

Klaus Vitt – Forum IT-Management Service Öffentliche Verwaltung – 29. März 2011



Die Informationstechnik in der BA



Bundesagentur für Arbeit

Bundesagentur für Arbeit (BA)

- Größter Dienstleister am Arbeitsmarkt
- Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung
- Gliedert sich in
 - Zentrale mit 10 Regionaldirektionen
 - 176 Agenturen für Arbeit
 - 604 Geschäftsstellen und
 - 7 besondere Dienststellen in
 - 1.900 Liegenschaften
- Mehr als 100.000 BA- Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern

Aufgaben der Bundesagentur für Arbeit

1. Integration / Leistungsgewährung Alg I

- Vermittlung von Leistungsbeziehern
- Vermittlung von Arbeitslosigkeit Bedrohten
- Auszahlung der Versicherungsleistung Alg I
- Akquirierung geeigneter Arbeitsplätze

2. Integration / Betreuung und Leistungsgewährung Alg II

- Aktivierende Leistungen
- Vermittlung von Leistungsbeziehern
- Gewährung der Grundsicherung Alg II

3. Markttransparenz und -ordnung

- Statistik/Arbeitsmarkt und Berufsforschung
- Selbstinformationssysteme/Internet-Stellenbörse

4. Auftragsleistung / steuer- oder umlagefinanzierter Dienstleistungen

- Kindergeld
- Insolvenzgeld
- Winterbauförderung
- Arbeitsmarktpolitische Länderprogramme
- Programme des europäischen Sozialfonds

Kurzprofil – BA-Informationstechnik 1/2

- **Hauptsitz:** Nürnberg
- **IT-Mitarbeiter/innen:** 2.100
- **Zentrale Rechenzentren:** 2
- **Vernetzte Rechenzentren:** 178
- **Vernetzte PC:** 170.000 (einschl. PC in Jobcentern)
- **Selbstinformations-
Arbeitsplätze:** 13.000
- **Server:** 11.500
- **Betreute BA-IT-Verfahren:** 100

Kurzprofil – BA-Informationstechnik 2/2

■ Output (monatlich)

- E-Mail-Volumen: 32 Mio.
- Überweisungen: 14 Mio. mit 7,5 Mrd. Euro
- Postsendungen: 7,5 Mio.
- Duckseiten: 38 Mio.

■ Telefonie (monatlich in Minuten)

- eingehend: 8,6 Mio
- gehend: 30 Mio

Vision

**Die BA-Informationstechnik ist
der leistungsfähigste und wirtschaftlichste
IT-Dienstleister im öffentlichen Bereich**

Leistungsfähigster IT-Dienstleister durch ...

- Schnelle und flexible Umsetzung der geschäftlichen Anforderungen
- Effiziente und effektive IT-Unterstützung für die operativen Bereiche
- Volle Transparenz für die IT-Kunden durch:
 - Releasecontainer bei der Entwicklung von Anwendungen
 - Feingranulare Planung und monatliche Berichterstattung bei Projekten
- Einhaltung der
 - vereinbarten Termine
 - Kapazität für die einzelnen Releasecontainer
 - vereinbarten Dienstleistungsvereinbarungen
- Bereitstellung der IT-Dienstleistungen und Services auf Basis von SLA
- Gewährleistung von hochverfügbaren und performanten IT-Verfahren

Wirtschaftlichster IT-Dienstleister durch ...

- Qualifizierte Kundenberatung:
 - Bei der Weiterentwicklung der bestehenden IT-Dienstleistungen
 - Einsatz von neuen IT-Technologien
- Steigerung der Produktivität in der Anwendungsentwicklung
- IT-Dienstleistungen und -Produkte zu marktkonformen Preisen
- Energiesparende und effektive Nutzung der IT-Komponenten
- Konzentration auf die Kernaufgaben (Wertschöpfungstiefe)

IT-Strategie 2015: Infrastruktur und Technologie

IT-Landschaft und Verfahren

- RobasO und SOA zur Verbesserung der IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse
- Übergreifender eGovernment-Ansatz
- Realisierung Ziellandschaft 2015
- Zertifizierung der Informationssicherheit der BA

- Hohe Verfügbarkeit und Performanz
- Marktübliches Leistungs- und Kostenniveau
- Standardisierung und Modularisierung
- Aktives Lifecycle-Management

Organisation und Personal

- Bedarfsgerechter Ausbau der Kernkompetenzen im Sinne der Wertschöpfungsstrategie
- Ganzheitliche Personalentwicklung und Qualifizierung
- Effektive und effiziente Zusammenarbeit mit klaren Verantwortlichkeiten

Steuerung und Prozesse

- Kennzahlenbasierte Steuerung und Verlässlichkeit der IT
- Transparente und messbare Prozessabläufe
- Höhere Kosten- und Leistungstransparenz
- Proaktive Beratung der Anwender zur effektiven IT-Nutzung

IT-Strategie 2015: Steuerung und Prozesse

<p>IT-Landschaft und Verfahren</p> <ul style="list-style-type: none">■ RobasO und SOA zur Verbesserung der IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse■ Übergreifender eGovernment-Ansatz■ Realisierung Ziellandschaft 2015■ Zertifizierung der Informationssicherheit der BA	<p>Infrastruktur und Technologie</p> <ul style="list-style-type: none">■ Hohe Verfügbarkeit und Performanz■ Marktübliches Leistungs- und Kostenniveau■ Standardisierung und Modularisierung■ Aktives Lifecycle-Management
<p>Organisation und Personal</p> <ul style="list-style-type: none">■ Bedarfsgerechter Ausbau der Kernkompetenzen im Sinne der Wertschöpfungsstrategie■ Ganzheitliche Personalentwicklung und Qualifizierung■ Effektive und effiziente Zusammenarbeit mit klaren Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none">■ Kennzahlenbasierte Steuerung und Verlässlichkeit der IT■ Transparente und messbare Prozessabläufe■ Höhere Kosten- und Leistungstransparenz■ Proaktive Beratung der Anwender zur effektiven IT-Nutzung

Projekt ITIL 2010: Status

- Das Projekt wurde Ende 2010 erfolgreich beendet
- Die 13 ITIL-Prozesse sind eingeführt
- Der IT-Betrieb arbeitet prozessorientiert
- Die Prozesse sind ITIL V2 konform implementiert
- Die Prozesse sind toolunterstützt (ARS von BMC – Materna Framework)
- Es wurde eine hohe Prozessqualität erreicht (Reifegrad 4 konform nach ISO 15504 – außer CON, RGB)
- Das Reporting der Prozessdurchläufe wird über ein Service-Warehouse abgedeckt
- Prozesskosten sind ermittelbar und benchmarkfähig

Fazit und Ausblick

- Das Ziel, die Betriebsprozesse zu standardisieren, wurde erreicht
- Eine laufende Optimierung im Rahmen eines KVP-Prozesses wurde implementiert
- Die Servicequalität konnte deutlich verbessert werden
- Die Prozesskostenreduzierung wurde als nächster logischer Schritt begonnen (EBIT 2013)