

ESARI / 30K

44. KoopA ADV in Dresden



1.ESARI/30K

- Rahmenbedingungen in der FHH
- Das Projekt
- Ziele
- Herausforderungen

2.Strategie

- Benchmarkuntersuchung
- IT-Rahmenmodell
- Konzeptionelle Basis

3.Vorgehen

- Entwicklung des Phasenmodells
- Entwicklung des Warenkorbmodells
- Instrumentarien

4.Erreichtes – Erkenntnisse – Ausblick

- **2002: Senatsbeschluss zur Zentralisierung der dezentral in den Behörden und Ämtern wahrgenommenen IT-Administration**
 - **Verlagerung des Betriebs von Netzen, Servern, Endgeräten und Software zu einem zentralen Dienstleister (Dataport)**

- **Stadtweites, modernes Verwaltungsnetz**
- **Stadtweite Anmelde- und Verzeichnisdienste**
- **Stadtweite SMS- und Virenschutz-Infrastruktur**
- **Zentraler Fileservice**
- **Einheitliches Bürokommunikationsnetz
(30.000 Postfächer)**

Effizienz-
Steigerung der
Arbeit durch
Reorganisation der
IT-Strukturen

- **Projekt der Finanzbehörde Hamburg**
- **Auftrag**
 - **Steuerung des Gesamtprojektes**
 - **Sicherung der Prozessqualität**

Zentrale Administration für bis zu 30.000 Endgeräte

- **Projekt des Dienstleisters Dataport**

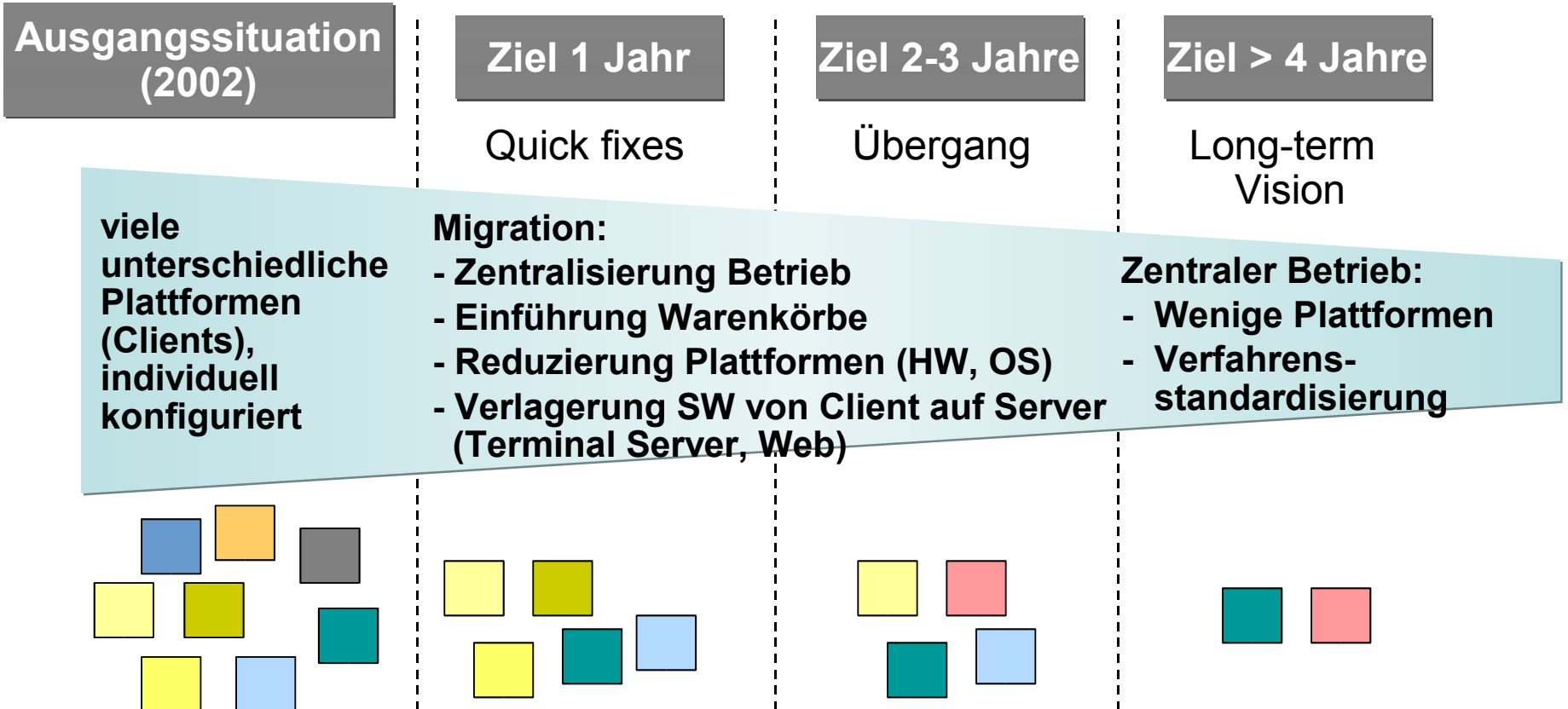
- **Auftrag**
 - **Aufbau einer Betriebsorganisation**
 - **Standardisierung und Optimierung von Prozessen und technischer Infrastruktur für den Betrieb von Endgeräten, Servern, Netzen und Applikationen bei mindestens gleich bleibender Servicequalität**

- **Effizienzsteigerung beim Betrieb der IT-Systeme in der FHH durch**
 - **technische und organisatorische Standardisierung und**
 - **Zentralisierung**

- **Kostensenkung und Synergie durch**
 - **Professionalisierung der Betriebs- und
Betreuungsprozesse (ITIL)**
 - **Produktivitätssteigerungen durch Supportverbesserungen**
 - **Reduzierung der IT-Systemvielfalt**
 - **Konsolidierung von Software und IT-Verfahren**

- **Strukturelle Einsparungen der derzeit in den Behörden für
administrative Tätigkeiten gebundenen Personalmittel**

- **Aufbau eines wirtschaftlichen und zuverlässigen IT-Betriebs**
- **Gemeinsames Verständnis aller Beteiligten**
- **Ausrichtung aller Beteiligten auf die Ziele**
- **Etablierung der Auftraggeberrolle in den Behörden**
- **Gleichzeitigkeit der Migration und des Leistungserstellungs- /
Leistungsoptimierungsprozesses (Betrieb) bei Dataport**
- **Beherrschung der gegebenen Heterogenität der Infrastruktorkette**
- **Beherrschung der Komplexität und Vielzahl von Fachanwendungen
(Betrieb)**
- **Entwicklung effizienter und effektiver Betriebsmodelle**



Parallele Aktivität: Optimierung Server- und Verfahrensbetrieb (dezentral vs. zentral)

- **Durchführung in Zusammenarbeit mit der Gartner Group**
- **Erhebungszeitraum 2003**
- **12 Untersuchungsbereiche (Behörden und Ämter der FHH) mit insgesamt 24.000 Anwendern**

- **Ziele des Benchmarkings**
 - **Schaffen von Transparenz**
 - **Verständnis der Ist-Situation**
 - **Ermittlung der Kostentreiber**
 - **Erkennen von Schwachstellen in den untersuchten Bereichen**
 - **Erarbeiten von Empfehlungen zur Verbesserung der IT-Leistung**

- **Vergleich mit Unternehmen ähnlicher Komplexität und Größe aus dem Gartner-Datenbestand**

▪ Verringerung von Produktivitätsverlusten

Basis: 1.652,4 Arbeitsstunden pro Jahr

- **Durchschnittlich 8,83 % der Arbeitszeit werden nicht produktiv genutzt**
- **Unproduktive Zeit pro Jahr und pro Mitarbeiter: 146 Stunden**
- **Davon: gegenseitige Selbsthilfe der Mitarbeiter: 61 Stunden pro Jahr und pro Mitarbeiter**
- **Davon Zeit für Selbstlernen: 42 Stunden pro Jahr / pro Mitarbeiter**

▪ Fazit:

- **Halbierung der Stundenanzahl würde die indirekten Kosten von 106 Mio. € auf 69 Mio. € jährlich reduzieren.**

- **Verbesserung der Kenntnisse der Mitarbeiter durch**
 - **Analyse und Fortschreibung des Fortbildungskonzeptes**
 - **Auswahl Benutzer, die Training benötigen**
 - **Aufstellung eines Plans für das Benutzertraining**

- **Prüfung, warum bei einfachen Fragen die Akzeptanz des offiziellen Supports häufig als mangelhaft bezeichnet wird**
- **Überprüfung der Reaktionszeiten bei einfachen Fragen**
- **Einforderung einer stärkeren Nutzung des offiziellen Supports**

IT-Rahmenmodell

Behörde

IT-Rahmenkonzept

Servicekonzept

Betriebskonzept

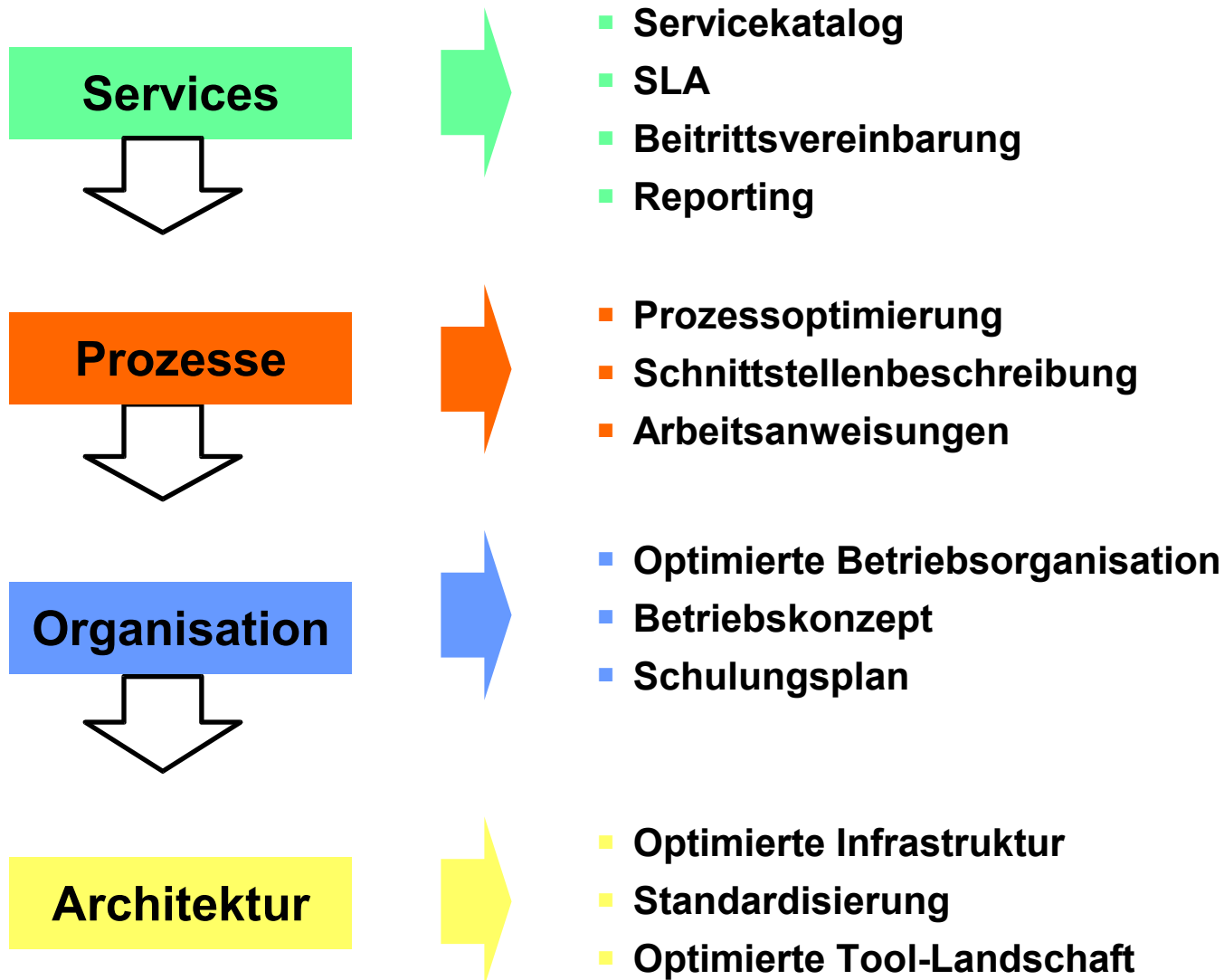
Projekt ESARI-Migration

Behörde,
Dataport

Übertragung
IT-Service

Übertragung
IT-Betriebsaufgaben

- **Grundlage für gemeinsames Verständnis und Vorgehen der Beteiligten**
- **Unterstützung der Standardisierung von Services, Prozessen und IT-Architektur**
- **Basis: IT Service Management nach ITIL**
- **Standardisierte Services als entscheidender Erfolgsfaktor für effizienten und effektiven IT-Betrieb**



Phase I
IT-Rahmenkonzept

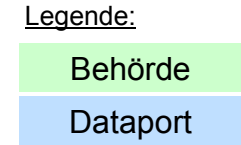
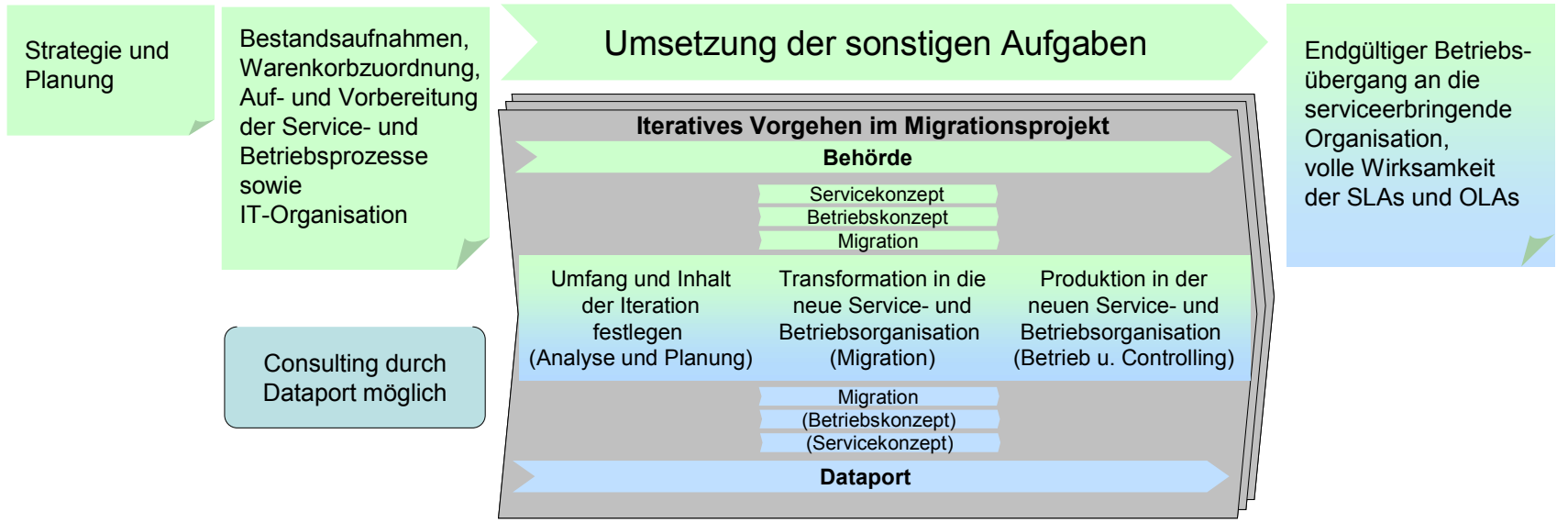
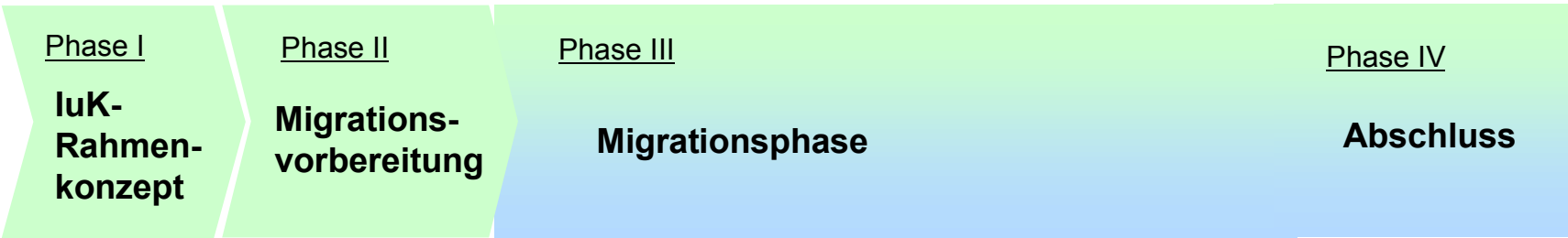
Phase II
Migrationsvorbereitung

Phase III
Migration

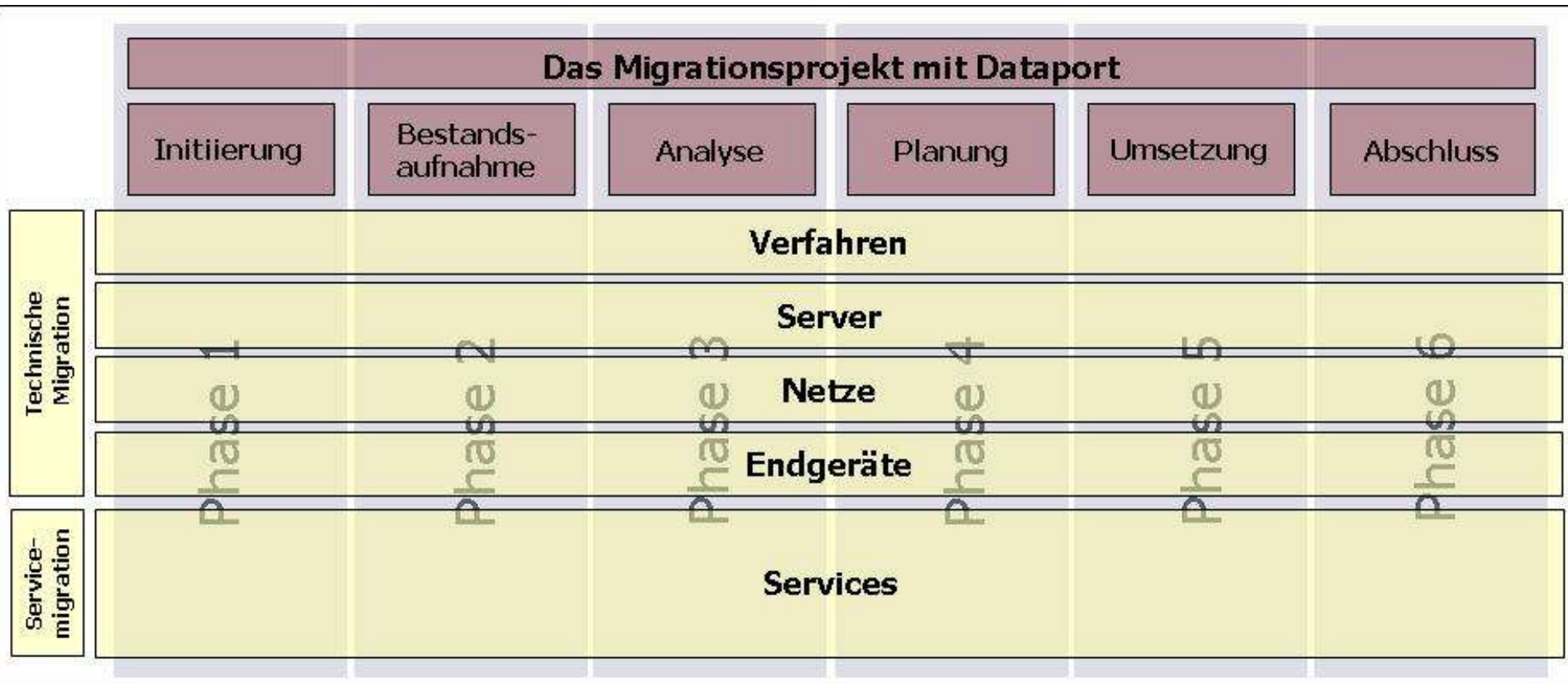
Phase IV
Abschluss

3.1 Phasen des Umsetzungsprojektes (Behörde)

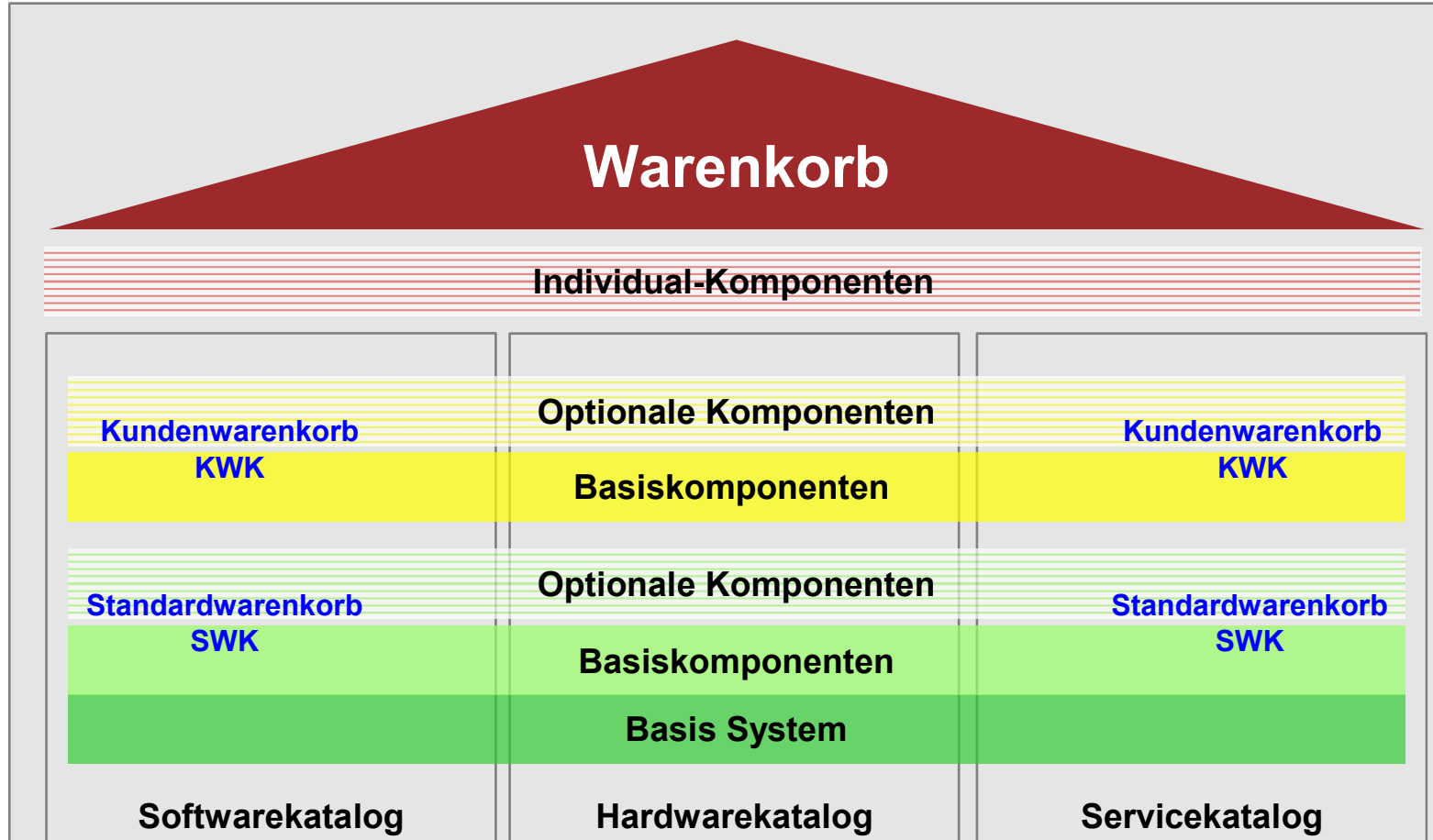
Umsetzung durch Behörden und Ämter



3.1 Phasen des Migrationsprojektes (Dataport)



3.2 Vorgehen – Entwicklung des Warenkorbmodells



- **Abschluss trilateraler Projektvereinbarungen zwischen Dataport (Auftragnehmer), Behörde (Auftraggeber) und Finanzbehörde**
- **Multi-Projektmanagement auf der Basis von MS Project Server und Share Point Portal**
 - **Projektpläne**
 - **Berichtswesen**
 - **Gemeinsame Dokumente**

- **Projektorganisation und Projektgremien**
 - **Lenkungsgruppe**
 - **Steuerungsgruppe**
 - **Projektgruppe**
- **Übergreifende Gremien**
 - **ITAB (IT-Architekturboard)**
 - **Akzeptanz Management**
 - **Programm Management**
 - **Personalräte**
 - **Kundenforum**
- **Arbeitsgruppen zu spezifischen Fragestellungen u. a.**
 - **Migrierte Bereiche**
 - **Hardware Management**
 - **diverse Einzelthemen**
- **Angebote für Anwender**
 - **„Anwenderforum“**
 - **Infos im Intranet**

- **67 Teilprojekte in 19 Behörden und Ämtern**
- **Zwei Drittel der Teilprojekte bis 31.12.2006 beendet**
 - **Stand 20.03.2007: ca. 13.500 migrierte Clients**
- **Aufrechterhaltung des Betriebs bei gleichzeitigem**
 - **Aufbau der Betriebsorganisation bei Dataport**
 - **Durchführen der Migration**
- **Service Desk**
 - **UHD und Auftragssteuerung aufgebaut**
 - **Akzeptanz UHD (Kompetenz und Erreichbarkeit)**
 - **Akzeptanz Abarbeitung der SSRs -> Einhaltung SLA**

- **Entwicklung von Modelllinien**
- **Standardisierung/Konsolidierung = Reduzierung von 6.500 auf ca. 3.000 SW-Produkte/Verfahren**
- **Etablierung von toolunterstützten, an ITIL orientierten Service Management Prozessen**
 - **Incident Management**
 - **Auftragssteuerung**
 - **Configuration Management (HW)**
 - **Service Level Management**
- **Etablierung Ansprechpartnerstruktur durch Kundenbetreuung und Service Koordination**
- **SuSU**
- **Express Service Support für herausgehobene Aufgabenträger**

- **Anpassung Betriebsorganisation**
 - **Analysen der Massentauglichkeit der Betriebsorganisation und der technischen Gesamtinfrastruktur durchgeführt**
 - **Unternehmensweiter Einsatz der ITSM Suite für die ITIL-Kernprozesse**
- **Homogenisierung Netzwerk und –komponenten**
- **Überführung in einen zentralen Fileservice**
- **Aufbau eines zentralen Hardware Managements**
- **Kundenbefragung**
- **Neue Eskalationskultur**

- **Servicekatalog**
 - **Klarheit über die IT-Services**
- **Service Level Agreement**
 - **Transparenz über die Soll-Qualität der IT-Services**
 - **Rahmenvertrag und Beitrittsvereinbarungen**
- **SLA Reporting (Transparenz über die Ist-Qualität der IT-Services)**
 - **Tagesreports**
 - **Störungsmeldungen und deren Status**
 - **Aufkommen von SSRs incl. Bearbeitungsdauer und SL-Erfüllung**
 - **Monatsreports**
 - **Anzahl der Störungsmeldungen**
 - **Anzahl der Störungsmeldungen pro Kategorie, Art, Priorität**
 - **Reaktionszeit für Störungsbearbeitung (Endgeräte, LAN, Verfahren)**
 - **Erstlösungsquote des UHD**
 - **Erfüllungsgrad der SL für SSRs in Prozent pro Monat**
 - **Anzahl SSR pro Monat und Kategorie**

"Nebenziele"

- **Lizenz Management**
 - einheitlich
 - Einkaufsvorteil
- **Update- und Release Konzept**
- **Standardisierungen**
 - Drucker
 - LANs incl. Netzwerkkomponenten
- **Entlastung der PCs durch Reduzierung der installierten SW**
- **Passwortrücksetzung (Password Self Service)**
- ...

- **Der gewählte Ansatz ist richtig und notwendig**
 - **IT-Rahmenmodell (Modelllinien ESARI-PC, Warenkörbe, Service- und Prozessmodell)**
 - **Standardisierung von Technik und Prozessen**
- **Größte Herausforderungen sind**
 - **Beherrschung der gegebenen Heterogenität auf der gesamten Infrastrukturlösungskette**
 - **Komplexität und Vielzahl von Fachanwendungen**
 - **Entwicklung effizienter und effektiver Betriebsmodelle**

■ **Komplexität und Vielschichtigkeit erfordern**

- **iteratives Vorgehen bis zur Erreichung des Zielmodells**
- **Bereitschaft auf Behörden- und Dienstleisterseite**
- **mehr Zeit als erwartet für Migrationen und Optimierungen**
- **Gleichzeitige hohe Anforderungen an beteiligte Personen**
- **Einbindung aller Beteiligten als erfolgsrelevante Komponente**
- **gemeinsame Planung der Umsetzungs- und Migrationsprojekte**
- **Informationsaustausch bzw. Beteiligung**
 - **Rechnungshof**
 - **Datenschutzbeauftragten**
 - **Personalräte**

- **Weitere Konsolidierung von Hard- und Software**
- **Modifizierung der Modelllinien**
- **Optimierung HW Management**
- **Anpassung Release Management**
- **Benchmarkuntersuchung nach Abschluss des Projektes**
- **HW-Management – Umsetzung SEB durch Dataport**
- **HW-Management -> HW Standardisierung**
- **Lösungen für sog. Restanten**
- **Spezialsupport → organisatorische und prozessorale Lösungen (z.B. Behindertenarbeitsplätze, spezielle Peripherien etc.)**
- **Konzeption/Aufbau Lizenz Management, Problem Management**

Was können wir optimieren?

- **Stabilisierung zentraler Dienste**
- **Kundenforum (zuvor AG Migrierte Kunden)**
- **Krisen- und Informations Management**
- **CMDB → Datenqualität für HW- und Verfahrensdaten**
- **Release Management**
- **Ausbau Field Service**
- **ITSM Suite – Einbindung der fachlichen Leitstellen (Behörden)**
- **Ausbau der Betriebsressourcen (lastabhängig)**
- **Zusammenspiel Auftraggeber <-> Dataport**



Modelllinie 1 - Administration durch den Dienstleister

Modell 1-1

- Standardbüroarbeitsplatz:
online im Büro

Modell 1-2

- Telearbeitsplatz: online zu
Hause, online im Büro

Modell 1-3

- Day Extender: online im Büro
und offline unterwegs

Modell 1-4

- Mobiler Einsatz: online im Büro
und zu Hause und on- und
offline unterwegs

Modelllinie 2 – Administration auch durch den Kunden

Modell 2-1

- Standardbüroarbeitsplatz:
online im Büro

Modell 2-2

- Telearbeitsplatz: online zu
Hause, online im Büro

Modell 2-3

- Day Extender: online im Büro
und offline unterwegs

Modell 2-4

- Mobiler Einsatz: online im Büro
und zu Hause sowie on- und
offline unterwegs

