

IT-Service Center als Backbone der Netzwerkverwaltung

Leistungsnetzwerke als Ansatz der Organisation und
Bereitstellung kommunaler IT-Services

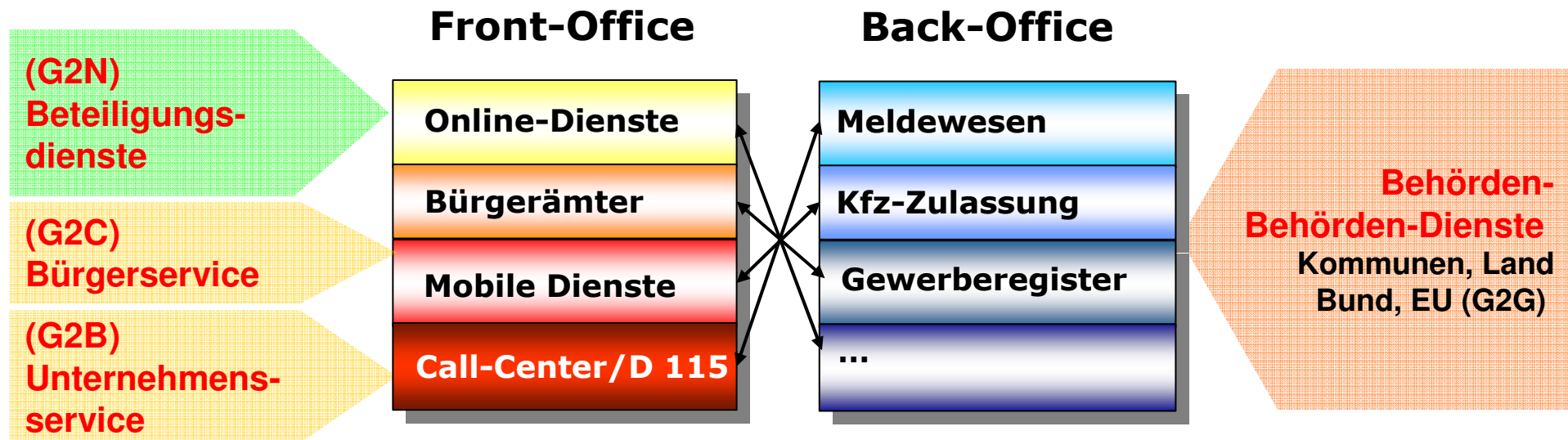
Prof. Dr. Andreas Engel

KDN – Dachverband kommunaler IT-Dienstleister NRW

Major Cities Conference, Berlin

09. Juni 2010

Eine neue Verwaltungsarchitektur

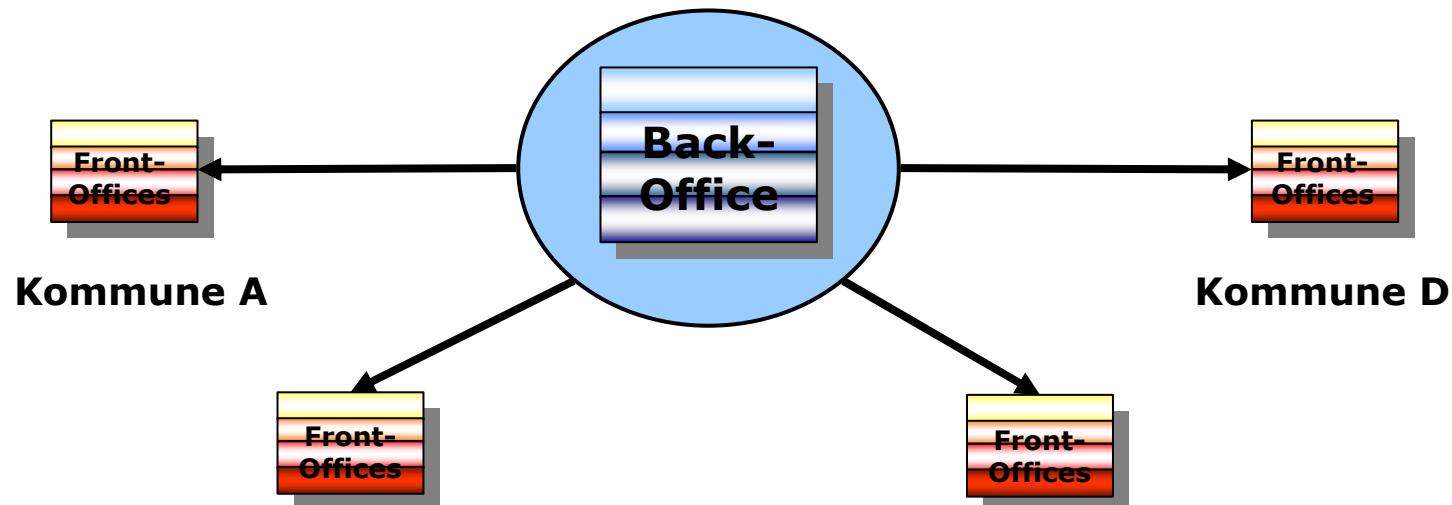


Vorteile aus Bürgersicht:

- One-stop-shop: keine Rücksicht auf Zuständigkeiten
- Freie Wahl des Zugangs
- Integration der Back-Office-Dienste im Front-Office

Vorteile aus Verwaltungssicht:

- Spezialisierung in „Vertrieb“ (Kundenmanagement) und „Produktion“ (Leistungserstellung)
- Modularisierung von Verwaltungsprozessen (SOA)
- Auslagerung von Back-Office-Prozessen in Shared Service Center



Chance für kommunale IT-Dienstleister:

Ohne IT keine Shared Service Center!

***Übertragung der Front-/Back-Office-Organisation
Auf IT-Dienstleistungen!***

Deshalb:

***IT-Dienstleister als Wegbereiter für
Shared Service Center in der Verwaltung durch
den Aufbau von Leistungsnetzwerken für
Shared IT-Services!***

Restriktionen der Zusammenarbeit kommunaler IT-Dienstleister in Deutschland

- Kommunale Selbstverwaltung
- Nationale gesetzliche Restriktionen (Länderspezifisch)
 - Wirtschaftliches Betätigungsverbot (z.B. § 107 GO NW)
 - Beschränkte Wahl der Rechtsform (z.B. § 108 GO NW)
- EU-Vergaberecht: Zusammenarbeit von Verwaltungen nur auf der Grundlage von Vergabeverfahren
- Ausnahmen: gesetzliches Ausschließlichkeitsrecht und Inhouse-Voraussetzungen

Ein Weg der Zusammenarbeit:

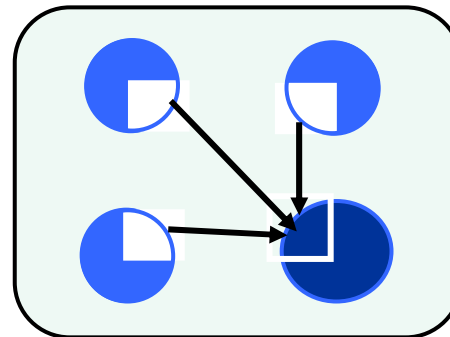


**Dachverband kommunaler IT-Dienstleister in
Nordrhein-Westfalen**

***Shared IT-Services
als Inhouse-Aktivität
in einem
„virtuellen“ Leistungsverbund***

Entwicklung des Leistungsaustauschs (1)

**Kompetenzzentrum
(„Viele untereinander“)**



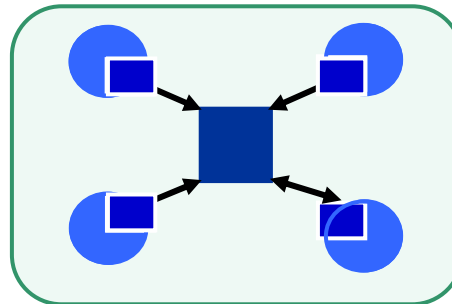
**Leistungsaustausch
zwischen Mitgliedern in
gemeinsamer
Dachorganisation**

- Beschaffung der Betriebsmittel (HW, SW) durch das Mitglied
- Bereitstellung der Betriebsleistungen (Basisbetrieb, Verfahrensbetrieb) durch das Mitglied (CC)
- Abnahme der CC-Leistungen durch möglichst viele Mitglieder
- Leistungsvereinbarungen und -verrechnung zwischen Mitgliedern

Der KDN als „Vermittler“!

Entwicklung des Leistungsaustauschs (2)

**Shared IT-Service
Center
(„Einer-für-Alle“)**



**Aufgabenübertragung
und zentrale
Leistungserbringung
im Verbund**

Aufgabenübertragung: KDN als Leistungserbringer

- Beschaffung der Betriebsmittel durch den KDN
- Betrieb, Wartung und Pflege durch den KDN, der dazu Mitglieder beauftragt
- Leistungsvereinbarung und Leistungsverrechnung mit dem KDN

Der KDN als „eigenständiger Leistungsanbieter“!

Ebenen der Zusammenarbeit

Shared Public Services	Verwaltungsprozesse Querschnittsaufgaben Fachaufgaben
Shared Application Services	Betrieb von Fachanwendungen Beschaffung, Inbetriebnahme, Pflege und Wartung
Shared IT-Infrastruktur Services	Betrieb der Basissysteme Bereitstellung einer gemeinsam genutzten Netz- und RZ-Infrastruktur

Shared IT-Services im KDN

Shared IT-Infrastruktur Services

- Großrechner
- 2-Standorte Serverbetrieb
(incl. 2-Standorte-SAN, Backup, DBMS, Systemmanagement)
- 2-Standorte-Archivspeicher
- Zentraler Druckservice

RZ-Betrieb
Basissysteme

Shared Application Services

- SAP NKF
- SAP Personalmanagement
- Fachverfahren (akdn-sozial, KfZ-Verfahren, Wohngeld-, Gewerbeverfahren, ...)

ERP-Systeme
Fachanwendungen

...

Betriebswirtschaftliche Erfolgsfaktoren (1)

– **Rechtsfähigkeit**

- *SSC als selbständiges Rechts- und Wirtschaftssubjekt*
- *Einfluss der Mitglieder auf die Geschäftspolitik*

– **Gemeinsame Beschaffungen durch das SSC**

- *Synergien im Ausschreibungsverfahren*
- *Deutliche Einsparungen durch Skaleneffekte*
- *(Vor-) Finanzierung gemeinsam genutzter Ressourcen*
- *Klare Besitzverhältnisse*

– **Transparenz der Leistungsbeziehungen für alle**

- *SCC als Leistungserbringer und Auftraggeber für Betriebsleistungen*
- *Organisation einer fairen Arbeitsteilung: „Geben und Abnehmen“*

Betriebswirtschaftliche Erfolgsfaktoren (2)

- **Vollkostenrechnung, Kosten- und Preistransparenz**
 - *Beschaffungs- und Abschreibungskosten*
 - *Personalkosten- und Gemeinkostenerstattungen für Betriebsleistungen der Mitglieder*
 - *Für Netzkosten: Umlage auf den Leistungsaustausch*

- **Schlanke Organisation**
 - *Nebenamtliche Geschäftsführung*
 - *Hauptamtliche Geschäftsstellenleitung mit Bürokräft*

- **Kein Anschluss- und Benutzungszwang, stattdessen: Überzeugung durch Preis und Qualität!**

Betriebliche Erfolgsfaktoren

- **Betriebsstätten an den Mitgliederstandorten**
 - *RZ-Infrastruktur als Synergie*
- **Betriebsleistungen durch Mitglieder**
 - *Persönliche Identifikation*
 - *Einnahmen durch Leistungsverrechnung*
- **Zusatzangebote gegenüber eigenem Betrieb**
 - *Hochverfügbarkeit, Sicherheit, Langzeitarchivierung*
 - *Aufbau neuer Angebote*
- **Möglichkeit: eigener Mandantenbetrieb in gemeinsamer Infrastruktur**
 - *dezentrale Administration, Wartung und Pflege der Fachverfahren*
- **Beteiligung und Mitverantwortung bei der Betriebsorganisation**

Erfolgsfaktoren bei den Mitgliedern

– **Stärkung der Mitglieder**

- *Mitglied bleibt alleiniger Ansprechpartner des Kunden*
- *Leistungsangebote für das SSC mit Möglichkeiten zur Spezialisierung, Professionalisierung*
- *Erweiterung des eigenen Service-/Leistungsangebots*

– **Keine räumlichen Versetzungen/Personalüberleitungen**

- *Mitarbeiterbindung durch Anerkennung und Perspektiven*

– **Spürbare Wirtschaftlichkeits- und Entlastungseffekte**

- *Deckungsbeiträge durch Angebote im Leistungsaustausch*
- *Skaleneffekte im Einkauf*
- *Administrative Entlastung*
- *Erfahrungsaustausch und Knowhow-Transfer*

**Die Zukunft
kommunaler Informationsverarbeitung
liegt in
Leistungsnetzwerken !**

**Indem sich kommunale IT-Dienstleister vernetzen,
machen sie Verwaltungen netzwerkfähig !**

**Deshalb sind sie Rückgrat und Vorbereiter der
vernetzten, kooperativen Verwaltung !**



Please contact: **Prof. Dr. Andreas Engel**
andreas.engel@stadt-koeln.de
Phone: +49 (0)221/221 25070