

Gemeinsame **Service**management Plattform für die Finanzverwaltungen der (16 Bundesländer)

Interview mit Peter Lacher, Bereichsleiter dezentrale Systeme, Landesdatenzentrale Hessen

■ Seit 2006 arbeitet die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung im Bereich Servicemanagement mit der BRAIN FORCE Division SolveDirect zusammen und setzt die Integrationsplattform SD.cube ein. Über die Erfahrung mit dem System, die Aufgaben der HZD als Dienstleister für die deutschen Bundesländer und die Ziele sprach **spirit'** mit HZD-Bereichsleiter Peter Lacher.

Herr Lacher, Ihre Position innerhalb der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) lautet „Bereichsleiter dezentrale Systeme“. Was sind Ihre Aufgaben?

Ich habe vor mehr als einer Dekade die erste größere Client-Server-Infrastruktur in der hessischen Landesverwaltung für die 11.500 Nutzer der Steuerverwaltung aufgebaut. Damals in Hessen eine logistische Pionierarbeit. Die Betriebsverantwortung für die IT der Steuerverwaltung begleitet mich bis heute. Zusätzlich verantwortete ich zentrale RZ-Infrastrukturdienste wie Storage, Datensicherung,

Unix-Hochverfügbarkeitslösungen und den Betrieb unserer IT-Service-Management (ITSM) Lösungen. Ein buntes aber frei gewähltes Potpourri. Bei der Datensicherung haben wir übrigens im März das Peta Byte gefeiert.

Seit 2006 arbeitet die BRAIN FORCE Division SolveDirect mit der HZD in dem Projekt KONSENS zusammen. Worum handelt es sich dabei?

Am 23. Juni 2005 haben die Finanzminister der sechzehn Bundesländer die Grundlagen festgelegt, wie künftig eine einheitliche in allen Ländern einzusetzende Software zu realisieren ist und dabei das Projekt KONSENS (Koordinierte neue Softwareentwicklung der Steuerverwaltung) gegründet. Es soll im Kern eine einheitliche Steuer-Software geschaffen werden, welche von allen Ländern gemeinsam entwickelt und eingesetzt wird. Die Entwicklung liegt federführend in den Händen der Bundesländer Bayern, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Baden-Württemberg und Hessen.

Welche Rolle übernimmt die HZD bei KONSENS?

Hessen ist zum einen eines der fünf Steuerungsgruppenländer und trägt damit einhergehend zentrale Entwicklungsverantwortung. Schöne Erfolge sind die neuen bundesweit im Einsatz befindlichen Verfahren im Bereich des Umsatzsteuerbetruges oder die gelungene Verfahrensentwicklung zur bundesweiten Einführung der Steuer-Identifikationsnummer. Zum anderen ist Hessen auch in der Projektverant-



wortung, die im Betrieb zum länder-übergreifenden Miteinander notwendigen ITSM-Prozesse zu konzipieren und zu implementieren. Dabei ist die HZD als zentraler IT-Dienstleister natürlich besonders stark gefordert. Die Arbeit als Projektleiter ITSM (IT-Service-Management) macht mir besonders viel Spaß.

Welchen Stellenwert hat die IT generell bei den Finanzverwaltungen?

Die Unterstützung der Prozesse der Finanzverwaltung durch die IT fand ihren Beginn bereits in den 60er und 70er Jahren. In kaum einem Bereich der öffentlichen Verwaltung findet sich eine solch lange Tradition der IT in der Erreichung der administrativen sowie der politischen Ziele. Seit Jahrzehnten sind die 120.000 Arbeitsplätze in den 700 Finanzämtern Deutschlands mit Dialogverfahren ausgestattet. Genauso lang brummen in den 16 Landesdatenzentralen die Mainframes (zOS und BS2000) unter der Last der Batch-Programme.

„Uns hat die Lösung SD.cube überzeugt, da eine zentrale Applikation vorhanden ist, auf die jederzeit zugegriffen werden kann.“

Die IT trägt also eine hohe Verantwortung.

Gewiss. Ohne IT-Unterstützung wird heute keine Steuer mehr festgesetzt oder erhoben. Der Assembler- und Cobol-Code der damals entwickelten Programme wird übrigens heute noch gepflegt und punktuell weiterentwickelt. Auch wenn heute bei den großen Neuentwicklungen Java in der Programmierung, Oracle bei den Datenbanken, Windows im Client-Bereich und Linux bei den Serverbetriebssystemen den Standard darstellen. Denken Sie auch bitte daran, dass die Schnittstelle zwischen der Finanzverwaltung und dem Bürger zunehmend durch den Einsatz von IT geprägt wird. Das Steuerabrechnungsprogramm ELSTER ist ja nicht unbekannt.

Vor welchen Herausforderungen stand die HZD vor dem Einsatz von SolveDirect SD.cube, und welche Probleme hatten Sie zu bewerkstelligen?

Aus der Sicht des Projektes ITSM bestand eine der vielen spannenden Aufgaben darin, in der Situation einer länderübergreifenden Entstörung die 16 unterschiedlichen Incident Management-Lösungen der einzelnen Bundesländer miteinander zu verbinden. Nehmen Sie das Beispiel der Bekämpfung des Umsatzsteuerbetruges. Hier muss in der Alltagsarbeit der Finanzämter fortwährend auf Datenbestände anderer Bundesländer zugegriffen werden. Nicht immer klappt dies reibungslos. Oder nehmen Sie das Beispiel einer in Hessen entwickelten Software, deren Nutzung in allen 16 Ländern gleichsam erfolgt. Natürlich muss hier in der Entstörung die Entwicklung in Hessen adressiert werden können. So richtig spannend wird das KONSENS-weite Incident Management nun

dadurch, dass in den Bundesländern landesspezifische Lösungen vorliegen. Dabei weisen nicht nur die Incident-Managementprozesse selbst die unterschiedlichsten Reifegrade auf. Auch die eingesetzten Werkzeuge differieren und entstammen den unterschiedlichsten Hersteller-Schmieden wie ARS Remedy, CA Unicenter, HP Helpdesk, Frontrange oder anderen. Ohne eine Zentralisierung auf einer Plattform müssten die 16 Rechenzentren der Länder sowie die Infrastruktur des Bundes untereinander bidirektional verbunden werden. Dies wäre ein viel zu hoher Aufwand und auch unmöglich zu pflegen.

Sie setzen die SolveDirect-Lösung SD.cube ein. Was gab den Ausschlag für dessen Einsatz?

Wir befanden uns in der Situation, dass innerhalb von KONSENS die Prozessseite gut aufgesetzt war. Die fünf entwickelnden Länder haben die Prozessbeschreibung erstellt und es war klar, was benötigt wird. Zu klären war nur, wie sich das Ganze technisch umsetzen lässt und wer die notwendige Expertise dazu besitzt. Uns hat die Lösung SD.cube überzeugt, da Tickets nicht nur durchgeroutet werden, sondern eine zentrale Applikation vorhanden ist, auf die jederzeit zugegriffen werden kann. Somit ist eine gezielte Steuerung durch die Prozessverantwortlichen möglich. Aufgrund der Komplexität der Prozesse war es wichtig, die Logik aus den Ländersystemen wegzunehmen und zu zentralisieren. Dazu war eine intelligente Schnittstelle notwendig, die genau weiß, wohin die einzelnen Tickets geschickt werden müssen. Um die Prozesse nachverfolgen zu können, war uns auch ein umfassendes Reporting wichtig. Neben diesen Punkten hat uns schließlich auch die

Qualität und Anzahl der Referenzen von SolveDirect überzeugt.

Wie sind Sie vorgegangen, um die Lösung zu implementieren?

Aufgrund der Komplexität des Projektes haben wir eine Aufteilung in drei Phasen →



Portrait

Peter Lacher sammelte erste Berufserfahrungen in der IT in der Abteilung ‚Genetik und Informatik‘ der Bundesforschungsanstalt für Tierzucht. Die nächste Station war die Koordination der Entwicklung und des Betriebs von Umweltinformationssystemen auf Landesebene in Hessen in Funktion des Dezernatleiters. Seit 1996 ist er in der Landesdatenzentrale Hessens tätig. In der Position Bereichsleiter dezentrale Systeme verantwortet Herr Lacher neben ITSM noch weitere Fachgebiete bis hin zu zentralen RZ-Infrastrukturdiensten. In seiner Freizeit unternimmt Peter Lacher gerne Fern- und Weitwanderungen in Europa und hat Deutschland bereits viermal durchquert. Desweiteren ist er schon durch Polen, Tschechien, Österreich, Belgien und die Niederlande gewandert.

vorgenommen und Meilensteine definiert. In der ersten Phase haben wir zunächst die technische Komplexität ein wenig reduziert und bei zwei Ländern begonnen, welche beide dasselbe System einsetzen. In diesem Fall war es ARS Remedy. Hier waren zunächst Konzeptdetails festzulegen, z.B. wie der technische Ticketworkflow aussehen soll oder welche technischen Standards und Protokolle verwendet werden. In Phase zwei wurde das Konzept mit der Anbindung der fünf entwickelnden Länder auf die Probe gestellt. Diese verwenden unterschiedliche Systeme und zwar ARS Remedy, HP Helpdesk und CA Unicenter. Die Anbindung war ebenfalls erfolgreich. In der dritten Phase wurden innerhalb der unglaublichen Zeit von nur einem Monat die restlichen 11 Länder über Web-Frontend an die IM-KONSENS-Plattform angebunden. Jedes Land meldet mittlerweile Störungen darüber ein.

Und in welcher Phase sehen Sie sich gerade?



Kopplung mit der SolveDirect-Plattform.

Wir befinden uns momentan noch in der dritten Phase, denn es ist geplant, dass das Web-Frontend bei allen Ländern durch eine Direktkopplung abgelöst wird und alle Länder direkt an die Plattform angebunden

sind. Wir haben uns auch für die Installation des SD.cube entschieden, da die Plattform aus Datenschutzgründen im eigenen Rechenzentrum betrieben werden muss.



Die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) ist seit 1970 der zentrale IT-Dienstleister der hessischen Landesverwaltung. An den Standorten Wiesbaden und Hünfeld entwickeln und betreiben rund 750 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter praxisorientierte Lösungen für eine bürgernahe Verwaltung. Dies geschieht in enger Zusammenarbeit mit allen Hessischen Ministerien und deren nachgeordneten Behörden, dem Hessischen Landtag, der Hessischen Staatskanzlei, sowie der Abteilung „E-Government und Verwaltungsinformatik“ des Hessischen Ministeriums des Innern und für Sport.

Die Aufgaben im Einzelnen:

- ▶ Durchführung von IT-Projekten
- ▶ Betriebsmanagement, System-, Netz- und Anwendungsbetrieb
- ▶ IT-Hessennetz und Mehrwertdienste
- ▶ Softwarepflege, Beratung, Betreuung und Schulung
- ▶ Zentrale IT-Beschaffungen

Wie werden die komplexen Prozesse nun umgesetzt und wie ist die Akzeptanz in Ihrer Abteilung?

Zunächst war zu klären, wie der Ticketverlauf erfolgt. Dafür gab es nicht nur eine Möglichkeit, sondern es müssen verschiedene Fälle berücksichtigt werden. Der 2-Länder-Workflow ist der Idealfall. Hier hat ein Land eine Störung und ein anderes ist für die Behebung zuständig. Eventuell gibt es auch Rückfragen, wenn Informationen fehlen. Es kann allerdings auch vorkommen, dass mehr als zwei Länder beteiligt sind. Hier haben wir einen 3-Länder-Workflow in zwei Ausprägungen entwickelt. Beim sequentiellen Workflow wechseln die Lieferanten. Ein Land, der Kunde, meldet eine Störung an ein anderes Land, z.B. Lieferant 1a. Dieses kann allerdings das Problem

.....

„Das Feedback innerhalb der HZD zur Lösung SD.cube ist durchwegs positiv.“

.....

nicht lösen, leitet es an den Kunden zurück und dieser wiederum leitet die Störung an ein weiteres Land, z.B. Lieferant 1b, welches das Ticket abarbeitet. Der parallele 3-Länder-Workflow ist etwas komplizierter und war eine besondere Herausforderung. Ein Land, der Kunde, meldet eine Störung an ein anderes Land, z.B. Lieferant 1. Dieses braucht zur Lösung des Problems jedoch Unterstützung von einem weiteren Land, z.B. Lieferant 2, und leitet das Ticket direkt weiter. Lieferant 2 bearbeitet das Ticket und meldet die Lösung zurück an Lieferant 1, der es wiederum dem Kunden meldet.

So ist es uns nun möglich, alle Möglichkeiten eines Ticketverlaufes abzubilden. Die Weiterleitung des Tickets in das richtige Bundesland erfolgt hierbei über eine 3-stufige Kategorisierung. Je nachdem welcher Kunde welche Kategorie wählt, wird das Ticket an einen anderen Lieferanten weitergeleitet. Diese Logik ist komplett auf der Plattform abgebildet, was bei rund 600 Kategorien – Tendenz weiter steigend – einen echten Mehrwert für uns darstellt. Das Feedback innerhalb der HZD zur Lösung SD.cube ist durchwegs positiv. Die HZD bringt sich damit an prominenter Stelle mit ausgesprochen hoher Qualität in KONSENS ein.

Der Einsatz von SD.cube ist für Sie im Ergebnis zufrieden stellend?

Absolut. Der wohl wichtigste Punkt für uns war die Verringerung der Komplexität und deren Beherrschung. Mit SD.cube haben wir nun eine zentrale Applikation für alle Serviceabläufe. Das tolle dabei ist, dass wir die verschiedenen Systeme nicht vereheitlichen mussten und die verschiedenen Helpdesk-Systeme in den einzelnen Ländern bestehen bleiben können. Dies war auch eine wichtige Anforderung an das Tool.

Jedes Land realisiert genau eine Kopplung, d.h. natürlich auch, dass pro Land nur eine Schnittstelle zu pflegen ist. Darüber hinaus sind die Prozesse nun umfassend auswertbar. Wir haben nun auf Knopfdruck einen Überblick über wichtige Kennzahlen unseres Servicemanagements. Auch die Wirtschaftlichkeit der Lösung ist hervorzuheben. Wir sind als Kunde in der Lage, kleine Anpassungen selbst vorzunehmen, was bei anderen Systemen nicht möglich ist. Software-Upgrades werden ohne Aufwand von unserer Seite durchgeführt und verlaufen reibungslos. Abschließend ist die „Unsichtbarkeit“ von SD.cube positiv zu erwähnen, denn je weniger man von einer Lösung mitbekommt, desto besser funktioniert sie. Wir sind mit SD.cube also rundum zufrieden.

Was sind die nächsten Schritte, mit denen Sie sich befassen werden?

Wir werden uns auf drei Bereiche fokussieren. Zunächst sollen, wie schon erwähnt, alle Länder über eine Direktkopplung angebunden werden. Ein weiteres Vorhaben ist es, die Steuerverfahren, welche bisher nicht innerhalb von KONSENS laufen, in das Incident Management zu integrieren, damit die gesamte Steuerverwaltung länderübergreifend Störungen einmelden kann. Ein weiterer Schritt wird die Einführung eines zentralen Problem Managements sein.

Vielen Dank für das Gespräch! ■



Was ist SD.cube?

SD.cube ist die Integrationsplattform der BRAIN FORCE Division SolveDirect. Mit dem SD.cube integrieren, managen und steuern Sie alle Serviceprozesse, -systeme und -partner auf einer einzigen Plattform. Sie behalten mit SD.cube immer alles im Überblick trotz neuer Herausforderungen wie die immer komplexere Vernetzung und zunehmend dynamische und individuelle Serviceprozesse. Mit Real time KPIs ist die gesamte Service Supply Chain erstmals 360° steuerbar. Das Besondere bei SD.cube: Alle bereits vorhandenen IT-Systeme können weiterhin genutzt werden.

Integration aller Systeme:

- ▶ Alle internen und externen Partner und deren Systeme auf einer Plattform
- ▶ Durchgängige Serviceprozesse

Management aller Services:

- ▶ Eine zentrale Applikation zur konzernweiten Vernetzung der Serviceprozesse
- ▶ Best Practice ITIL-Prozesse für effizientes Servicemanagement

Steuerung aller Prozesse:

- ▶ Alle internen und externen KPIs auf Knopfdruck zur Optimierung von Entscheidungen
- ▶ Umfassende Kontrolle und stetige Verbesserung der IT Services

Ausführliche Informationen unter www.solvedirect.com