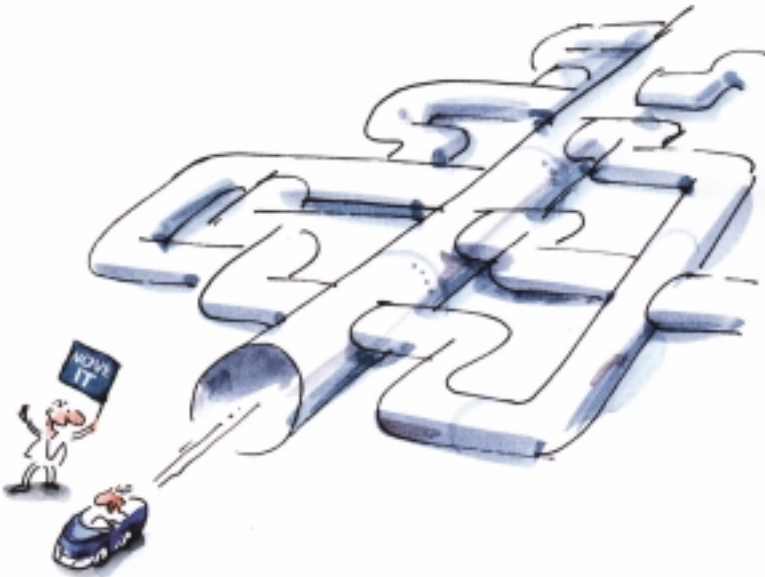
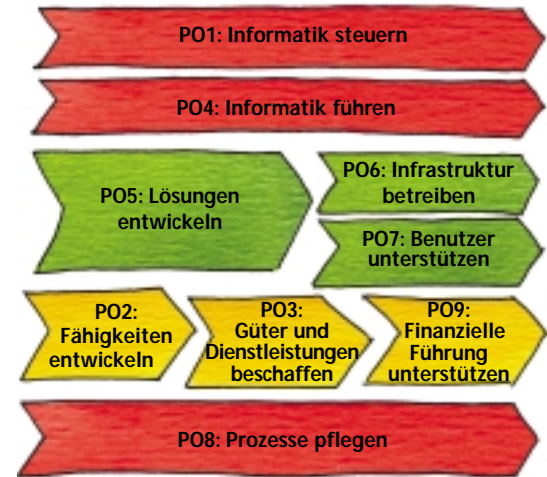


Informatikprozesse der Bundesverwaltung

Definierte Abläufe in der Informatik



Prozesslandkarte



Prozesslandkarte mit den neun Informatikprozessen der Bundesverwaltung

Kernprozesse

Kernprozesse tragen mit ihren Leistungen zur Wertschöpfung bei und besitzen einen direkten Bezug zu den Informatikleistungen.

Supportprozesse

Supportprozesse tragen nicht direkt zur Wertschöpfung bei, sind aber notwendig, um die Kernprozesse auszuführen.

Führungsprozesse

Führungsprozesse setzen Rahmenbedingungen, dienen der Koordination oder sichern die Prozess- und Produktqualität.

Fragen und Anregungen
informatikprozesse@isb.admin.ch

Prozessdokumentation im Intranet
qmx.isb.admin.ch

Ausbildungsangebote
www.bit.admin.ch/ausb/kurse/uebersicht/22.php

Programm NOVE-IT
www.nove-it.admin.ch



Informatikstrategieorgan Bund ISB

Friedheimweg 14, 3003 Bern

Telefon 031 32 245 38

Fax 031 32 245 66

Die Informatikprozesse der Bundesverwaltung binden Kunden (Leistungsbezüger), interne Leistungserbringer und Lieferanten in gemeinsame Abläufe ein.

Die Informatikprozesse

- strukturieren den Ablauf,
- sind auf die Erfüllung von Kundenanforderungen ausgerichtet,
- unterstützen eine ständige Verbesserung der Produktqualität und -sicherheit,
- definieren Rollen, Aufgaben und Verantwortung der Beteiligten,
- ermöglichen eine einheitliche Arbeitsweise und den Einsatz standardisierter Werkzeuge,
- erleichtern die Zusammenarbeit unter verschiedenen Stellen und Organisationseinheiten.

Die Prozesse ermöglichen den Mitarbeitenden eine selbstständige Arbeit, da die Rollen und Abläufe definiert sind. Zusätzlich geben sie den Linienvorgesetzten eine Grundlage für die zielorientierte Führung.

Die Kunden erhalten Führungsinstrumente, um Informatikleistungen nach ihren Bedürfnissen zu beziehen und zu steuern.

Mit dem Einsatz einheitlicher Werkzeuge, kontinuierlicher Verbesserung und Optimierung der Prozesse können Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit gesteigert werden.



Der Leistungsbezug und die Leistungserbringung in der Informatik der Bundesverwaltung werden über neun Informatikprozesse geführt.

P01 «Informatik steuern»

Der Führungsprozess P01 «Informatik steuern» setzt den Rahmen für die optimale Informatikunterstützung der Geschäftsprozesse. Dabei werden Informatikvorgaben in Form von Leitbild, Strategien, Architekturen und Standards erarbeitet und gepflegt.

P02 «Fähigkeiten entwickeln»

Der Supportprozess P02 «Fähigkeiten entwickeln» ergänzt den Personalprozess der Bundesverwaltung aus der Sicht der Informatikprozesse.

P03 «Güter und Dienstleistungen beschaffen»

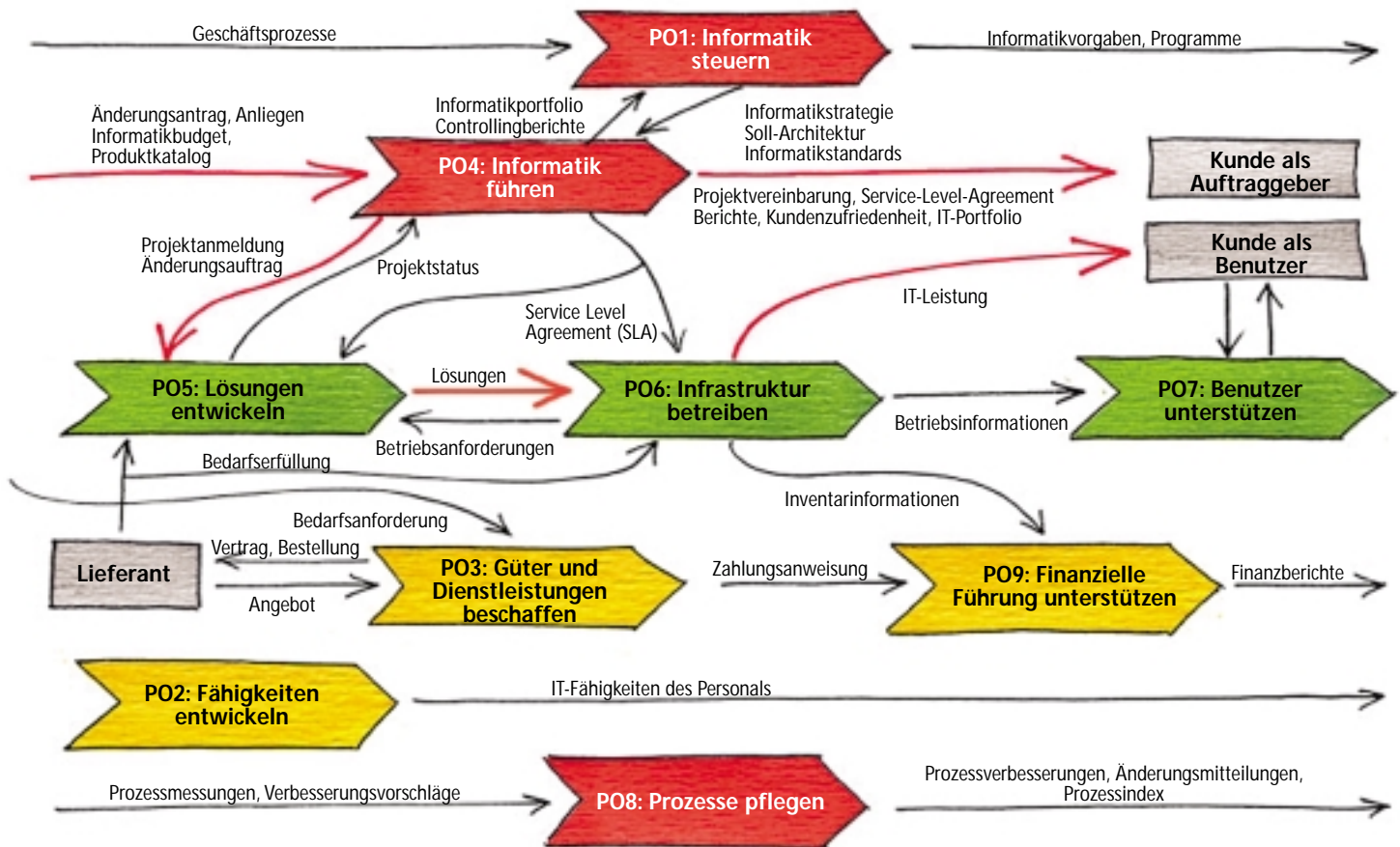
Der Supportprozess P03 «Güter und Dienstleistungen beschaffen» stellt die effektive und effiziente Beschaffung von Hardware, Software und Dienstleistungen sicher.

P04 «Informatik führen»

Mit dem Führungsprozess P04 «Informatik führen» wird der Informatikeinsatz im Departement und in den Verwaltungseinheiten geplant. Ein Informatikportfolio (Studien, Projekte und Anwendungen) wird erstellt und nachgeführt. Mit Hilfe von P04 werden zwischen Leistungsbezüger und Leistungserbringer auch die Service-Level-Agreements (SLA; Dienstleistungsvereinbarungen) ausgehandelt und überwacht.

P05 «Lösungen entwickeln»

Der Kernprozess P05 «Lösungen entwickeln» deckt den gesamten Ablauf - von der Initialisierung bis zur Einführung - von Informatikprojekten ab. Hier sind die notwendigen Aktivitäten beschrieben, um Informatikvorhaben bezüglich Qualität, Dauer, Kosten und Kundenanforderungen zur Zufriedenheit des Auftraggebers abzuwickeln.



Prozesslandkarte der Informatikprozesse

PO6 «Infrastruktur betreiben»

Mit dem Kernprozess PO6 «Infrastruktur betreiben» werden operationelle IT-Leistungen gemäss den Service-Level-Agreements geplant und erbracht. Er dient der Optimierung der operationellen Betriebsabläufe und der Informatiksicherheit, im Sinne von Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Nachweisbarkeit.

PO7 «Benutzer unterstützen»

Der Kernprozess PO7 «Benutzer unterstützen» legt fest, dass der Leistungsbezüger für alle Fragen und Probleme eine Anlaufstelle hat. Er beschreibt Abläufe für die effiziente und effektive Problembehandlung. Leistungsbezüger erhalten damit Anlaufstellen für Fragen und Probleme.

PO8 «Prozesse pflegen»

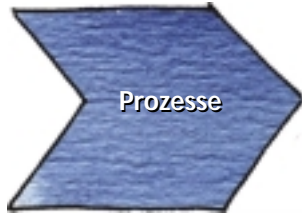
Im Prozess PO8 «Prozesse pflegen» wird das Prozessmanagement festgelegt. Der Führungsprozess umfasst die Messung, Beurteilung und kontinuierliche Verbesserung der Informatikprozesse im Rahmen des Release Managements.

PO9 «Finanzielle Führung unterstützen»

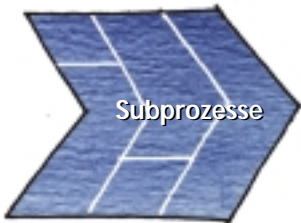
Im Supportprozess PO9 «Finanzielle Führung unterstützen» werden die Grundlagen für die finanzielle Planung, Budgetierung und Steuerung der Mittel für Informatikleistungen erarbeitet. Als Teil eines übergreifenden finanziellen Controllingprozesses wird eine SAP-gestützte Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) als wichtigstes finanzielles Führungsinstrument eingesetzt.

Aufbau der Prozesse

Die Informatikprozesse gelten bundesweit und dienen zur Unterstützung des Verwaltungsgeschäfts. Hauptfokus der Prozessergebnisse bilden die Kundenbedürfnisse.



Ein Prozess beschreibt einen Ablauf von Aktivitäten und Entscheidungen. Ausgangspunkt sind die Kundenbedürfnisse, welche das Prozessergebnis definieren. Ein Beispiel ist der Prozess P07 «Benutzer unterstützen».

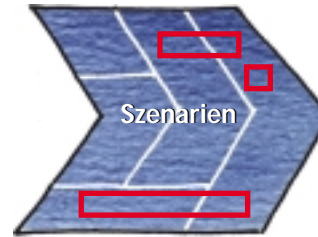


Die Prozesse können in Subprozesse unterteilt sein. Diese dienen der weiteren Strukturierung und Beschreibung des Prozesses. Ein Beispiel ist der Subprozess P07.02 «Probleme behandeln».

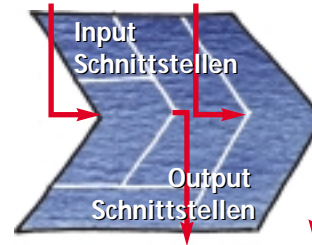
Aktivitätenliste		
Rolle	Aktivität	Ergebnis

Eine Aktivität ist ein in sich geschlossener Prozessschritt. Sie wird von einer bestimmten Rolle ausgeführt und schliesst mit einem definierten Resultat ab. Ein Beispiel ist die Aktivität «Problem analysieren» aus dem Subprozess P07.02.

Die Aktivitätenlisten beschreiben, was von welcher Rolle zu tun ist, um eine geforderte Leistung zu erbringen. Aktivitätenlisten werden pro Subprozess oder Szenario erstellt.



Ein Szenario stellt einen bestimmten Geschäftsfall eines Prozesses dar. Die dazugehörige Aktivitätenliste beschreibt den Prozessablauf für diesen Geschäftsfall. Ein Beispiel ist die Aktivitätenliste «Problembearbeitung», ein Szenario des Prozesses P07.



Über definierte Schnittstellen wird das Zusammenwirken der verschiedenen Prozesse oder Subprozesse sichergestellt. Ein Beispiel ist die Schnittstelle «Projektanmeldung» zwischen den Prozessen P04 und P05.



Zusammenspiel der Prozesse P04 bis P07

Die Informatikprozesse P04, P05, P06 und P07 sind von entscheidender Bedeutung bei der Zusammenarbeit zwischen den Kunden (Leistungsbezügern) und den Leistungserbringern. Deshalb wird im Folgenden das Zusammenwirken dieser vier Prozesse beispielhaft erläutert:

Die Informatikdienstleistungen des Bundes werden von vielen Anwendern genutzt. Bei auftretenden Problemen und Fragen wenden sich diese an die Benutzerunterstützung (Support, Call Center, Hotline, etc.). Diese Supportstellen arbeiten nach den Abläufen des Prozesses P07 «Benutzer unterstützen».



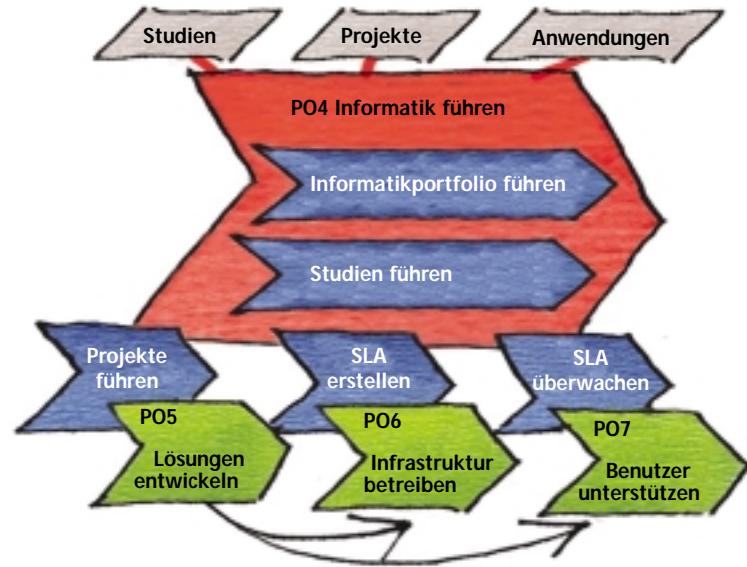
Der Prozess P07 «Benutzer unterstützen» definiert alle notwendigen Abläufe, um die festgelegten Unterstützungsdienstleistungen zu erbringen. Diese sind in Vereinbarungen zwischen Leistungsbezüger und Leistungserbringer (SLA) ausgehandelt und festgelegt worden (P04 «Informatik führen»).



Damit die Benutzer optimal arbeiten können, sind sie auf eine stabile Betriebsumgebung angewiesen. Der Prozess P06 «Infrastruktur betreiben» beschreibt die nötigen Aktivitäten, um zuverlässige operative Bedingungen zu garantieren.



Gute und effiziente Anwendungen sind eine Grundlage für zufriedene Kunden. Deshalb wurde mit dem Prozess P05 «Lösungen entwickeln» ein an Hermes angelehntes Vorgehen für die Durchführung von Informatikprojekten bereit gestellt.



Damit der Leistungsbezüger den Bau, Betrieb und die Unterstützung von Informatikmitteln überblicken kann, findet er die entsprechenden Vorgehensschritte in den Subprozessen von P04 «Informatik führen».

Mit dem Subprozess «Informatikportfolio führen» steuert und überwacht er den Einsatz seiner Informatikmittel. Die Aktivitäten im Subprozess «Studien führen» geben ihm Anhaltspunkte über den Nutzen von geplanten Informatikvorhaben. Die Subprozesse «Projekte führen» sowie «SLA erstellen» und «SLA überwachen» dienen dem Leistungsbezüger zur Kontrolle der ausgehandelten Vereinbarungen.

Die Dokumentation der Informatikprozesse ist in einer Datenbank abgelegt. Die Benutzer greifen via Intranet darauf zu unter:

<http://qmx.isb.admin.ch>

Von der Hauptseite her führen Verknüpfungen zu den Homepages der Prozesse. Jede Prozess-Homepage ist in die folgenden Abschnitte aufgeteilt:

Prozesskern	
• Prozess	• Organisation
• Instrumente	• Grundlagen
Weitere Unterlagen	
• Prozess	• Organisation
• Instrumente	• Grundlagen
Prozessverbesserungen	
gemeldete Prozessverbesserungen	
mailto: informatikprozesse@isb.admin.ch	

Aufbau der Prozesshomepage

Prozesskern

Im blauen Abschnitt wird der bundesweit gültige Prozesskern definiert. Dieser Prozesskern soll von allen Verwaltungseinheiten übernommen werden, damit die Prozesse stabil über die ganze Bundesverwaltung funktionieren.

Weitere Unterlagen

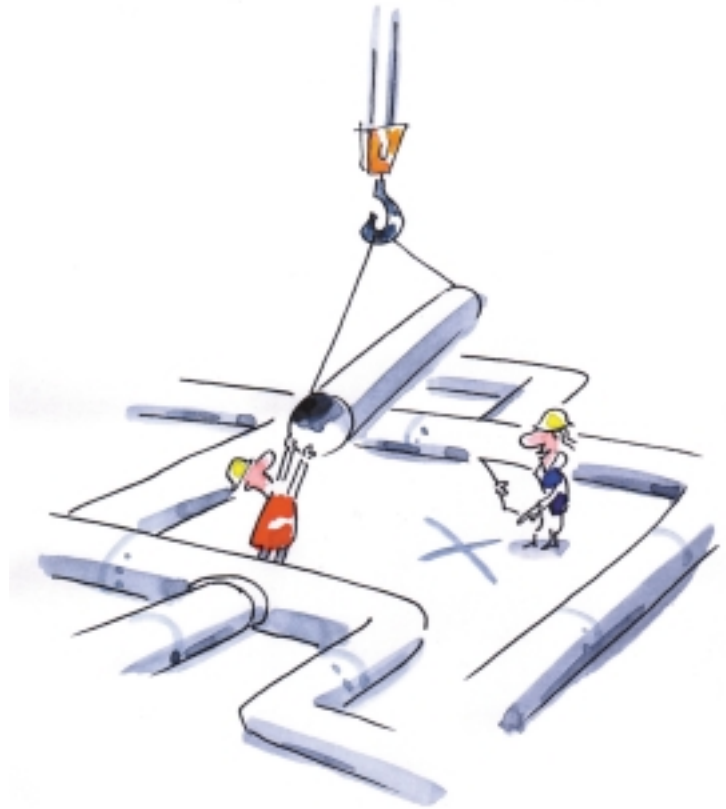
Im orangenen Teil werden weitere Unterlagen aufgeführt, die den Prozesskern ergänzen. Sie können den Bedürfnissen der Departemente und der Bundeskanzlei angepasst werden.

Prozessverbesserungen

Im grauen Teil wird auf eine Liste mit eingereichten Verbesserungsvorschlägen hingewiesen. Sie werden je nach Priorität in einem nachfolgenden Release der Informatikprozesse umgesetzt. Für Fragen oder weitere Anregungen steht eine Mailadresse zur Verfügung.

Die Prozesse werden auf Grund von Erfahrungen, neuen Anforderungen oder Vorschlägen nach dem Prozess P08 «Prozesse pflegen» kontinuierlich verbessert. Die Federführung ist pro Prozess einer Prozessgruppe übertragen, die sich aus Prozessverantwortlichen und Fachspezialisten zusammensetzt.

Gesammelte Prozessverbesserungen führen zu neuen Releases und werden auf im voraus festgelegte Termine freigegeben. Der Stand der gemeldeten Prozessverbesserungen ist auf der jeweiligen Prozess-Homepage abrufbar. Pro Jahr sind höchstens zwei Releases zu erwarten.



Warum sind Prozesse so kompliziert?

Betrachtet man die Gesamtheit aller Prozesse auf einem relativ detaillierten Niveau, findet man in der Tat ein recht komplexes Gebilde vor. Das Konzept der modularen Aufteilung in Subprozesse, Aktivitätenlisten und Szenarien sollte die Prozesssicht für den einzelnen Rollenträger stark vereinfachen.

Wie lernt man nach Prozessen zu arbeiten?

Wer sich einen Überblick verschaffen will, kann sich in der Prozessdokumentation informieren. Für Rollenträger, welche die Prozesse umsetzen und leben wollen, empfiehlt es sich vom Kursangebot zu profitieren. Kurse über Informatikprozesse werden im Ausbildungsprogramm des Bundesamtes für Informatik und Telekommunikation (BIT) angeboten.

Wie die Arbeit wirklich zu tun ist, hängt aber wesentlich vom Umfeld am Arbeitsplatz, sowie von den eingesetzten Werkzeugen ab. Die Linienvorgesetzten und Prozessverantwortlichen helfen den Mitarbeitenden, den richtigen Einstieg in die Prozesse zu finden.

Was bedeuten die Rollen?

Wir leben täglich in verschiedenen Rollen, sei es in der Familie, am Arbeitsplatz, im Verein oder in einem öffentlichen Amt. In Rollen werden Aufgaben, Zuständigkeiten und Kompetenzen zusammengefasst, um sie einer oder mehreren Personen zur Ausführung zu übertragen. Mitarbeitende werden in mehreren Prozessen und in verschiedenen Rollen tätig sein. Diese Rollen bilden einen wichtigen Teil der Stellenbeschreibung.

Wie trägt man zur Verbesserung der Prozesse bei?

In einem sich verändernden Umfeld würde ohne kontinuierliche Verbesserung, die Leistung und Wirksamkeit der Prozesse stetig abnehmen. Prozessverbesserungen werden in der Regel in den departementalen Prozessgruppen ausgearbeitet. Aus den Praxiserfahrungen werden Schwachstellen identifiziert, Verbesserungsvorschläge und Anregungen gesammelt. Viele Verbesserungen können direkt am Arbeitsplatz oder im Prozessteam umgesetzt werden. Wie die definierten Prozesse zu ändern sind, ist im Prozess P08 «Prozesse pflegen» festgelegt.

Was ist die KPM-Organisation?

Im kontinuierlichen Prozessmanagement (KPM) nehmen die Prozessverantwortlichen eine Schlüsselrolle wahr. Der Begriff «KPM-Organisation» umfasst sowohl organisatorische Regelungen, wie auch Rollenträger, die den Prozess P08 «Prozesse pflegen» in der Bundesverwaltung zum Leben bringen. Die KPM-Organisation ist als Matrixorganisation in die Linienorganisation eingebunden.

Wer beantwortet Fragen?

Im Gespräch mit Kollegen oder Vorgesetzten lassen sich viele Fragen klären. Falls im Arbeitsumfeld kein geeigneter Gesprächspartner gefunden wird, wendet man sich direkt an den zuständigen Prozessverantwortlichen. Auch die Kursleiter von Prozessausbildungen geben gerne Auskunft bei Fragen oder Problemen. Weiter steht eine Mailadresse für Auskünfte und Anregungen zur Verfügung.

