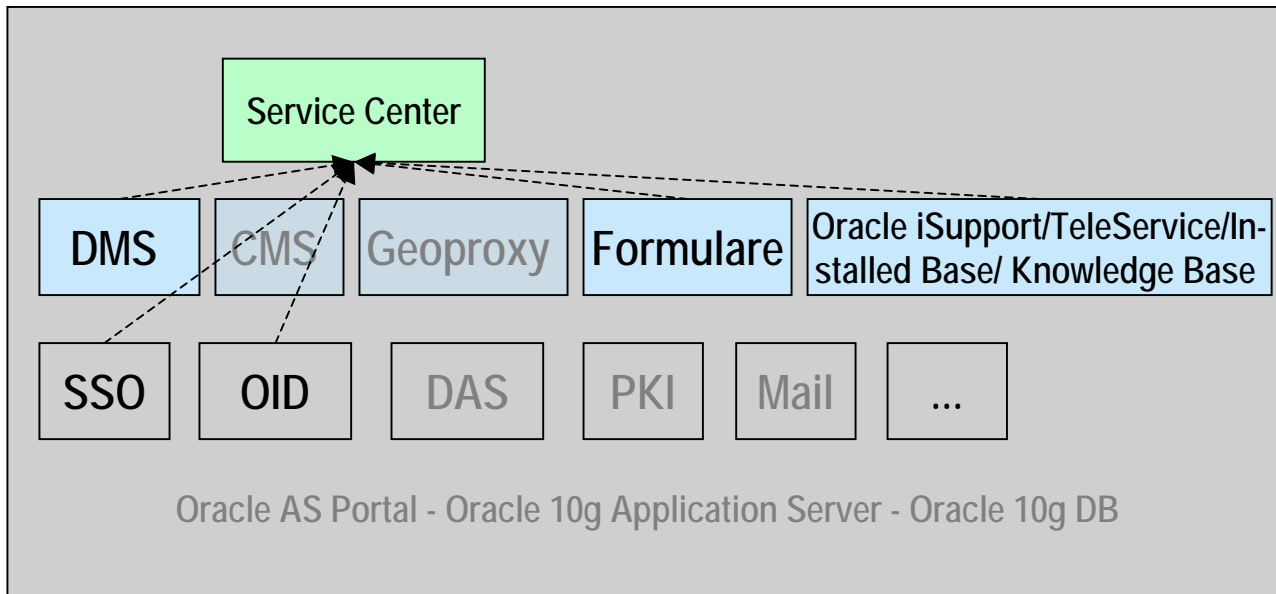
- Telefon
- Fax
- Mail
- Portal



Hierarchische Struktur des Service Centers

Single Point of contact

Landesinformationszentrum			
Service Center	1st Level	Bürger-information	politische Anfragen
	2nd Level		
	3d Level		





Automatisierung und Standardisierung der Benutzerverwaltung

- Automatisiertes Identitätsmanagement über mehrere Anwendungen und Directories
- Vereinfachtes plattformübergreifendes Management von Benutzerkonten
- Reduzierung der Kosten für den Passwort-Support mit Single-Sign-On



Ziel 2 bei der Einrichtung eines Service Centers

Verbesserung der Servicequalität und –quantität durch

- Problemstrukturierung,
- Wissensmanagement,
- Serviceorganisation,
- Reporting, etc.

einhergehend mit einer Entlastung der technischen Mitarbeiter und Sachbearbeiter in den Verwaltungseinrichtungen des Freistaates,



Ziel 3 bei der Einrichtung eines Service Centers

Schaffung eines Rahmens für die schrittweise Einbindung der Serviceprozesse für

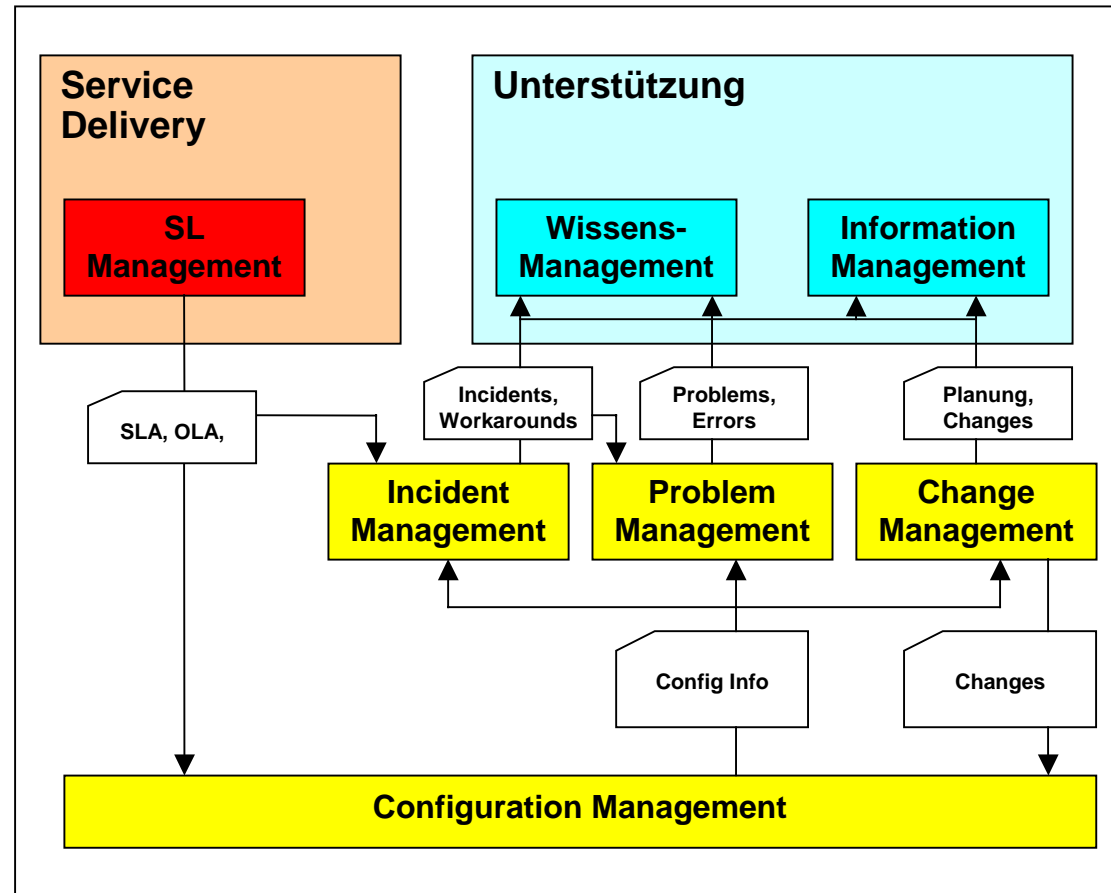
- existierende bzw.
- im Rahmen der eGovernment-Aktivitäten noch zu schaffende Fachanwendungen,
- technische und
- organisatorische Infrastrukturen

der Landes- und kommunalen Einrichtungen des Freistaates.



Unterstützte Prozesse im ersten Schritt

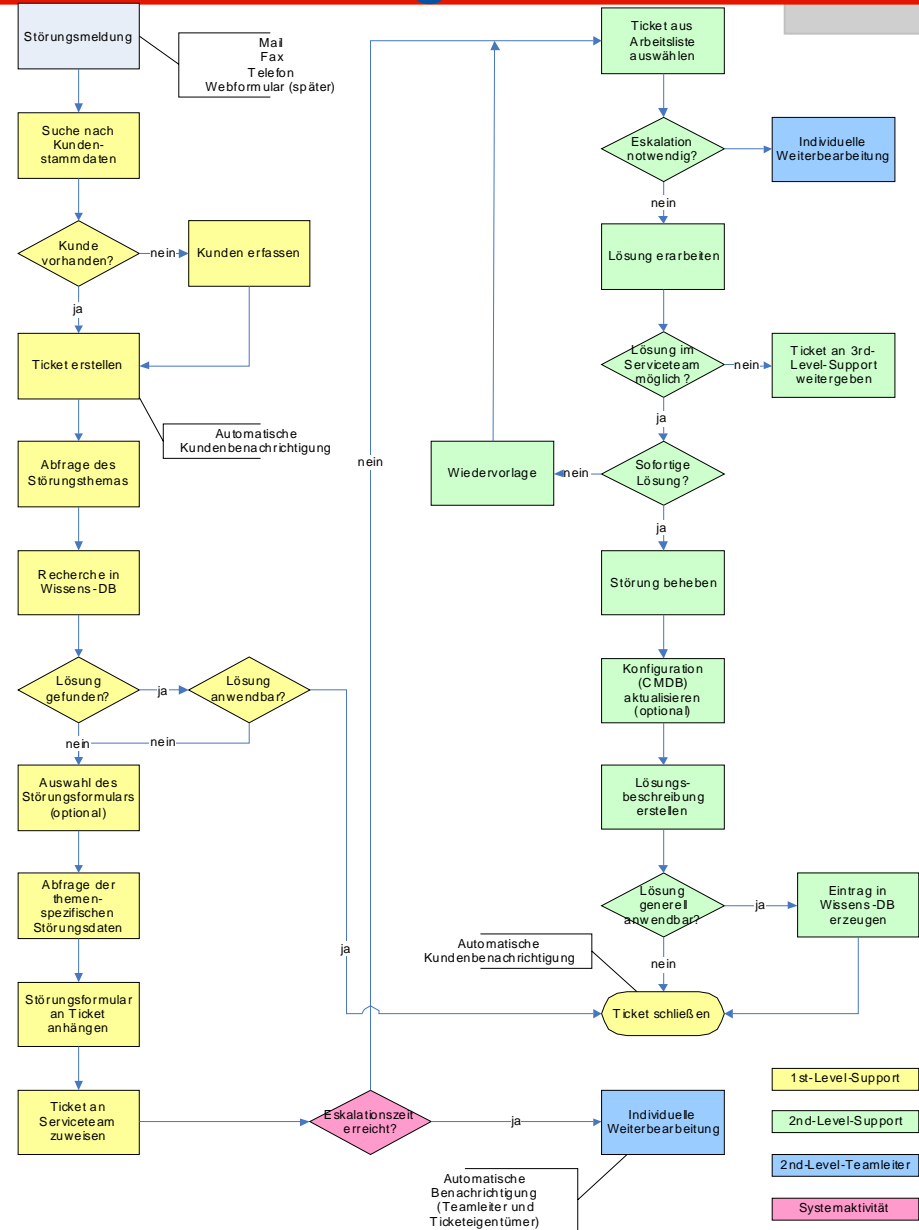
- Incident Managementprozess
 - Problem Managementprozess
 - Change Managementprozess
 - Configuration Managementprozess
- sowie
- Service Level Management





Beispiel: Incident Management

... bearbeitet Störungen und Ereignisse (Incidents) und bildet die Schnittstelle zwischen der IT-Organisation (TLRZ, ZIV, sonstige Betreiber, Entwickler von Fachanwendungen, Technologieplattformen) und den IT-Anwendern. Ziel ist die Erfassung und schnelle Bearbeitung des Incidents und damit die Wiederherstellung des Service.





Service Delivery

Service Level Management

1. Support-Zeit (Erreichbarkeit des 1st Level Support)
2. Service Zeit (Zeit in der Serviceanfragen bearbeitet werden)
3. Prioritäten und Kategorien für Serviceanfragen je Anwendung
4. Reaktionszeiten je Priorität und Anwendung
5. Wiederherstellungszeiten je Priorität und Anwendung

Die Inhalte des SLA werden im Incident Management zur Berechnung von Wiederherstellungsterminen und damit zur Bestimmung von Eskalationszeitpunkten herangezogen.



Erste Ergebnisse

- Durch die Auswahl von Standard-Softwaremodulen (Oracle Teleservice, iSupport, Installed Base, Knowledge Base) können Referenzprozessmodelle bzw. Best Practises genutzt werden.
- Die Prozessanalyse und die notwendige Definition von Rollen ergibt eine erhöhte Transparenz über IT-Servicedienstleister.
- Zentrale Informationsquelle ist die auf dem Bestandsmanagement aufbauende CMDB (Configuration Management Datenbank); die ergänzend known bugs, SLAs; change requests sowie Kapazitätspläne enthalten soll.



- Die einzelnen IT-Serviceprozesse stehen in einem engen Zusammenhang und können nur gemeinsam geplant werden. Es ist jedoch eine schrittweise Einführung notwendig, um die Beteiligten nicht zu überfordern.
- Durch die klare Identifikation und Abgrenzung der IT-Service-Prozesse ergibt sich ein eindeutiges Bezugssystem für die Erbringung von IT-Services. Das IT-Servicemanagement sorgt für eine Standardisierung der Prozesse innerhalb der IT-Organisation, indem interne als auch externe Leistungserbringung definiert und festgelegt wird.
- Nach Etablierung der Management Prozesse muss eine ständige Bewertung der IT-Services erfolgen.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontakt:

Prof. Dr. Regina Polster

Freistaat Thüringen, Finanzministerium

Steuerungskreis Verwaltungsreform, IT und e-Government

Ludwig-Erhard-Ring 7

D-99099 Erfurt

Tel.: +49(0)361 / 3796-502

Fax: +49(0)361 / 3796-663