

IT-Kosten senken bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung – Ist das möglich?

Von der IT-Strategie zum
wirtschaftlichen IT-Betrieb

Hederslebener Runde, Quedlingburg

13.Juni 2012



Dr. Ralf Cordes; Mitglied der Geschäftsleitung

Gesellschaft für IT-Management mbH, Dresden

Kurze Übersicht

- Kurzporträt ITM
- Kommunaler IT-Betrieb – ein subjektiver Status Bericht
- Empfehlungen zur Behebung erkannter Defizite
- Regionales Cloud Computing – Eine Option ?
- Das ITM Modell zum wirtschaftlichen IT-Betrieb

Unternehmenspräsentation - Unternehmen

- Gegründet
 - September 2006 als GmbH mit Sitz in Dresden
 - 100%ige Tochter der Ostsächsischen Sparkasse Dresden
- Privatisierung
 - Oktober 2009
 - 75,1 % Klaus Hoogestraat, 9,9% Innovations- und Beteiligungsgesellschaft der Ostsächsischen Sparkasse (SIB), 15 % ITM
- Kernaufgaben
 - IT-Strategie und Informationssicherheit
 - IT Infrastrukturkonzepte
 - IT Kostenmanagement (proaktiv)
 - Service Desk, Dienstleistersteuerung und Vertragsmanagement
- 21 Mitarbeiter

Unternehmenspräsentation - Stärken und Zielgruppe

- Unser Team verfügt
 - über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Gestaltung und Konsolidierung von IT Infrastrukturen für Unternehmen mit
 - 0 bis 9 Konzerntöchtern
 - 1 bis 160 Standorten
 - 5 bis 2200 Mitarbeitern
 - über mehr als 12 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von IT Strategien und im IT Risikomanagement
- Unsere Kunden sind
 - im Mittelstand und bei Kommunen
 - bei Kreditinstituten und Versicherungen,
 - bei Sozialverbänden,
 - bei Handelskonzernen



Kommunaler IT-Betrieb

Ein subjektiver Statusbericht

Häufigste Defizite (Management und Sicherheit)

- IT-Management und Betrieb
 - Verantwortlichkeiten nicht geregelt (z.B. Stellvertreter)
 - IT-Budget (z.B. mittelfristige Investitionsplanung)
 - Strategien und Konzepte (z.B. IT Rahmen und Betriebskonzept)
 - Dienst- und Arbeitsanweisungen
 - Berichtswesen (Welche Kennzahlen werden benötigt?)
- Informationssicherheits-Organisation
 - kein Informationssicherheitsbeauftragter
 - keine Risikobetrachtung (z.B. Notfallplanungen)
 - fehlende Schutzbedarfsfeststellungen
 - keine Kontrollinstanzen
 - mangelnde Sensibilisierung (der gesamten Mitarbeiter)



Häufigste Defizite (operativer, technischer IT Betrieb)

- Updates und Patches
 - werden ungeprüft installiert
 - oft zu spät eingespielt
- Datensicherung
 - Häufigkeit
 - oft nicht alle Systeme erfasst
 - keine räumliche Trennung der Systeme
 - Aufbewahrung
- Administration
 - Vergabe von Berechtigungen
 - Funktionstrennung
 - Nutzerverwaltung (auch externe Dienstleister)
 - Ausbildung / Schulung



Häufigste Defizite (Organisation und Infrastruktur)

- Gebäude-Infrastruktur
 - Brandlasten und Wasserleitungen in Server- und Technikräumen
 - Absicherung und Wahl der Technikräume (Mehrfachnutzung)
 - Überspannungsschutz, Notstrom fehlt
- Netzwerk
 - keine strukturierte Verkabelung
 - veraltete / qualitativ schlechte NW-Komponenten
 - WLAN-Netze nicht ausreichend abgesichert
- Umgang mit Passwörtern
 - Auswahl
 - Geheimhaltung

➔ **Fehlende Dokumentation in allen Bereichen**



Empfehlungen zur Behebung erkannter Defizite

Unsere Empfehlung

- Bestandsaufnahme durch IT-Infrastruktur-Check (IT-Quick-Check)
 - Strukturierter Fragenkatalog
 - Interviews mit den Verantwortlichen
 - Übersicht über aktuellen Status
 - Aufdecken von Verbesserungspotenzialen
 - Umsetzung von Ad-hoc-Maßnahmen
- Risikoanalyse mit Schutzbedarfsfeststellung
- Definition eines angemessenen Sicherheitsniveaus



Unsere Empfehlung

Voraussetzungen

- Notwendigkeit erkennen
- Akzeptanz schaffen
- Mitarbeiter sensibilisieren
- Ressourcen bereitstellen

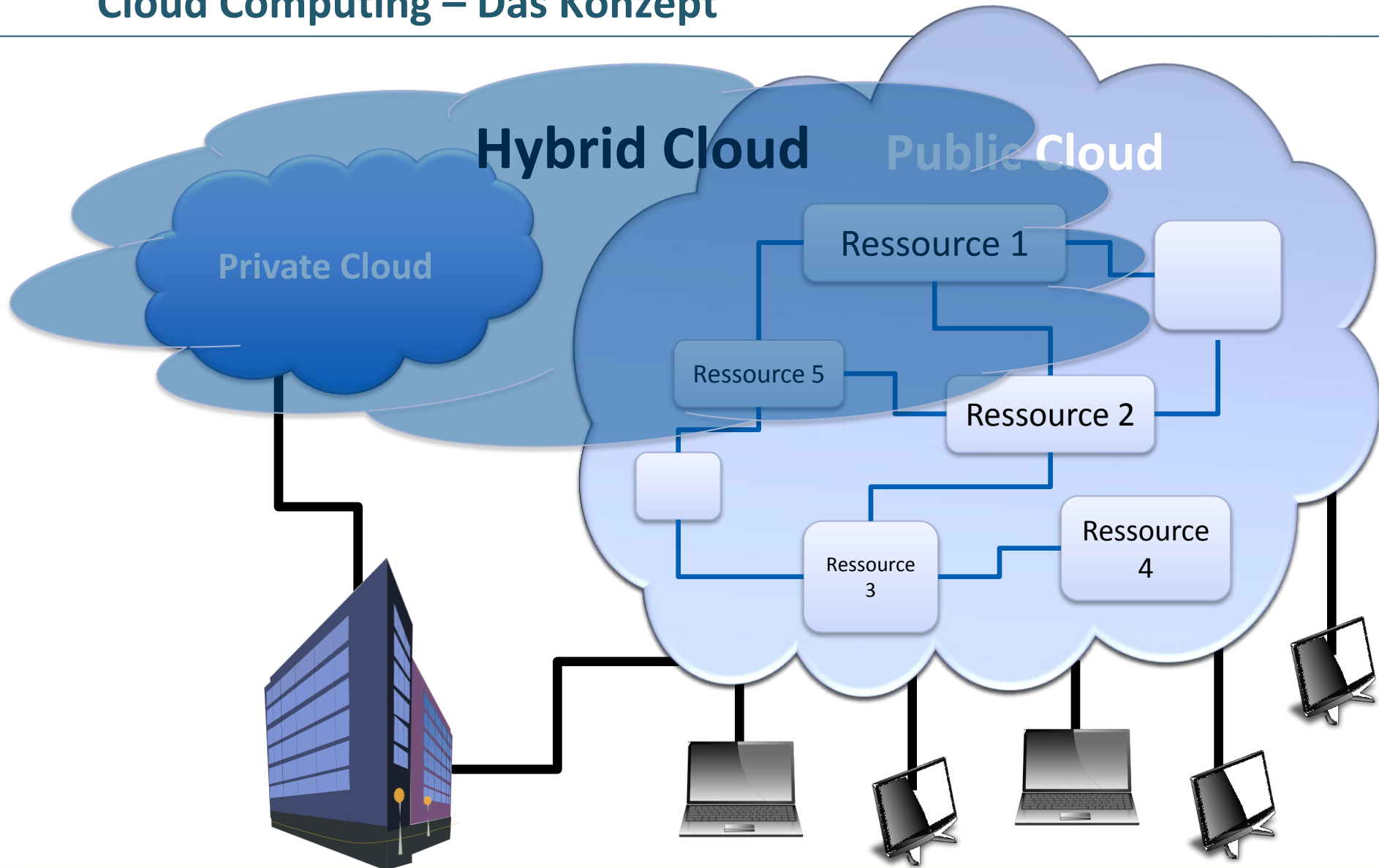
➔ **Informationssicherheit ist Chefsache und keine einmalige Angelegenheit, sondern ein ständiger Prozess!**



Regionales Cloud Computing

Eine Option?

Cloud Computing – Das Konzept



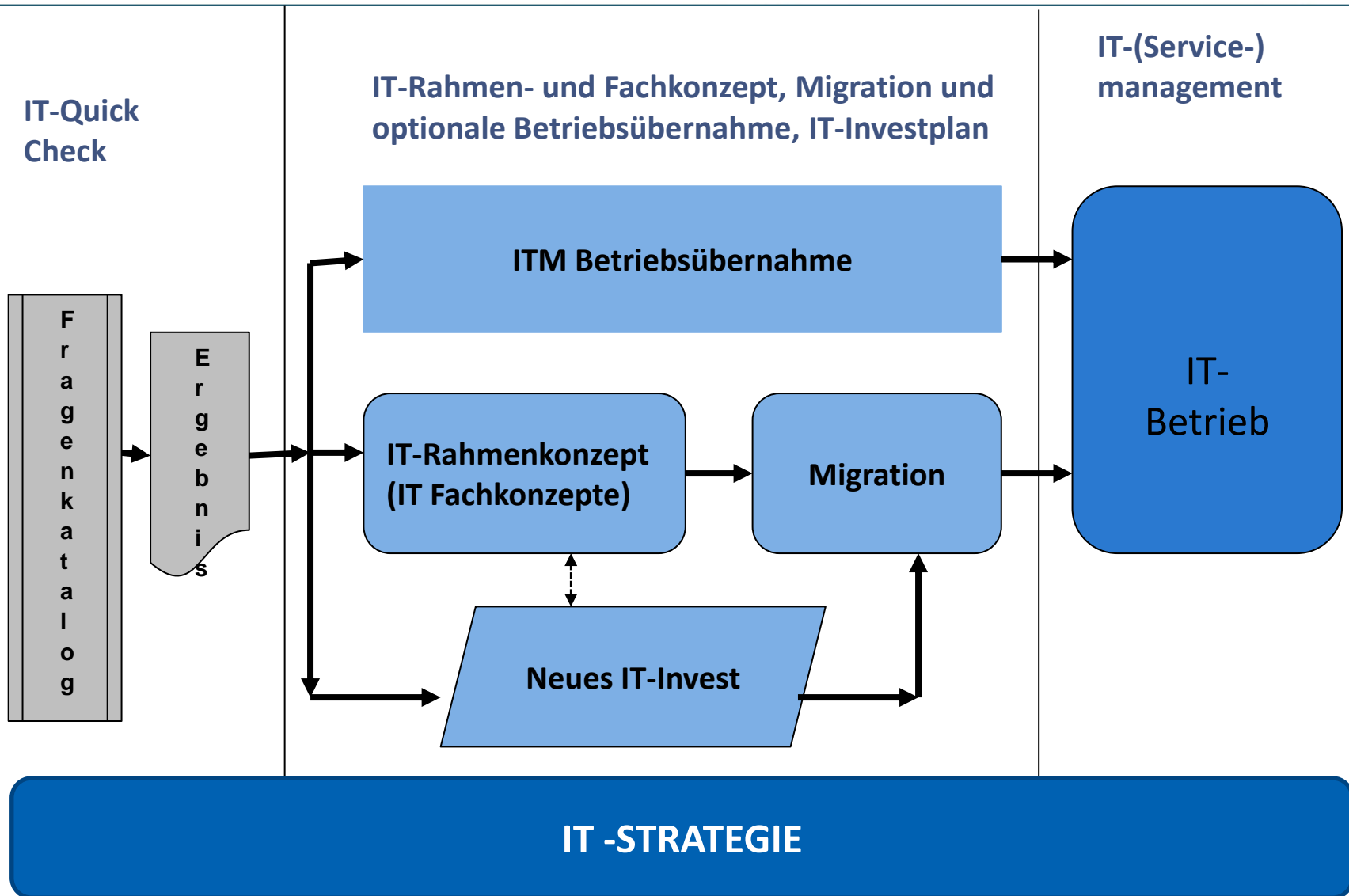
Regionales Cloud Computing – eine Option ?

Grundlagen <ul style="list-style-type: none">▪ (teilweise) Auslagerung des IT Betriebes▪ Nutzung eines bekannten RZ▪ Entscheidung über den Umfang des Auslagerns und internen Personalbedarf	Hintergrund <ul style="list-style-type: none">▪ Steigende Weiterbildungskosten der IT▪ Steigende Löhne in der Verwaltung▪ Gravierender Fachkräftemangel in der IT
Vorteile <ul style="list-style-type: none">▪ Schnellere Bereitstellung von IT Leistungen▪ Bessere Verfügbarkeit und Effizienz von IT-Dienstleistungen▪ Transparent Kosten möglich	Nachteile <ul style="list-style-type: none">▪ Verlust von IT-Know-How▪ Eigene Daten werden extern vorgehalten (Verlust an Daten)▪ Abhängigkeit von externen Dienstleister

Das ITM Modell

zum wirtschaftlichen IT-Betrieb

Von der IT-Strategie zum wirtschaftlichen IT-Betrieb



Von der Infrastrukturanalyse bis zum IT-Management

Auf Basis eines IT-Quick-Checks oder einer kurzen IST-Analyse können folgende Bausteine für einen wirtschaftlichen IT-Betrieb geliefert werden.

- Das **IT-Rahmenkonzept** um fasst den technischen Rahmen der IT-Strategie und bildet die Basis für die Investitionsplanung. Es umfasst die Verweise auf die benötigten Fachkonzepte
- Das **IT-Fachkonzept** oder auch **IT-Detailkonzepte** beschreibt Bereiche der IT, z.B. die Netzwerktechnik, das Domänenkonzept, eAkte, Druckersystem.
- Auf Basis des Rahmenkonzeptes kann der **IT-Investmentplan** bestimmt werden gemäß unterschiedlichen Geschäftsmodellen und Finanzierungsmodellen.
- Aus IT-Rahmen, IT-Fachkonzepten und Investitionsplann leitet sich das **Migrationskonzept** ab.
- Die ITM ist bereit für eine sofortige **IT-Betriebsübernahme**.
- Auf Basis des IT-Fachkonzeptes und der Migration lässt sich ein maßgeschneidertes **IT -Service-)Management** ableiten, das zu deutlichen Einsparungspotenzialen (ggfs. zusätzlich durch Vertragscheck) führen kann.

Komponenten des IT (Service-)Managements

- **Monitoring** aller Systemkomponenten (Zentrale Technik, Clients, Sondergeräte falls möglich). Aus dem Monitoring können proaktiv einfache online und remote Änderungen vorgenommen werden, um Störungen zu vermeiden
- **Störungsmanagement:** Auf Basis eines zur Verfügung gestellt Ticketing-Tools können Störungen gemeldet werden, die nicht beim Monitoring aufgefallen sind (z.B. externe Anbindung Telekom, Spezialanwendungen wie Zeiterfassung). Störungen werden direkt behoben, an Dienstleister weitergeleitet oder führen zu (Änderungs-)Aufträgen. Jede Störung wird dokumentiert und ausgewertet.
- Einfache **Auftragsbearbeitung** z.B. Datensicherung auf Wochenbasis, Update Virens Scanner, Systemerweiterungen und –änderungen.
- **Monatliche Serviceberichte** und Jour Fixe mit dem Auftraggeber
- Optional auch **Dienstleistersteuerung** und **Vertragsmanagement**.

Referenz Großröhrsdorf: Kennwerte und ITM Portfolio

Demographie: ca. 10.000 Einwohner; ca. 2600 ha Fläche

Kennzahlen: ca. 60 Mitarbeiter, 3 Hauptstandorte (z.B. Bauamt abgesetzt),
dezentrale Server, diverse Sonderapplikationen (tlw. In Outsourcing)

Status IT 2009: IT liegt in Verantwortung der Kämmerin.

Externer Dienstleister (IT Fachhändler) leistet den Betrieb und die Entwicklungen an der Infrastruktur.

Status IT 2012: IT liegt in Verantwortung der Kämmerin.

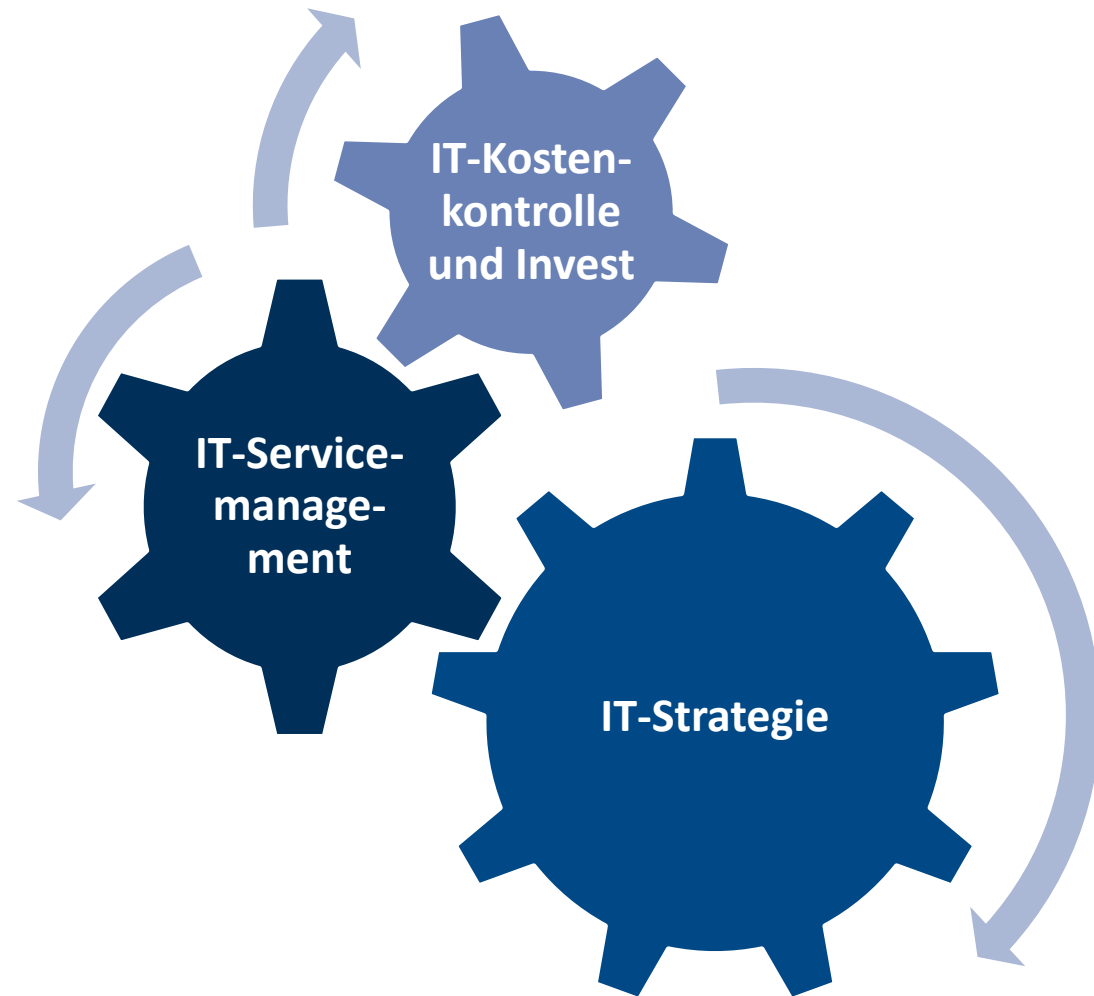
ITM leistet den Betrieb der kompletten Infrastruktur inklusive der zentralen Fernüberwachung, dem Störungsmanagement und der Auftragsbearbeitung ,d.h. Plattformerweiterung nach festgelegtem Freigabeprozess). ITM ist tätig in der Fachberatung. ITM ist vor Ort.

Die Zusammenarbeit mit der ITM führte zu deutlichen Kostenersparnissen (ca. 30% p.a.) und transparenten IT-Prozessen. Die Steuerung obliegt der Kommune.

IT-Kosten senken
bei gleichzeitiger
Effizienzsteigerung

Ist das möglich?

JA, es geht !



Wir sind für Sie da.

Ihre Ansprechpartner: ITM
Bürgerstraße 81 · 01127 Dresden
Telefon 0351 455987-01 · Fax 0351 455987-98

Dr. Ralf Cordes
Mitglied der Geschäftsleitung
Leiter Geschäftsbereich Consulting
E-Mail ralf.cordes@itm-dl.de