

Integrierte Service Prozesse -

**Gemeinsame Plattform für
die Finanzverwaltungen aller deutschen Bundesländer**

*Ute Plantz, Zentrale Incident Managerin KONSENS
Hessische Zentrale für Datenverarbeitung*



Integrierte Service Prozesse- Gemeinsame Plattform für die Finanzverwaltungen aller deutschen Bundesländer

- Ausgangssituation
- Umsetzung
- Aktueller Stand
- Nächste Schritte

Kurz-Steckbrief KONSENS (Koordinierte neue Softwareentwicklung der Steuerverwaltung)

- Entwicklung einheitlicher in allen Ländern einzusetzender Software
- Verteilte, parallele Entwicklung der KONSENS-Verfahren
- Verteilte Produktion der KONSENS-Verfahren
- 5 Entwicklungsstandorte, 9 Programmierstandorte
- 16 Länder und Bund
- 700 Finanzämter
- 150.000 Nutzer

Herausforderung

Abbildung einer 16:16 – Support-Beziehung

- Entwicklung der Verfahren unter Federführung von fünf Bundesländern (Entwicklungsstandorte), Programmierung ist z. T. in andere Bundesländer ausgelagert
→ der 3rd-Level-Support (Entwickler) ist über mehrere Bundesländer verteilt
- Jedes Bundesland speichert die Daten seiner Steuerzahler im Land
→ für den Betrieb der Verfahren ist das Land verantwortlich
- Jedes Land greift bei länderübergreifenden Abfragen auf die Datentöpfe der anderen Ländern zu
→ eine Störung im Betrieb eines Landes kann zu einer Beeinträchtigung im Finanzamt eines anderen Landes führen

Fazit: Jedes Bundesland kann Kunde und Lieferant für eine Störung sein

Ziel des Projekts ITSM KONSENS

Auszug aus dem Projektauftrag:

„Mit der Einführung der ITSM-Prozesse im KONSENS-Verbund sollen **einheitliche Verfahren und Methodiken** geschaffen werden, die einen effizienten, **über die Grenzen der Bundesländer** und des Bundes hinweg **funktionierenden Support der KONSENS-Verfahren** sicherstellen.“



Incident Management KONSENS

- Der Incident Management Prozess innerhalb der KONSENS-Verfahren beschreibt eine organisatorisch grenzüberschreitende, prozessorientierte Arbeitsweise, um die IT-Services, und damit die Geschäftsprozesse der Finanzverwaltung, qualitativ hochwertig zu unterstützen.
- Der Incident Management Prozess innerhalb KONSENS bezieht sich primär auf Störungen in IT-Services, deren Wiederherstellung ggf. einer länderübergreifenden Zusammenarbeit bedarf.
- Incident Management Konsens garantiert Bestandsschutz für ländereigene Incident Management Infrastruktur

Szenarien der UHD-Kopplung zwischen den Ländern

Szenario 1:



Szenario 2:



Grundprinzipien bei der Kopplung der Länder-Tools

- Es gilt Bestandsschutz für die bestehenden IM-Infrastrukturen in den Ländern.
- Im Handling sollen sich länderübergreifende Tickets möglichst wenig von landesinternen Tickets unterscheiden.
- „Intelligenz auf der Schnittstelle“: Schnittstellen-Logik ist soweit wie möglich in die zentrale IMK-Plattform zu verlagern → minimierter Anbindungs-Aufwand in den Ländern.
- Der komplexen Entwicklungs- und Betriebsorganisation in KONSENS ist im IM-Prozess Rechnung zu tragen → 2- und 3-Länder-Workflowszenarien.
- Betriebsmitarbeiter können/müssen nicht wissen, welches Verfahren in welchem Bundesland entwickelt bzw. programmiert wird → automatische Adressierung eines Tickets über die IMK-Plattform.
- Flexibilität vs. Vereinheitlichung/Standardisierung, z.B. Harmonisierung der Kategorisierung.

Anforderungen an die IM-KONSENS-Plattform

1. Kompatibel zu allen marktüblichen Help-Desk-Tools (BMC, HP, CA, etc.)
2. Unterstützt alle gängigen Kommunikationsarten (Web-Service, Mail, etc.)
3. Zentrale Datenhaltung für alle KONSENS-Tickets
4. 100%ige Datenhoheit durch KONSENS
5. KPI-Messung, vielfältige Auswertemöglichkeiten, SLA-Überwachung
6. Optionales Web-Frontend für Länder ohne eigenes Help-Desk-Tool und für ZIMs
7. Online-Lösungsdatenbank
8. Eignung für ein zukünftiges Problem Management
9. Nachgewiesene Referenzen bei der Kopplung mehrerer etablierter Help-Desks

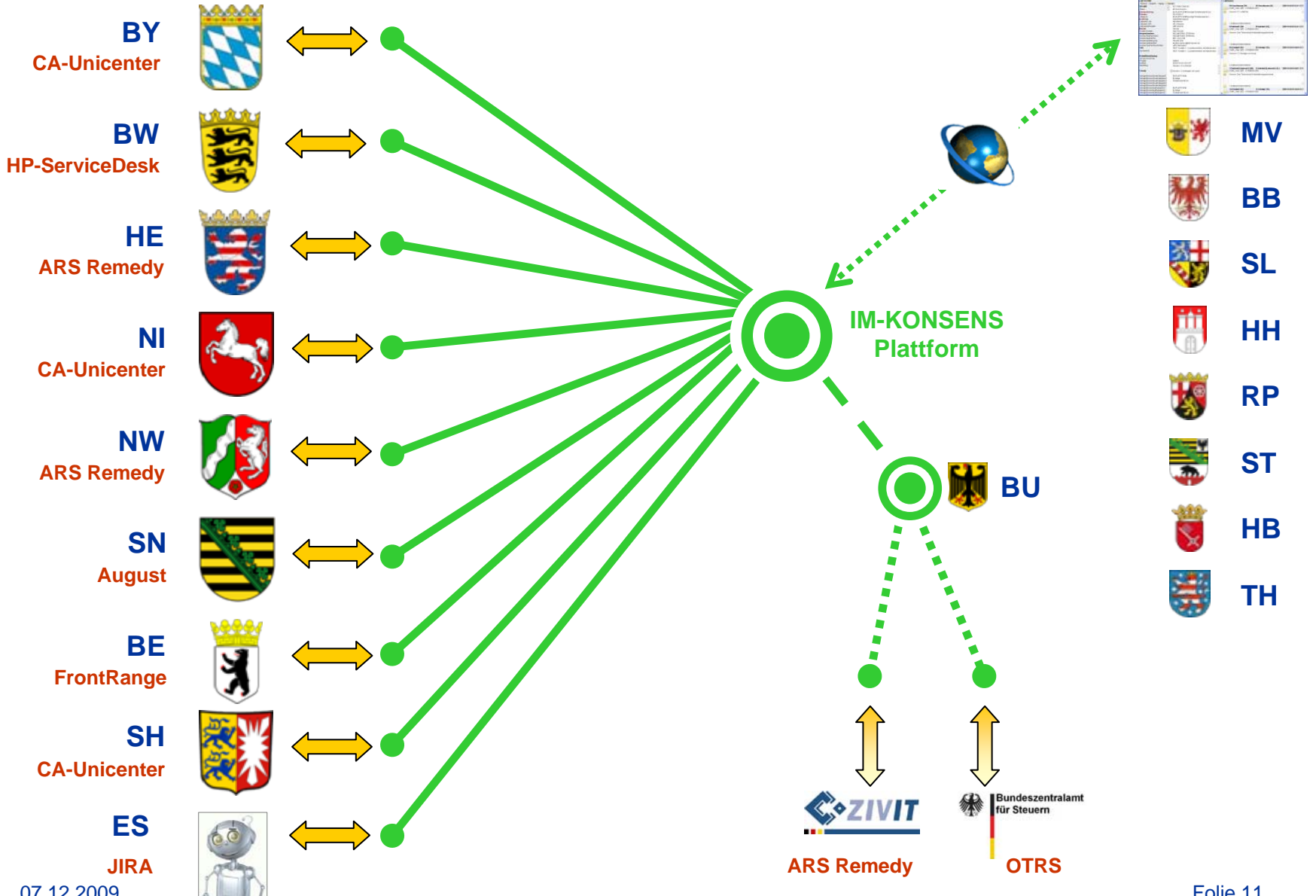
Ergebnis der Toolevaluierung:

solvedirect
Connecting Service Partners

Herausforderungen bei der Implementierung der länderübergreifenden IM-Plattform

- Festlegung von länderübergreifenden Standards für bis zu 16 + 1 unterschiedliche Länder-Tools (z.B. Feldlängen)
- Harmonisierung des Attachment-Versands
- Berücksichtigung der vielfältigen Ansprüche an die Kategorisierung (Anwender, Betrieb, Entwicklung) → Routingkriterium!
- Komplexes Testen über Ländergrenzen hinweg
- Kommunikation zwischen allen Projektteilnehmern (Länder, Projekt, Toolhersteller)
- Abbildung der komplexen Betriebs- und Entwicklungsstrukturen (verteilter Betrieb, verteilte Entwicklung, Wechsel zwischen mehreren Lieferanten) → 2- und 3-Länder-Workflowszenarien

IST-Stand der Länderkopplung



Web-Frontend der IM-KONSENS-Plattform

- Anbindungsoption für Länder ohne eigenes Help-Desk-Tool (oder als schnelle Interimslösung)
- Kurzfristige Umsetzung und minimaler Aufwand
- Jedem Bundesland stehen 5 personalisierte Accounts zur Verfügung.
- Das Web-Frontend bietet den vollen Funktionsumfang der Schnittstelle:
 - Erstellen von Tickets
 - Bearbeiten von Tickets gemäß der im IM-KONSENS festgelegten Bearbeitungsworkflows (2- und 3-Länder)
 - Nachverfolgung der eigenen Tickets
- Einfache, intuitive Benutzeroberfläche → geringer Schulungsaufwand



Vorraussetzung für länderübergreifendes Incident Management

- Definition des übergeordneten IM Prozesses
- Etablierter IM Prozess in den Ländern
- Bereitstellung der technischen Infrastruktur (IM KONSENS Plattform)
- Standardisierung der Anbindung an die IM KONSENS Plattform
- Regeln zur Kategorisierung der Störungen
- Regelung des Informationsgehaltes von Störungen
- Benennung von Verantwortlichen (Rollenbesetzung)

**IM KONSENS
Plattform**
im RZ der HZD in
Wiesbaden



Weitere Schritte

- Kopplung der noch fehlenden Länder an die IM-KONSENS-Plattform
- Ausbau von Reporting und Monitoring
- Nutzung der Incident Management KONSENS Infrastruktur für alle länderübergreifend zu bearbeitenden Störungen der Steuerverwaltung
- Einführung eines zentralen Problem Managements mit Toolunterstützung über die Plattform



HZD Wiesbaden



HZD Hünfeld

Weitere Informationen über die HZD
erhalten Sie auf unserer Homepage:

www.hzd.hessen.de

oder schreiben Sie uns:

info@hzd.hessen.de