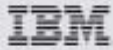


Realisierung von Dienstleistungszentren im Eidg. Finanzdepartement (EFD)



Referenzstudie IBM



Quelle: Bundesamt für Bauten und Logistik, Pressedienst

Der Kunde: Eidgenössisches Finanzdepartement (EFD)

Das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD), unter der Leitung von Bundesrat Hans-Rudolf Merz, ist das zweitgrösste Departement der schweizerischen Bundesverwaltung. Mit über 9'000 Mitarbeitenden beschäftigt das EFD einen Viertel aller Mitarbeiter der allgemeinen Bundesverwaltung. Es bildet das eigentliche Ressourcendepartement mit einer Vielzahl unterschiedlicher Fachämter (z.B. Eidg. Zollverwaltung, Eidg. Finanzverwaltung, Eidg. Personalamt, Bundesamt für Bauten und Logistik, Bundesamt für Informatik und Telekommunikation, etc.).

„Das Dienstleistungszentrum erledigt die Routinearbeiten und überlässt die strategischen Weichenstellungen den jeweiligen Auftraggebern“

Pius Breu, Projektleiter Generalsekretariat EFD, Schweiz

Highlight

- **Optimierung der Dienstleistungen und Ausnutzung der heutigen IT-Plattform:** Um die heutige Dienstleistungserbringung im Finanz- und Personalbereich weiterzuentwickeln und gleichzeitig das Optimum aus der bestehenden Technologie-Plattform zu holen, z.B. über die Abbildung bestehender Prozesse als Workflow, hat das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) zusammen mit IBM zwei Dienstleistungszentren aufgebaut. Dadurch konnten im operativen Finanz- und Personalmanagement nachhaltige Einsparungen von über 20 Prozent realisiert werden.
- **Harmonisierung der Prozesse:** Ein Dienstleistungszentrum erledigt vereinfacht gesagt die Routineprozesse verschiedener interner Kunden. Das konnte nur durch eine vorgängige Harmonisierung dieser Prozesse funktionieren. Sind die administrativen Vorgänge der einzelnen Aussenstellen - im EFD sind es die 13 Bundesämter- nicht standardisiert, können sie nicht zentral abgearbeitet werden.
- **Hohe Kostendisziplin der internen Kunden notwendig:** Auf der Kundenseite zwingt das System der Dienstleistungszentren zur Kostendisziplin, weil alles, was bei einem Dienstleistungszentrum «bestellt» wird, auch bezahlt werden muss. Dafür hat der Kunde auch die Wahlfreiheit von unterschiedlichen Service Standards pro Dienstleistung - ausgerichtet auf seine Bedürfnisse.

Die Herausforderung

Die Bundesverwaltung befindet sich in einem Transformationsprozess. Strukturen und Abläufe werden überprüft, die Führung der Verwaltung vereinfacht und bereits laufende Reformprojekte aufeinander abgestimmt. IBM Global Business Service wurde beauftragt, im Rahmen einer Machbarkeitsstudie zu prüfen, ob im EFD Prozesse in den Bereichen Finanz-, Rechnungs- sowie Personalwesen optimiert und Routineprozesse in sogenannte Dienstleistungszentren (Shared Service Center – SSC) ausgelagert werden können. Traditionelle verwaltungsbezogene Ansätze sollten in Zukunft durch unternehmerische Strukturen ersetzt werden. Das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) verfolgte dabei folgende Hauptziele:

Steigerung der Qualität: Umsetzung einer geeigneten Organisationsform, um den Anforderungen, z.B. durch die Einführung des neuen Rechnungsmodells (NRM), zu entsprechen.

Steigerung der Wirtschaftlichkeit: Effizientere Gestaltung der Supportprozesse (Personal und Finanzen) zur Erfüllung der Sparvorgaben der Bundesverwaltung.

Das angestrebte Konzept von spezifischen Dienstleistungszentren für die erwähnten Supportprozesse wurde im Rahmen der Verwaltungsreform im EFD pilotiert. Das EFD ist mit dieser Initiative wegweisend für viele andere Verwaltungsorganisationen in der Schweiz und im Ausland.

Die Vorteile für das EFD

- Das Dienstleistungszentrum fokussiert auf die Erledigung von Standardprozessen. Dadurch wird langfristig eine höhere Produktivität und Verarbeitungsqualität erreicht.
- Ein SSC schafft Kostentransparenz und damit Vergleichbarkeit zwischen den Verwaltungseinheiten.
- Ein Dienstleistungszentrum erledigt als Leistungserbringer in definierten administrativen Prozessen die eigentlichen Routinearbeiten und überlässt die strategische Weichenstellung oder die Arbeiten mit klar höherer Wertschöpfung den jeweiligen Leistungsbezügern.

Kontakt:

IBM Schweiz AG
Dr. Hans Rudolf Sprenger
Bahnhofstrasse 4
3073 Gümligen-Bern

+41 58 333 7234

Die Lösung

Ab Sommer 2006 wurde in enger Zusammenarbeit zwischen Fachvertretern des EFD und Beratern von IBM zunächst die Detailkonzeption für zwei Dienstleistungszentren, eines für das Personalwesen, das andere für den Finanzbereich erarbeitet.

Dies umfasste das neue operative Geschäftsmodell auf Basis vereinheitlichter Prozesse, ein individuelles Organisationsmodell mit bedürfnisgerechten Organisationsstrukturen, unterstützende Technologien pro Supportprozess wie auch das Konzept zur zukünftigen Leistungsverrechnung zwischen Leistungserbringer und –bezügler. Die Umsetzungsplanung für die einzelnen Verwaltungseinheiten sowie eine detaillierte Wirtschaftlichkeitsrechnung der ganzen Initiative rundeten die Detailkonzeption ab.

Im Herbst 2007 wurde der jeweilige Pilotbetrieb beim Bundesamt für Bauten und Logistik (BBL) gestartet. Nach und nach wurden die verbleibenden Ämter überführt. Die operative Verantwortung für diese Arbeiten obliegt seit dem 01.01.2008 den beiden Querschnittsämtern EFV (Finanzen) und EPA (Personal).

Weitere Verwaltungseinheiten führen im Moment entweder spezifische Dienstleistungszentren ein (z.B. VBS) oder überprüfen die Möglichkeit der Einführung (z.B. EDA).



© Copyright IBM Corporation 2008 Alle Rechte vorbehalten

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfrage der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.