

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik



## Das Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik als Beispiel eines SSC

Forum SSC in der öffentlichen Verwaltung  
10. Deutscher Verwaltungskongress  
Berlin, 23.05.2007  
K.-P.Weber



Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik


### Motivation für ein IT-SSC

#### Wachsende Abhängigkeit der Verwaltung von der IT

- Effizienz der Aufgabenwahrnehmung hängt zum großen Teil von Qualität der IT-Unterstützung ab
- Zunehmende Abhängigkeit von Fach- und IT-Lösungen untereinander (Ressort-übergreifend, Länderübergreifend)
- Zunehmende Komplexität der Infrastruktur (u.a. Erhöhung des Risikopotenzials)
- Seit Jahren wachsender Ausgabenbedarf
- Fachliche SSC-Ansätze funktionieren teilweise nicht ohne IT-SSC-Ansätze (und umgekehrt)
- Steuerbarkeit innerhalb der Verwaltung soll erhalten bleiben




↓

Kleinere IT-Dienstleistungseinheiten sind den wachsenden Anforderungen nicht mehr gewachsen

23.05.2007 Berlin      Das  als Beispiel eines Shared Service Center      2


Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Die Ziele des ZIVIT leiten sich aus dem Programm zur Verwaltungsreform ab

1999: Regierungsprogramm "Moderne Staat - Moderne Verwaltung"  
2001: Feinkonzept "Strukturerwicklung Bundesfinanzverwaltung"  
2003: Grobplanung für nachgeordnete Oberbehörden und IT-Einrichtungen: "NeuFin"

... Eckpunkte der strategischen Ausrichtung des neuen IT-Dienstleisters sind die **kundenorientierte terminreue Auftrags erledigung** durch **konsistente Vereinbarung von Service Levels** sowie das **Angebot eines Vertragsmanagements** und eines **Beschaffungsmanagements** für die Bundesfinanzverwaltung.  
Das Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik soll **kundenorientiert hohe Qualität zu marktgerechten Preisen** anbieten..."

23.05.2007 Berlin      Das  als Beispiel eines Shared Service Center      3

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Entwicklung der IT-Organisation der BFinV

Zentrale Organisation der IT

**1955**      Maschinelle Versuchsanlage der Bundesbedienstungsstelle

**1971**      Rechenzentrum der Bundesfinanzverwaltung

Dezentralisierung der IT

**1975**      Abteilung Informationsverarbeitung im BIF

Zollrechenzentrum Berlin

Zollrechenzentrum Frankfurt

Zollrechenzentrum Stuttgart

Zollrechenzentrum Hannover


Zollrechenzentrum Hamburg

Zollrechenzentrum Karlsruhe  
Zollrechenzentrum Düsseldorf

Rezentralisierung der IT      ZID

**2002**

**2006**      Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik (ZIVIT)


23.05.2007 Berlin      Das  als Beispiel eines Shared Service Center      4

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### ZIVIT-Kennzahlen

**Kennzahlen**

- 1.100 Mitarbeiter
- 440 Software-Entwickler
- 400 Mitarbeiter in Betrieb und Service
- 8 Dienstsitze
- 300 betreute Fachverfahren
- 1.000 betreute Server (zentral/dezentral)
- 7 x 24h User Help Desk mit 30 Agenten
- 40.000 Anwender allein im Zoll
- 70.000 Anwender der Steuerverfahren




5

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Dienstleistungs-Portfolio des ZIVIT

| Dienstleistungen           |                               | Geschäftsfelder         |                          |   |   |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|---|---|
| Generalistendienstleistung | Entwicklung und Pflege        | Fachverfahren des Zolls | Fachverfahren der Steuer | Verwaltungs-Programme (e-government)                                      | Basisinfrastruktur<br><br>Vor-Ort-Betreuung |
|                            | IT-Betrieb und -Service       |                         |                          | Speziell:<br>Personalwirtschaft<br>Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen |   |
|                            | IT-Beschaffung                |                         |                          |   |   |
|                            | IT-Beratung und -Koordination |                         |                          |   |   |

23.05.2007 Berlin      Das  als Beispiel eines Shared Service Center      6

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Produkte in den fachlichen Geschäftsfeldern Zoll und Steuer

**Zoll**

- ATLAS: automat. Zollabfertigung. 7 x 24h Service für alle 351 Zollstellen (Häfen, Flughäfen, Grenzstellen)
- IT-Unterstützung Finanzkontrolle Schwarzarbeit für 7000 Benutzer
- Intensiver Datenaustausch mit der Wirtschaft (über 1,5 Mio eingehende EDI-Nachrichten)
- Betrieb der Zoll-Auktion ([www.zoll-auktion.de](http://www.zoll-auktion.de)) mit über 27.000 registrierten Benutzern
- Internet-Angebot IZA und AIDA-online mit 14.000 Internet-Anmeldungen pro Monat

**Steuer**

- Freistellungsaufträge (120 Mio Einträge)
- Steuerliche Identifikations- und Wirtschaftsnummer
- Kontenevidenzzentrale
- Erstattung von Kapitalertragsteuer, Körperschaftsteuer (18 Mio Konten, 88 Mio Buchungen) und Umsatzsteuer (63.000 Anträge, 450 Mio € Vergütung)

23.05.2007 Berlin Das  als Beispiel eines Shared Service Center 7

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik


### Produkte in den Geschäftsfeldern Verwaltungsaufgaben, Infrastruktur, Vor-Ort-Betreuung

**Verwaltungsaufgaben**

- Betrieb und Betreuung des HKR-Systems des Bundes (mit ca. 290 Mrd. Euro „Umsatz“)
- Betrieb der e-payment-Plattform (BundOnline) mit 16 angeschl. Verfahren
- Bezüge, Vergütungen und Löhne für 252.000 Bedienstete des Bundes (monat. ca. 1 Mrd. € Auszahlungen)
- Kindergeldsystem (Bundesfamilienkasse)
- Beihilfesystem
- Personalinformationssystem
- Formularmanagementsystem
- Unterstützungssystem für IT-Rahmenplanung

**Basis-Infrastruktur, Vor-Ort-Service**


- WAN-Netz für die BFinV
- Netz- und Arbeitsplatzdienste für BMF, Oberbehörden (BADV, BZSt), Blma, Flächenverwaltung
- Kommunikations- und Informationsdienste (Internet, Intranet, E-Mail, Groupware, Dokumentenmanagement)

23.05.2007 Berlin Das  als Beispiel eines Shared Service Center 8

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Erfolgsfaktoren zur Bildung eines Shared Service Center


- Effektive Schnittstelle zwischen SSC und Bedarfsträgern
  - Transparenter und effizienter Abruf der Dienstleistungen
    - Daueraufgaben (SLA, **Verwaltungsvereinbarung**)
    - Antragsverfahren
    - Einzelaufträge, Projekte (Aufträge, ggf. Angebote)
  - Klare Abgrenzung der Verantwortung
    - Fachliche versus Dienstleistungs-Steuerung
    - Ressourcenverantwortung (Finanzierung, Personalressourcen)
    - **aber: gemeinsame Verantwortung für die Leistung nach außen**
- Verifikation eines Potenzial für Leistungssteigerung und Kostensenkung
  - Standardisierung (insbesondere Prozesse)
  - Spezialisierung (Spezialwissen und –skills)
  - Konsolidierung (Redundanzminimierung, Strukturierung in größerem Rahmen)
  - Qualitätssteigerung (Zusatzfunktionen aufgrund von Größenvorteilen)
  - Nachweis von Kostensenkungen
  - Ausprägung der Kundenorientierung

23.05.2007 Berlin Das  als Beispiel eines Shared Service Center 9

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Ausgestaltung der AG-AN-Schnittstelle im ZIVIT


- Beauftragung über AG-Schnittstellen
- Ausgestaltung von Auftragsmanagement-Prozessen (Leitfäden)
- Schriftliche Erteilung von Aufträgen
- Abschluss von SLA's für Dauerleistungen
- Getrennte Finanzierung von IT-Dienstleistungen nach Verantwortung und Abgrenzbarkeit
- Getrennte IT-Rahmenkonzepte unter Gesamtkoordination des ZIVIT
- Einführung eines Auftrags-, Ressourcen- und Projektmanagementsystems im ZIVIT (proZIVIT: Basis ist SAP-Applikation der T-Systems)

23.05.2007 Berlin Das  als Beispiel eines Shared Service Center 10

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Verifikation der Potenziale zur Leistungssteigerung und Kostensenkung


- Durchführung von Basisprojekten in der Aufbauphase
  - GPM (Geschäftsprozesserschaffung und –modellierung)
  - ITC (IT-Controlling)
- Einrichtung von Querschnittsarbetsbereichen
  - Strategische IT-Planung
  - IT-Controlling
  - Qualitätsmanagement
  - Prozessmanagement
  - Change Advisory Board
- Durchführung von Querschnittprojekten
  - Auftragsbezogene KLR (inklusive Erstattungsverfahren)
  - Zielvereinbarungsprozesse
  - Qualitätsmanagement
  - Sukzessive Einführung von Standardprozessen (zum Teil auf Basis von anerkannten Mustern – ITIL)
  - Einführung eines abteilungsübergreifenden Ressourcenmanagement (Personal)
  - Standardisierung der Entwicklungsumgebung
  - Standardisierung des Projektmanagements (IT-Unterstützung durch proZIVIT)
  - Standardisierung der IT-Rahmenplanung und –Jahresplanung (IT-Unterstützung durch ITR4WEB)
  - Aufbau eines Cultural Changemanagement

23.05.2007 Berlin Das  als Beispiel eines Shared Service Center 11

Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

### Außenwirksame Projekte

- Ausbau des CCC SAP, CD-Bund
- Ausbau von IT-Dienstleistungen für den EU-Zollbereich
- Einführung des IT-Verfahrens für das steuerliche ID-Merkmal
- Modernisierung und Funktionsausbau für Verwaltungsverfahren
  - Beihilfesystem (in Hinblick auf Dokumentenmanagement&Workflow)
  - Kindergeldsystem für Öffentliche Verwaltung
  - Personalverwaltungssystem
  - Formularserver
  - Unterstützung der IT-Rahmenplanung
- Ausbau des Vor-Ort-Service der BFinV

23.05.2007 Berlin Das  als Beispiel eines Shared Service Center 12



Vielen Dank  
für  
Ihre Aufmerksamkeit

[Klaus-Peter.weber@zivit.de](mailto:Klaus-Peter.weber@zivit.de)  
018 88/680 5947