

IT im **AMS**: AMS2000/AMS2000*plus*

Informations- und Kommunikationstechnologie als Business Enabler

J. Ernst Oberklammer

09/2008



Überblick

Umfeld und Vorgaben

AMS2000/AMS2000*plus*

Struktur

Architektur

amsbg – der Serviceprovider der AMS-IT

Entwicklung der IT

Kosten

Leistungskennzahlen

Was bewirkt/ermöglicht IT? – Beispiele



Organisation und Umfeld für die IT



Das AMS Österreich

1 Bundesgeschäftsstelle
9 Landesgeschäftsstellen
100 Regionale Geschäftsstellen

dezentrale Ausrichtung im Bereich Arbeitsmarktpolitik mit großen Gestaltungsspielräumen besonders auf der Landesebene

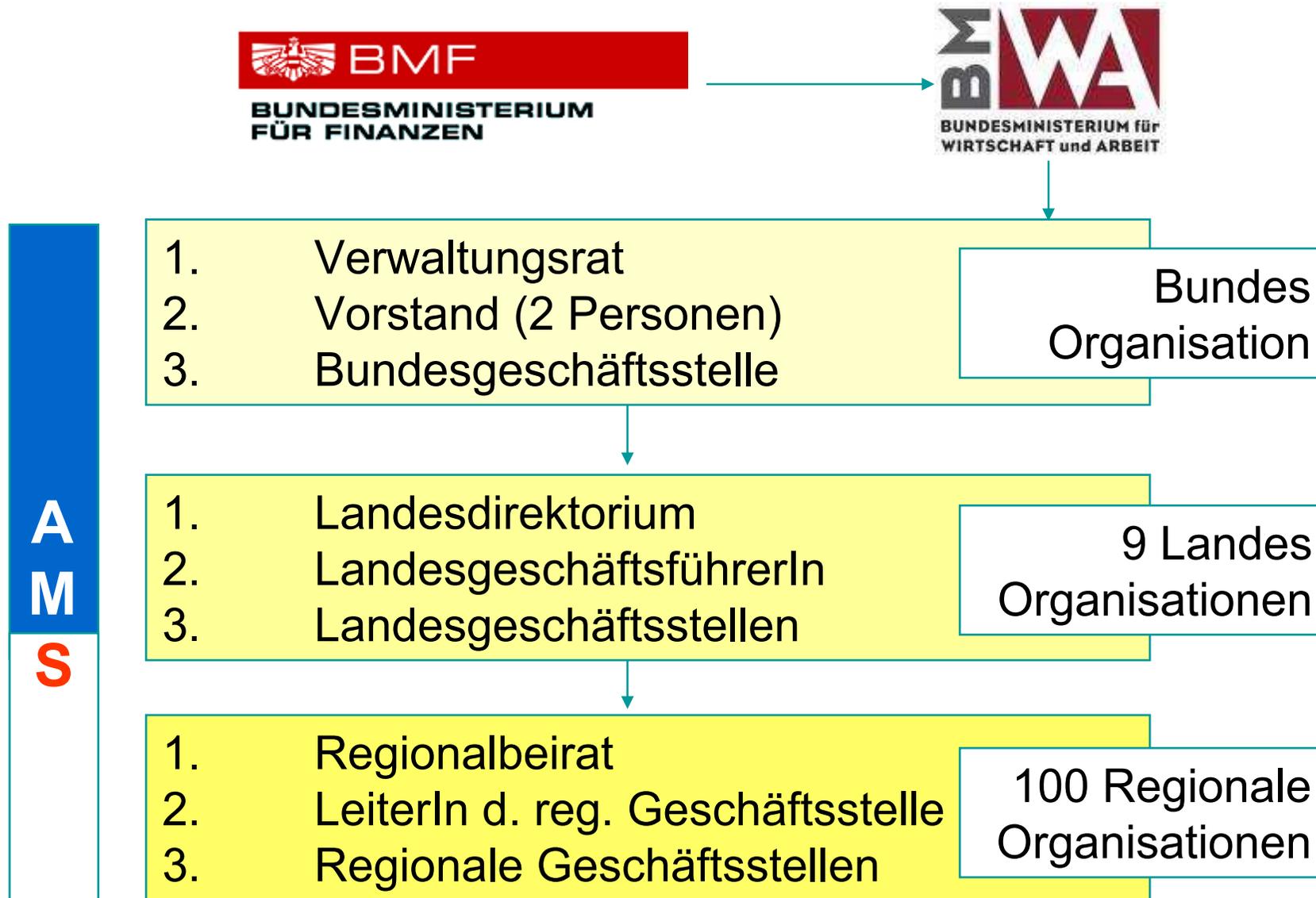
4.324 Beschäftigte (Vollzeitäquivalent)

Gesamtbudget: € 4.614 Mio. (davon € 3.362 Mio. für passive Unterhaltsleistungen der Arbeitslosenversicherung)

€ 984 Mio. für aktive Arbeitsmarktpolitik



Organisationsstruktur des AMS Österreich



Ziel- und Planungsarchitektur des AMS Österreich

Europ. Beschäftigungsstrategie ESF 2007-2013 

Nat. Reformprogr. für Wachstum u. Beschäftigung 

Zielvorgaben des BMWA 

Längerfristiger Plan 2006-2008 

Amp. Ziele 2007
KundInnenziele 2007
,Wie geht's' Ziele 2007
Frauenförderplan Ziele 2007

Präliminarien

Förderbudget (07)
50% Frauenanteil

AMS-Scorecard



Büro des Vorstandes
Dr. Felix-Marius Wilk

Öffentlichkeitsarbeit und Marketing
Dr. Gudrun Pallierer

Arbeitsmarktpolitik für Frauen
Mag.^a Hilde Stockhammer

Infrastrukturmanagement
Harald Halfmann

Finanzen
Mag. Josef Lerchenmüller

Personal und Recht
Dr. Eva Bauer

Informations- und Kommunikationstechnologie
Thomas Michlik

Softwareentwicklungsanalyse
Andreas Liedl

Organisationsentwicklung und Personalausbildung
Dr. Georg Waller

Service für Unternehmen und EURES
Mag. Susanne Dungal

Service für Arbeitskräfte
Günther Leitner

Arbeitsmarktförderung
Mag. Franz Weinberger

Ausländerbeschäftigung
Dr. Michaela Lobner

Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation
Maria Hofstätter

Revision
Mag. Eva Weiszgerber

Interne Personalausbildung Linz
Dipl. Soz. Päd. Ernst Winter



Vorstandsvorsitzender
Dr. Herbert Buchinger

Mitglied des Vorstandes
Dr. Johannes Kopf



Büro des Vorstandes
Dr. Felix-Marius Wilk

Öffentlichkeitsarbeit und Marketing
Dr. Gudrun Pallierer

Arbeitsmarktpolitik für Frauen
Mag.^a Hilde Stockhammer

Infrastrukturmanagement
Harald Halfmann

Finanzen
Mag. Josef Lerchenmüller

Personal und Recht
Dr. Eva Bauer

Informations- und Kommunikationstechnologie
Thomas Michlik

Softwareentwicklungsanalyse
Andreas Liedl

Organisationsentwicklung und Personalausbildung
Dr. Georg Waller

Service für Unternehmen und EURES
Mag. Susanne Dungal

Service für Arbeitskräfte
Günther Leitner

Arbeitsmarktförderung
Mag. Franz Weinberger

Ausländerbeschäftigung
Dr. Michaela Lobner

Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation
Maria Hofstätter

Revision
Mag. Eva Weiszgerber

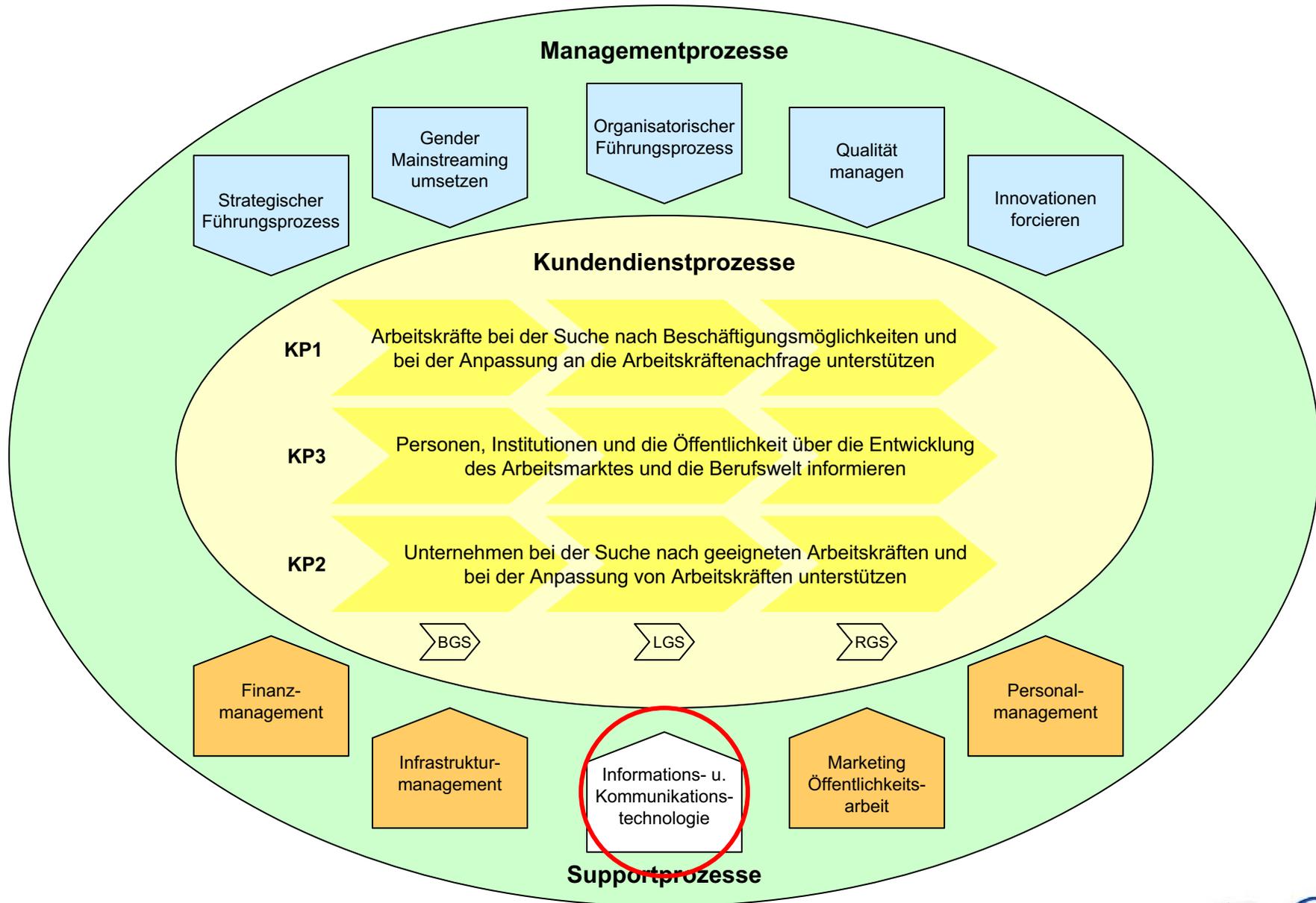
Interne Personalausbildung Linz
Dipl. Soz. Päd. Ernst Winter



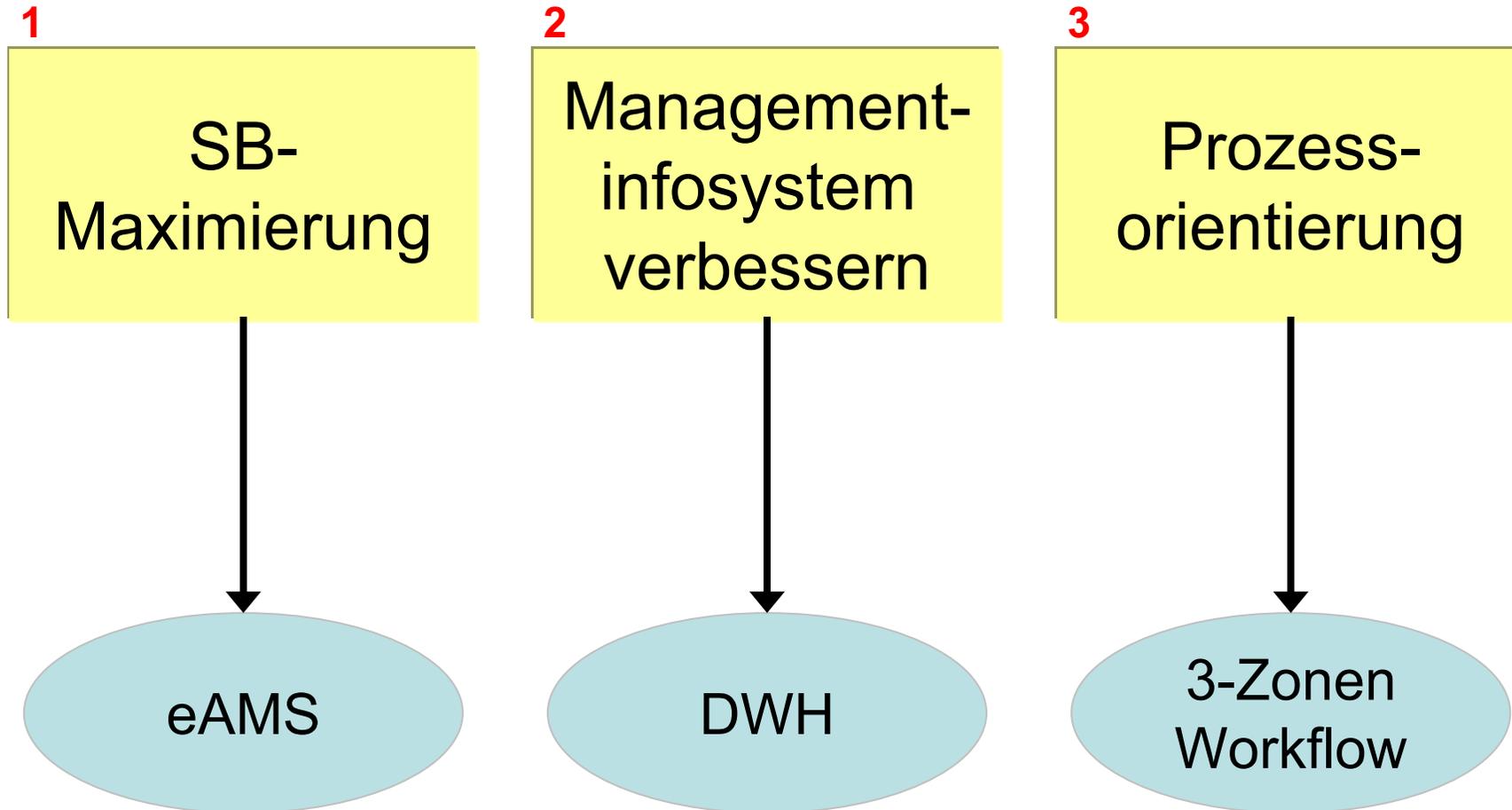
Vorstandsvorsitzender
Dr. Herbert Buchinger
Mitglied des Vorstandes
Dr. Johannes Kopf, LL.M.



Prozesslandkarte des AMS Österreich



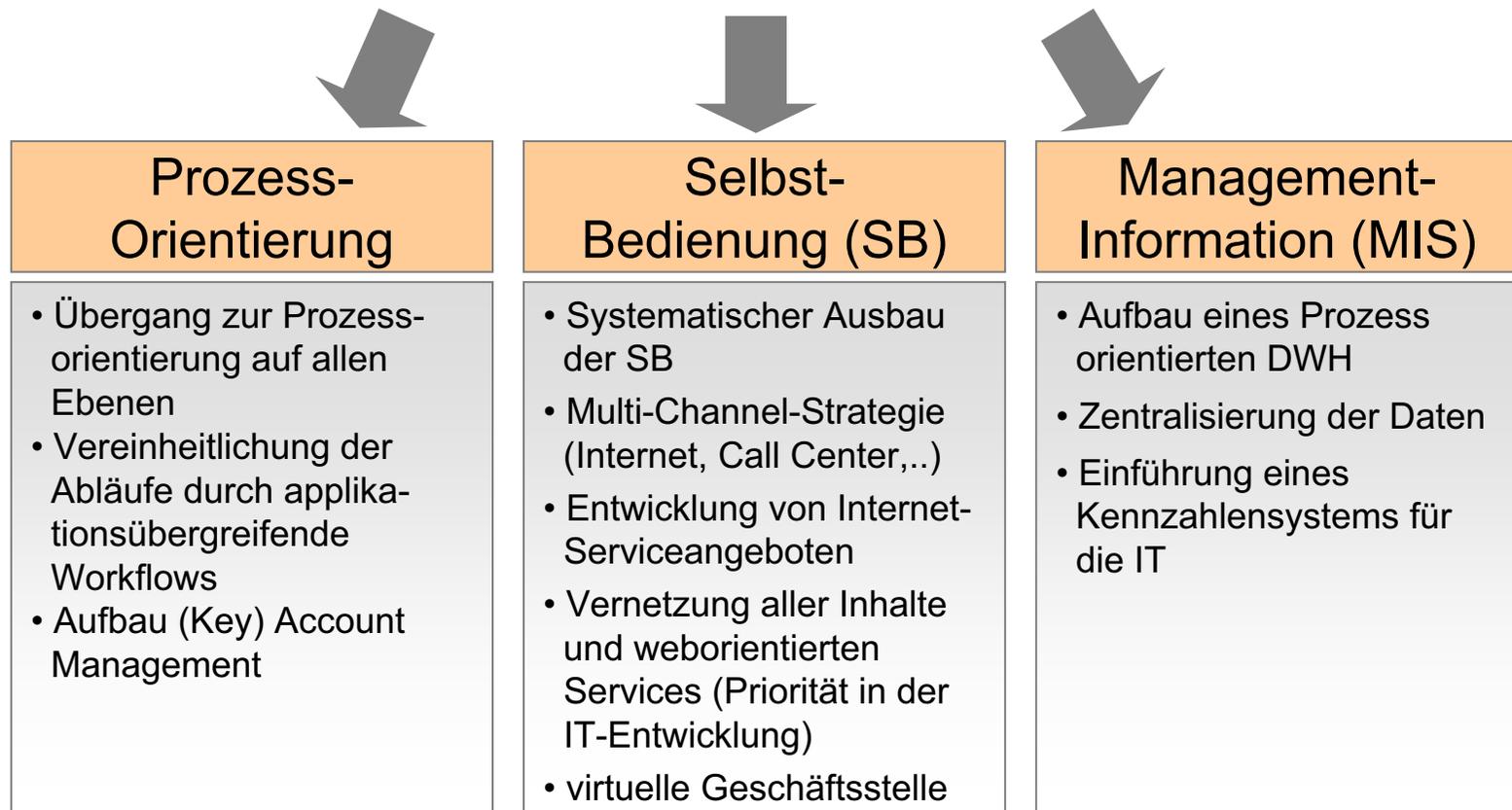
Unsere IT-Strategien



Ziele und Strategien



IT-Strategien



Geschäftsstrategien > IT-Strategie 1

Maximierung der Kundenbeteiligung am Geschäftsprozess

Forcierung der Selbstbedienungs-Möglichkeiten (=eAMS) für unsere KundInnen, eBusiness, eGov, eServices (mittels Web-Portal-Technologie)

Umstellung auf webtechnologische Applikationen um den/die Kunden an unsere GPe kostenoptimal und einfach heranzuführen zu können (mittels J2EE, Web2.0)

Optimierung der CC-Funktionalitäten durch Integration von Sprache, Bild, Daten (mittels VoIP)



Geschäftsstrategien > IT-Strategie 2

Ausbau und Optimierung der bestehenden Managementinformations-Systeme

Management by Objectives – Steuerung durch Zielvereinbarungen

AMS-Score Card (BSC)

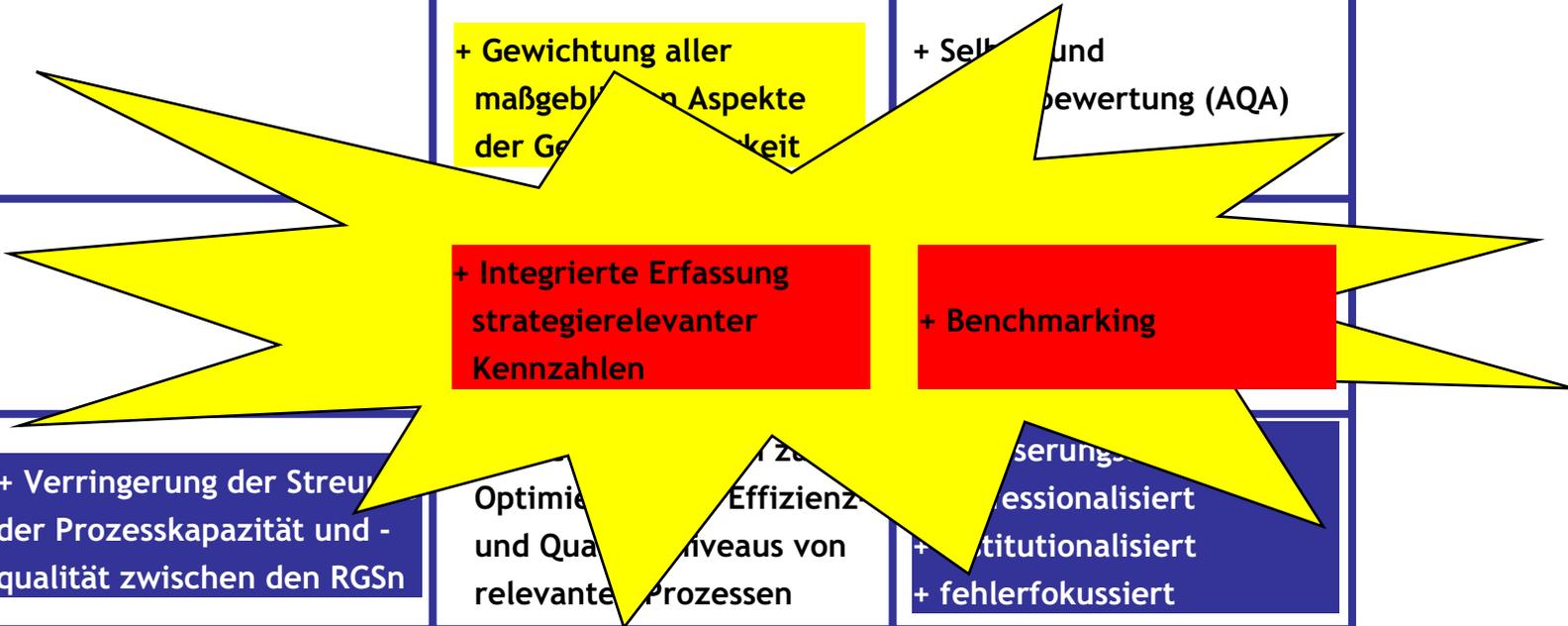
DWH > BI > CPM
(mittels Cognos und SAP)



IT-Strategie 2 (am Beispiel DWH > BI > CPM) III

RoadMap zur Business Excellence im AMS mit BSC

	Standardisierung	Messung	Verbesserung
ISO 9001	+ Dokumentation wichtiger Elemente zur Qualitätssicherung		+ Fremdbewertung (Audit) + Zertifizierung
EFQM		+ Gewichtung aller maßgeblichen Aspekte der Gesamtheit	+ Selbst- und Fremdbewertung (AQA)
BSC		+ Integrierte Erfassung strategierelevanter Kennzahlen	+ Benchmarking
6 Sigma	+ Verringerung der Streuung der Prozesskapazität und -qualität zwischen den RGSn	Optimierung der Effizienz und Qualitätsniveaus von relevanten Prozessen	+ Professionalisiert + Institutionalisiert + fehlerfokussiert



Geschäftsstrategien > IT-Strategie 3

Übergang von der spartenorientierten zur prozessorientierten Organisation

Unterstützung des BusinessProcessMgmts damit
leichtere und eindeutiger Lasten- und
Pflichtenhefterstellung für die SWE (mittels ARIS)

Unterstützung durch applikationsübergreifenden
Workflow-Einsatz (mittels TIBCO, Websphere)

DocumentMgmt (mittels Comprendium/Braintribe)



Geschäftsstrategien > IT-Strategien (Allgemeines)

Risk- und Performancemanagement

IT-Sicherheit

Nutzenstiftung und Messbarkeit der Leistung
(Wertbeitrag der IT)

Hebung der Datenqualität

Lernen aus Erfolgen und Best Practice



Struktur des Projekts „AMS2000plus“



Organisation der AMS-IT

Abteilung IKT (BGS)

12 Personen

Volumen 2006: rd. 53,8 mio € brutto

Volumen 2007: rd. 54,0 mio € brutto

IT-Koordinatoren (LGS)

insgesamt 9

pro Bundesland ein Koordinator

IT-Kontaktpersonen (RGS)

pro Regionaler Geschäftsstelle

dzt. rund 100 Personen

Abteilung SEA (BGS)

6 Personen (seit 01.10.2007)

Anforderungsmanagement + Softwareentwicklungsanalyse



Organisation der AMS-IT

1.4.1.2 AMSIKT

Ist jene Abteilung im AMS, die für die Planung, Entwicklung, Organisation, Koordination, Schulung, Betrieb, Pflege, die Beschaffung des gesamten IT-Einsatzes zuständig ist. (exklusive anwendungsbezogene Individualsoftwareentwicklung gem. Pkt. 1.4.1.3)

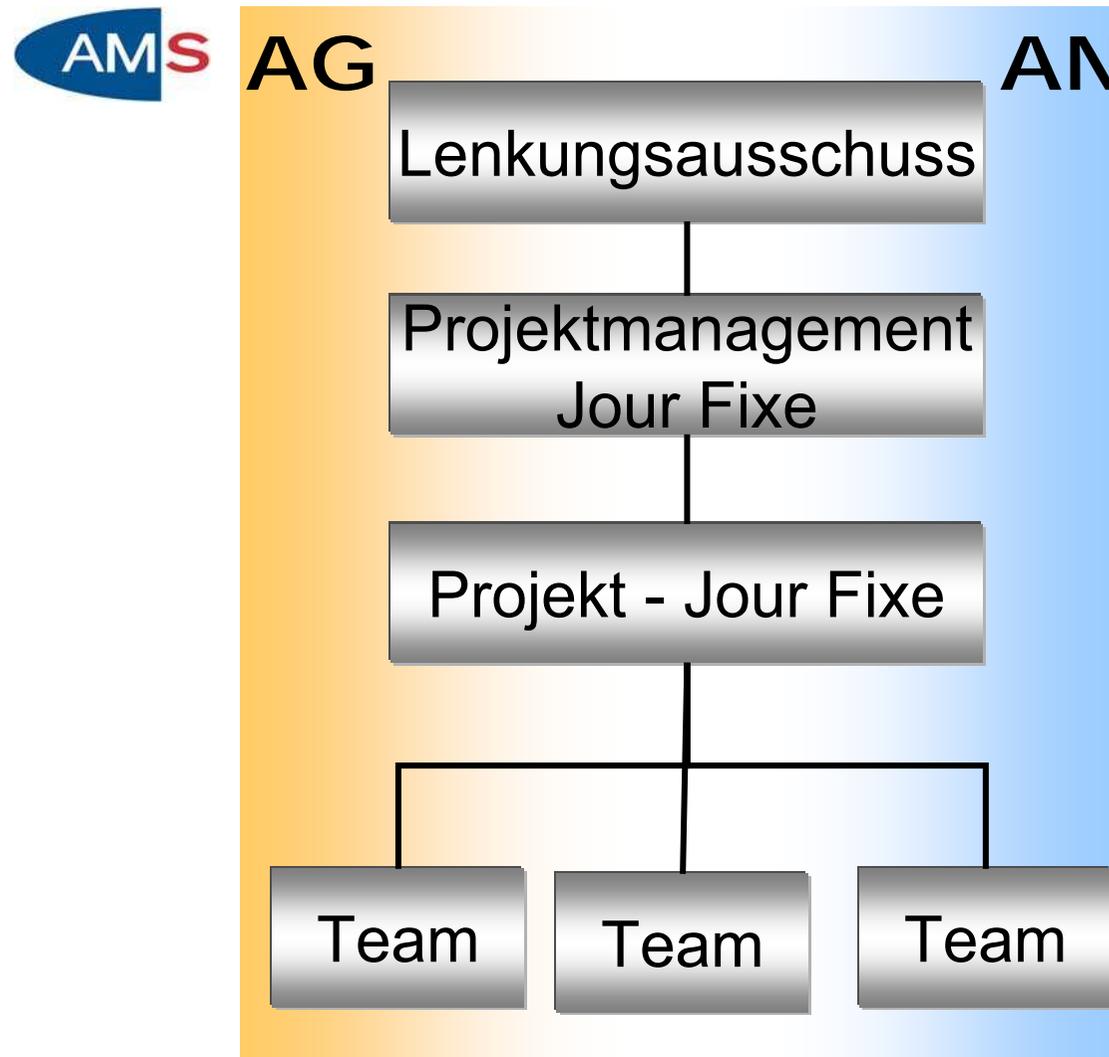
1.4.1.3 AMSSEA

Ist jene Abteilung, die jegliche Anwendungssoftware, die zum User hingrichtet ist und individual entwickelt wird, sowie SAP Lösungen inkl. notwendiger Schnittstellenprogrammierungen verantwortet.

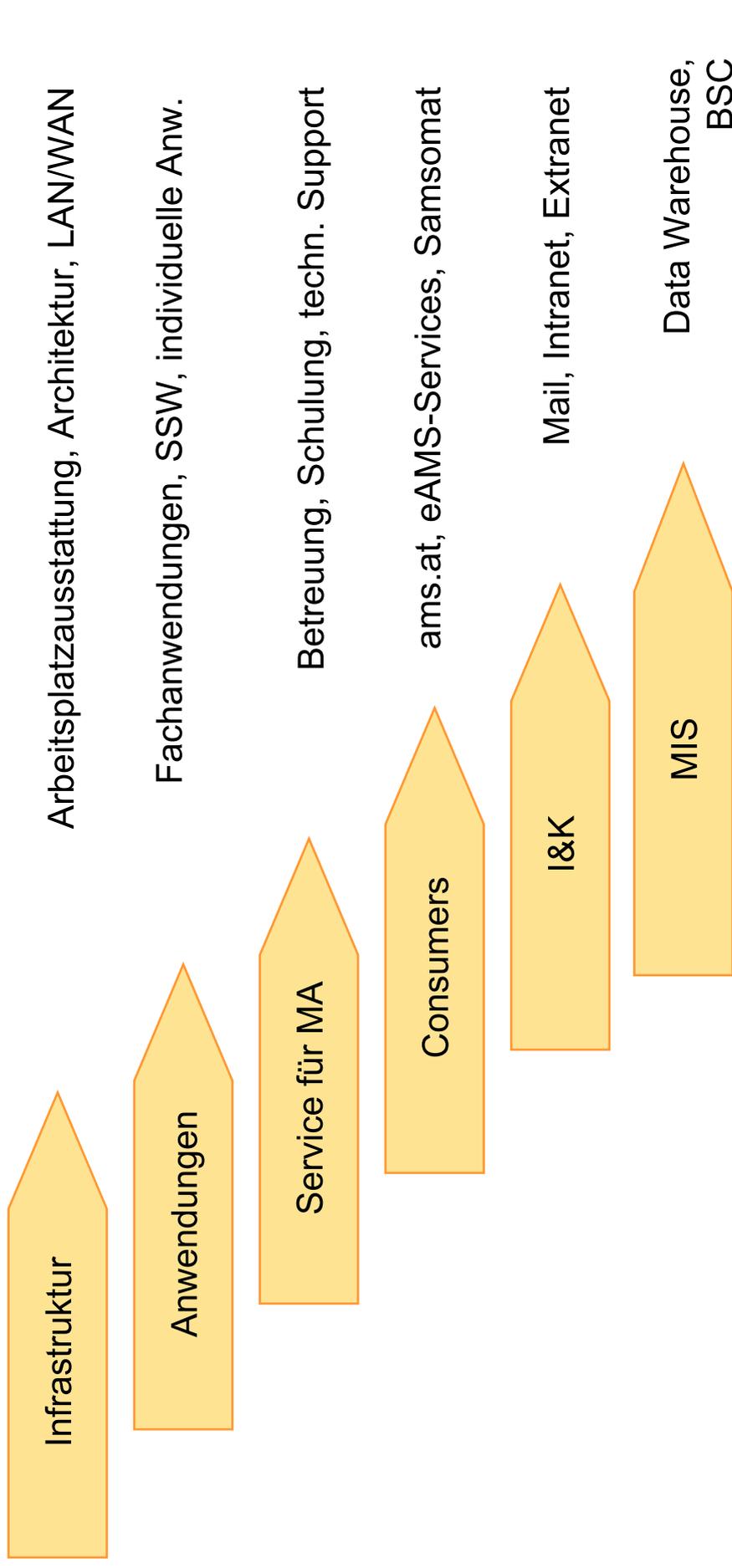
Sowie Lösungen bei denen u. a. Standardsoftware (z.B. DMS, etc.) eingesetzt wird und der Projektsponsor aus einem Kernprozess kommt.



Projektorganisation AMS2000plus



IT im AMS2000*plus*



Unsere Mission als Businessstreiber

Mit der IT-Unterstützung helfen wir unseren BenutzerInnen, ihre arbeitsmarktpolitische Aufgabe effizient umzusetzen und damit zur Stabilität am Arbeitsmarkt beizutragen.

Die Service- und Produktqualität ist auf den Nutzen und die Zufriedenheit der BenutzerInnen ausgerichtet.

Erfolgsfaktoren sind die Verfügbarkeit, die Aktualität, die Praxisorientierung und die Effizienz und Effektivität der Lösungen.



AMS-IT: Steuerung folgender outgesourcter Aufgaben

Betrieb Rechenzentrum und dezentrale IT-Systeme

Netzwerk-Management

Arbeitsplatz-Ausstattung (PC, Notebook, Drucker)

Lieferung, Auf- und Abbau)

Desktop-Service

Software-Entwicklung

Einführung

Wartung

Support für MitarbeiterInnen

Hotline

Schulung

Betreuung



Projektorganisation

- Projektmanagement-Dokumente
 - Werkvertrag mit Zusätzen
 - aPML
 - sPML
 - GUI
 - Richtlinien (IT-Koordinatoren, Sicherheit, Datenschutz,...)



Projektorganisation

- Projektabwicklung – Dokumente
 - Lastenheft
 - A/B-Bestellung
 - A/B (Anforderung / Beauftragung)
 - QS-Umlaufblatt
 - Pflichtenheft
 - Validierung/Verifizierung und Abnahme und Freigabe

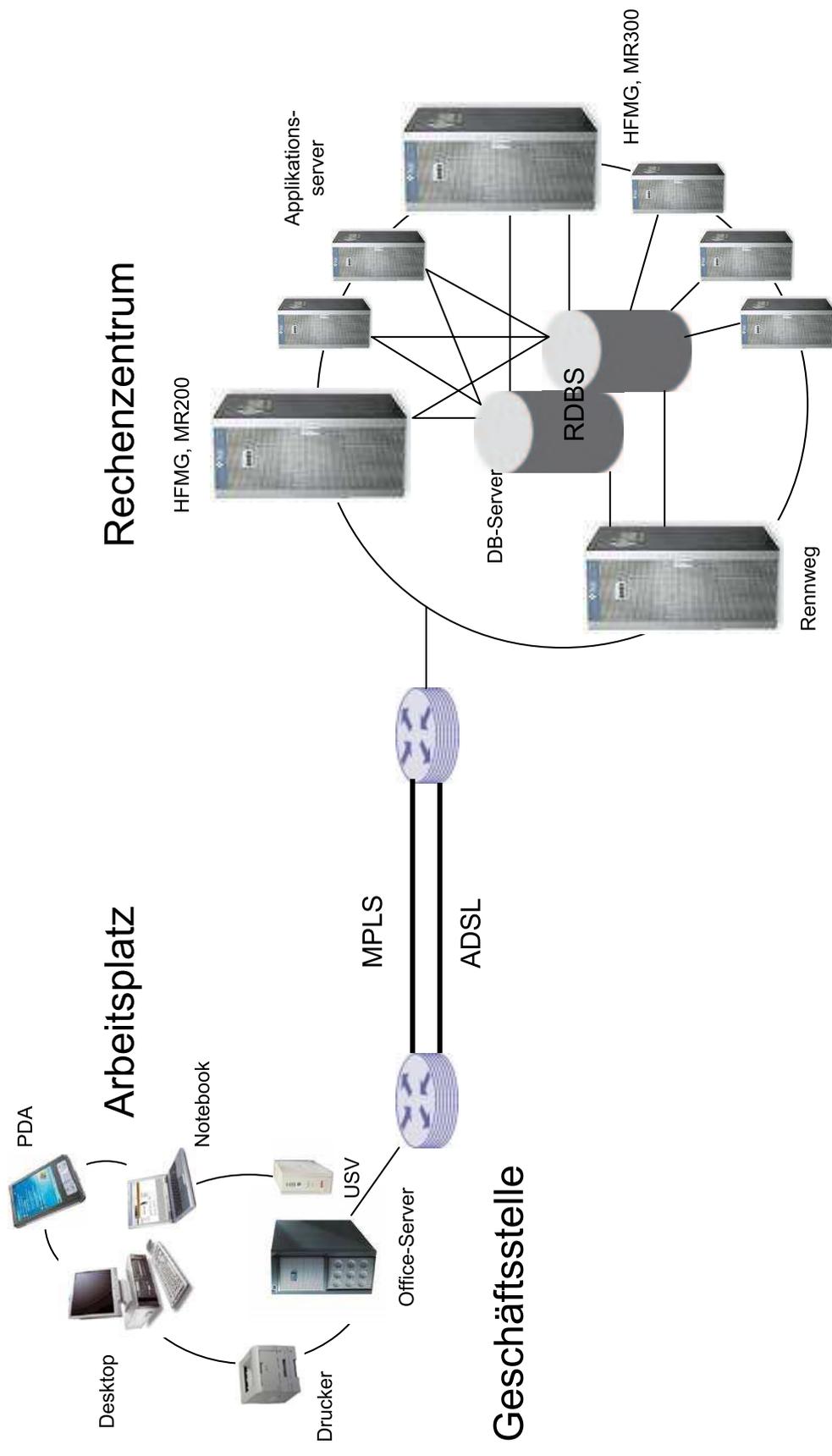


Informationstechnologie im AMS

Architektur



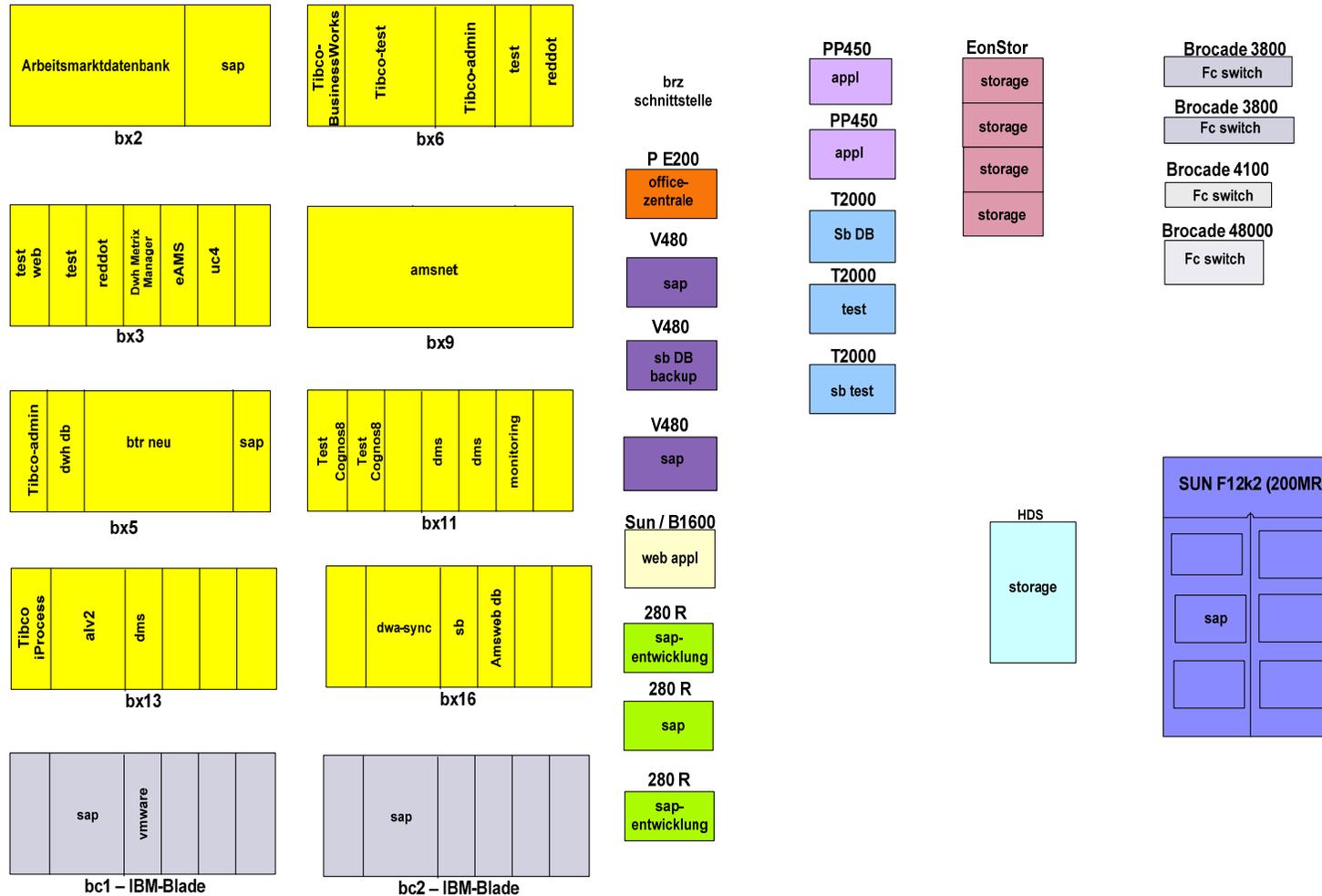
AMS-IT Architektur (Grobübersicht)



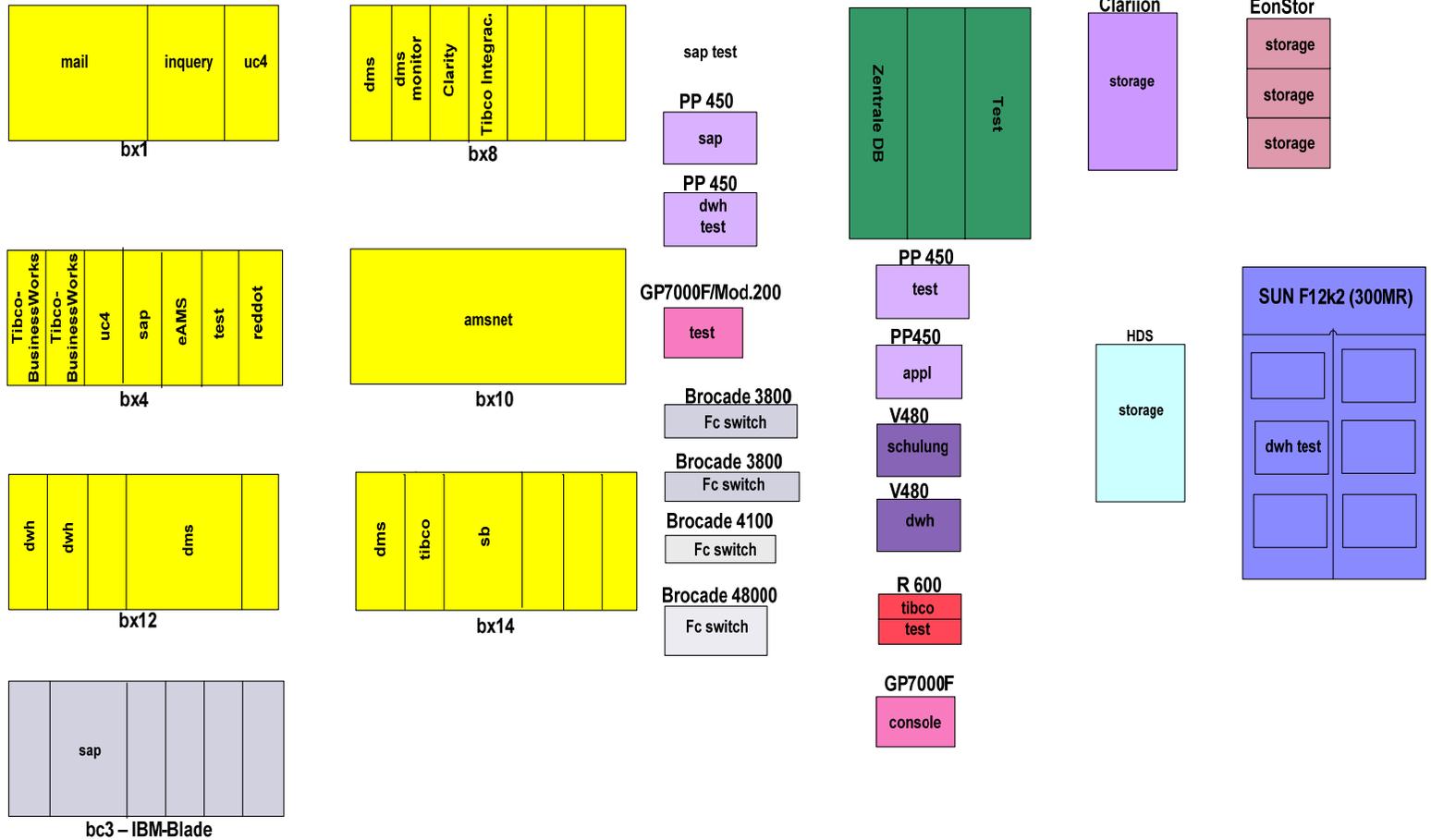
Ausfall-RZ
Sister-Site-Location



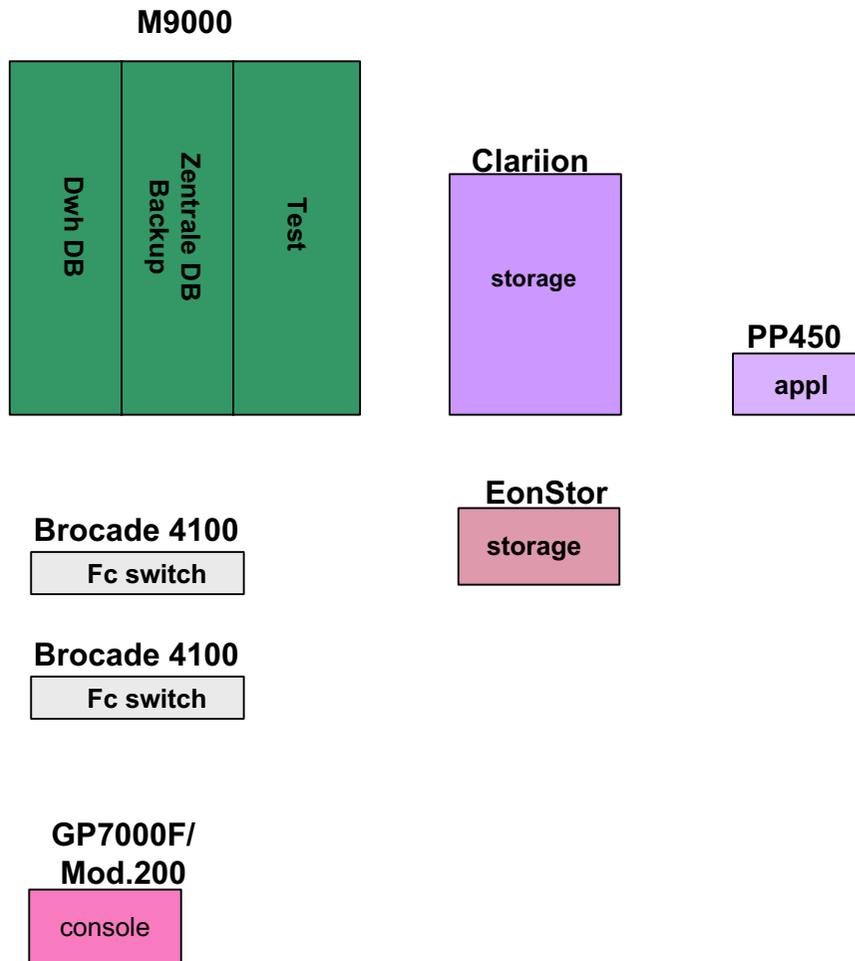
Schema Rechenzentrum (Hofmühlgasse, MR200)



Schema Rechenzentrum (Hofmühlgasse, MR300)



Schema Ausfall-Rechenzentrum (T-Center, Rennweg)



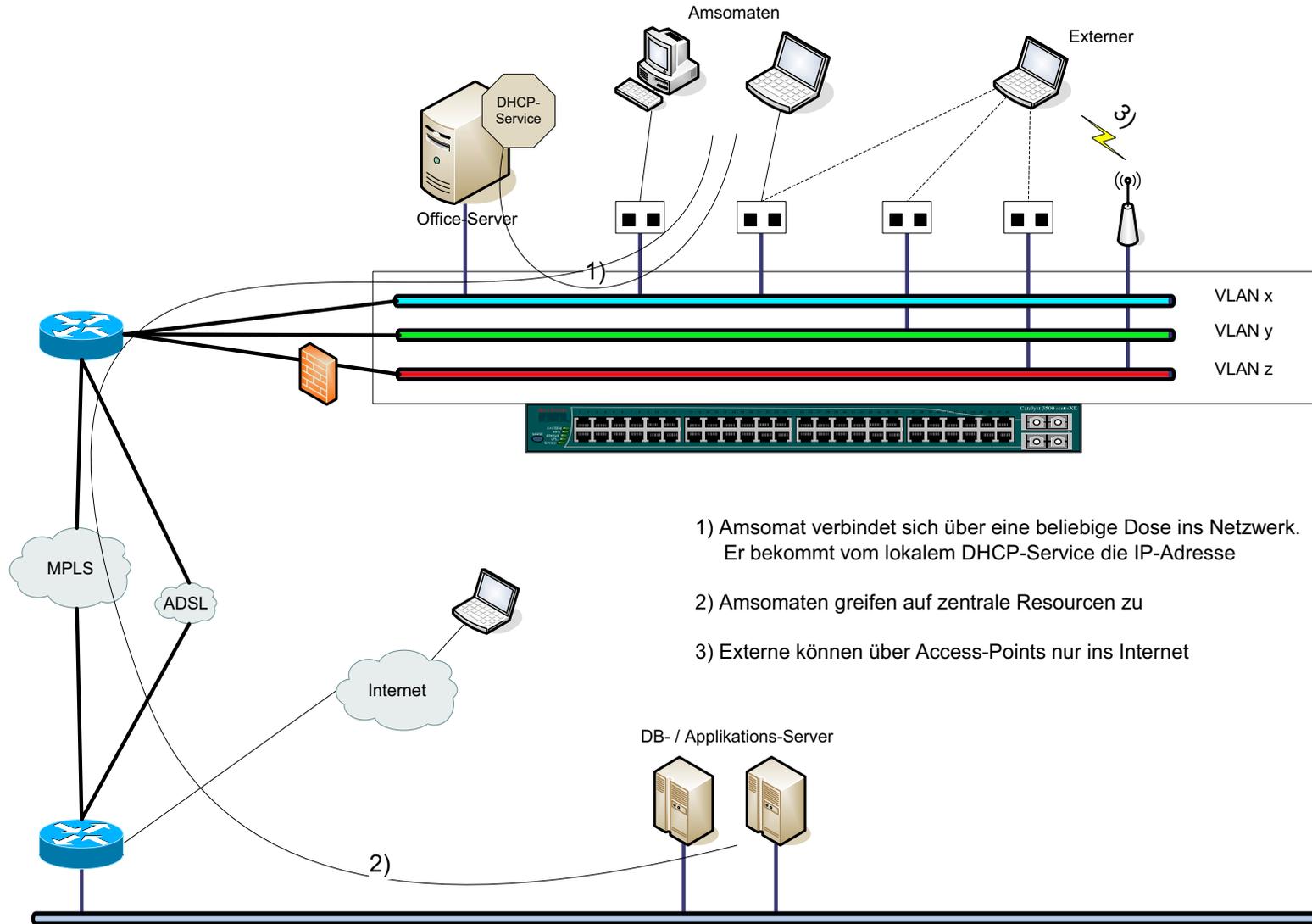
Zentral eingesetzte Hardware

- **Großsysteme**
 - 2 x Fujitsu M9000
 - 2 x Sun 12K
- **Mittlere und kleine Systeme**
 - 5 x Sun V480
 - 3 x Sun 280R
 - 8 x Fujitsu PW450
 - 3 x Sun T2000
 - 89 Blade Server
- **Speichersysteme**
 - 2 x HDS 9970 Storage Subsystem
 - 2 x Clariion CX30-80
 - 8 x EONStor
 - Brocade Switches 48000, 4100, 3850, 3800
- **Diverse Systeme**
 - Switches 4506 im Rechenzentrum
 - Hochleistungslaserdrucker und Nachbearbeitungsgeräte
 - Kassettensystem für die Datensicherung unter TSM
 - USV, Klima, Zutrittskontrolle

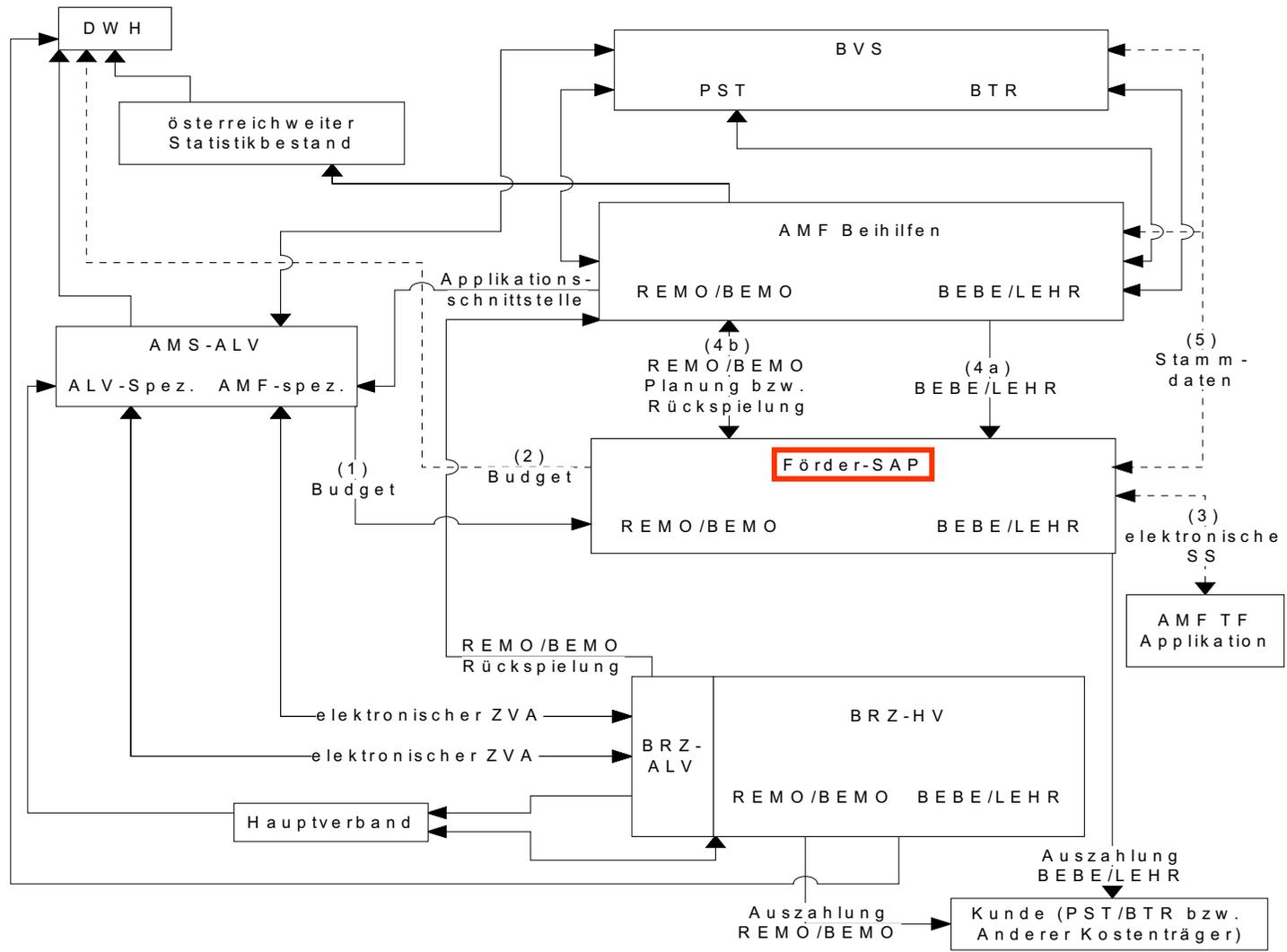
(Quelle: Berichtswesen AN 09/2007)



AMS-Netzwerk (IST-Schema)



Beispiel: Förder-SAP Landschaft/Schnittstellen



Entwicklung der IT im AMS – AMS2000

amsbg - der Serviceprovider des AMS
(siehe bitte die zweite Präsentation von G. Tomenendal)



Entwicklung der IT im AMS – AMS2000

Ausbau der IT im Zeitverlauf – einige Beispiele



IT im AMS (wesentliche Meilensteine) I

- 1974 7. Nov. – erste Ausschreibung des AMV-EDV-Projekts unter SC Dr. Lehnert († 2002)
- 1975 Pilotbetrieb für Erfassung offener Stellen und Erstellung von Stellenlisten
- 1980 erster Online-Versuch mit dem VDG (Erfassung offener Stellen)
- 1985 Ö-weiter Einsatz der Terminal/HOST-Lösung
- 1987 erste SB-Anwendungen (Samsomat)
- 1988 Gründung IC (erstes CallCenter für MitarbeiterInnen)
- 1992/93 **Gesamtausschreibung (GATT-konform)**
- 1994 **Komplett-Outsourcing beginnt (AMS2000)**
- 1995 **Aufbau Client/Server-Netzwerk**



IT im AMS (wesentliche Meilensteine) II

- 1997 Einführung Internet/Intranet/eMail
Einführung BILOS
- 1998 Einführung ALV mit eZVA →
Einführung AMF (REMO/BEMO)
- 1999 Y2K-Umstellung
Einführung eJobRoom(*)
- 2000 Neuauslegung des RZ
sowie Rezentralisierung
Einführung Office Server
neue Arbeitsplatzausstattung
- 2001 Einführung Terminvereinbarungssystem (TVS)
Umorganisation ProWien
Ablöse 3270 zu Hauptverband
- 2002 Umorganisation Linz Land, BIS-Integration
Vorbereitungen zur Einführung eines zentralen
Datenbank-Systems



(*) eGovLabel EU 2001

IT im AMS (wesentliche Meilensteine) III

- 2004 Homogenisierung, 64bit-Umstellung
Einführung Webmail, HR-SAP / FSAP
zweite Zusatzvereinbarung zum Werkvertrag
- 2005 Einführung Förder-SAP
neue Arbeitsplatzausstattung
- 2006 Einführung BTRneu
Neuverhandlung RZ+zDL (Ersparnis: 4,5 Mio €)
- 2007 Datenbankwechsel zu Oracle
Vorbereitung zur Neuausschreibung beginnt
Internet-Schnittstelle zu Großkunden
- 2008 neue Arbeitsplatzausstattung
Durchführung der EU-weiten Neuausschreibung (bis 2010)



Entwicklung HW

Server, Clients und Drucker im Zeitvergleich

<i>Clients (Vergleich Dezemberstände 1995 bis 2000)</i>						
Typ	12/95	12/96	12/97	12/98	12/99	12/00
AMSOMAT	3.299	4.390	4.546	4.744	4.782	5.092
SAMSOMAT	168	215	235	254	269	273
Notebooks	31	46	46	62	79	83
Zwischensumme AMS-Standardclients	3.498	4.651	4.827	5.060	5.130	5.448
DTP-Arbeitsplätze	12	16	15	17	18	19
IPIS-Arbeitsplätze	73	99	127	127	131	131
Zwischensumme AMS-Spezialclients	85	115	142	144	149	150
GESAMTSUMME AMS- CLIENTS (Bestand)	3.583	4.766	4.969	5.204	5.279	5.598



Entwicklung HW

<i>Drucker (Vergleich Dezemberstände 1995 bis 2000)</i>						
Typ	12/95	12/96	12/97	12/98	12/99	12/00
Laserdrucker	698	1.224	1.299	1.377	1.427	1550
Tintenstrahldrucker	832	1.219	1.387	1.758	1.966	1946
Nadeldrucker	163	201	199	153	113	91
Sondertyp (Farbe, A3)	5	37	311	22	16	15
<u>GESAMTSUMME AMS- DRUCKER (Bestand)</u>	1.698	2.681	3.196	3.248	3.522	3.602

Im AMS2000 werden Laserdrucker vorwiegend für sogenannte Schöndrucke (Korrespondenz nach außen), Tintenstrahldrucker für AMS-interne bzw. kurzlebige externe Notizen und Nadeldrucker für Durchschlaggarnituren eingesetzt. In der Regel werden Laserdrucker als Netzwerkdrucker (und SAMSOMAT-Drucker – jeweils Lexmark-Drucker), Lexmark- und Canon-Drucker als Arbeitsplatzdrucker eingesetzt.

Bemerkung: laut Plan wird jeder Arbeitsplatz in der ersten Hälfte 2001 mit einem Laserdrucker (T9308) ausgestattet.



HW-Entwicklung (erste Phase bis 2000)

<i>Server (Vergleich Dezemberstände 1996 bis 2000)</i>						
Typ	12/95	12/96	12/97	12/98	12/99	12/00
Einfachserver	---	34	33	31	32	31
Doppelsever	---	106	115	120	123	123
GESAMTSUMME AMS-SERVER (Bestand)	---	140	148	151	155	154



Systemverfügbarkeit, Transaktionen, Speicher

Zentrale Systemverfügbarkeit, Transaktionsentwicklung, Speicherplatzentwicklung (Vergleich der Jahre 1995/96/97/98/99 und 12/2000)

<i>Systemkennzahlen (Vergleich Dezemberstände 1995 bis 2000)</i>						
Typ	12/95	12/96	12/97	12/98	12/19	12/2000
Systemverfügbarkeit (%)	98,98%	99,83%	100%	99,09%	100,00%	100,00%#)
Speicherkapazitäten am Host (MB)	59.020	65.110	75.933	93.127	101.080	111.576
Dialogtransaktionen / Tag (Monatsschnitt)	992.296	1.039.057	1.109.778	1,539.697	1,578.135	1,690.329
Dialogtransaktionen (Jahresdurchschnittstag)	---	---	1.151.833	1,428.853	1,611.096	1,697.665
SAMSOMAT-Transaktionen *)	887.032	1.438.969	1.671.297	---*)	---*)	---*)
Anzahl der am Host angeschl. Workstations	4.163	4.773	4.969	5.097	5.541	5.092



Schulungen

<i>Schulungen im Zeitvergleich – Anzahl der Kurse</i>						
Typ	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Applikationen	465	260	558	752	836	685
AMS2000-Schulungen	---	---	55	27	23	6
EXCEL	157	230	106	45	66	55
Winword	576	484	231	64	77	69
Powerpoint	---	---	49	20	18	33
Sonstiges (Email, Intranet, MS-Project, etc.)	---	---	---	---	---	127
Schulungen vor Ort	---	---	99	45	79	31
GESAMTSUMME SCHULUNGEN IM AMS	1.198	974	1.098	953	1.099	1.006



Schulungen und TeilnehmerInnen

<i>Schulungen im Zeitvergleich – Anzahl der TeilnehmerInnen</i>						
Typ	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Applikationen	3.463	1.554	3.595	4.669	5.775	4.608
AMS2000-Schulungen	---	---	340	172	168	12
EXCEL	717	1.023	568	249	363	304
Winword	3.079	2.352	1.139	353	395	323
Powerpoint	---	---	242	104	113	167
<u>Sonstiges</u> (Email, Intranet, MS-Project, etc.)	---	---	---	---	---	848
Schulungen vor Ort	---	---	296	100	176	68
GESAMTSUMME TEILNEHMERINNEN	7.259	4.929	6.180	5.647	6.990	6.330



SW-Entwicklung

Applikationssoftware (Vergleich Aufwände 1995/96/97/98/00 und 12/2000)

Status der Teilprojekte (Entwicklungsphase und/oder (Plan-) Termine)

	Stand	12/95	12/96	12/97	12/98	12/99	12/2000
Teilprojekt	aktuelle Phase	Plan-termin	aktuelle Phase	aktuelle Phase	Plan-termin	Aktuelle Phase	Aktuelle Phase
ABV Stufe 1	T.E./Konst.	12/96	T.E./Konst.	Konst.	II/00	Integr.	Konst.
ABV Stufe 2	Modell.	4/97	T.E./Konst.	Konst.	II/00	Integr.	Integrat.
ABV Stufe 3	nicht initial.		nicht initial.	F. Entw.	III/00	F. Ent.	T.E.
ALV Stufe 1	T.E./Konst.	10/96	T.E./Konst.	Integrat.	Einsatz	Einsatz	Einsatz
ALV Stufe 2	nicht initial.		nicht initial.	Initial.	<i>ruhend!</i>	Init.	Analyse
BVS MIG1	Abschluß	12/95	Pilot	Einsatz	Einsatz	Einsatz	Einsatz
BVS MIG2/3/4 Rel.1	-	-	Einsatz	Einsatz	Einsatz	Einsatz	Einsatz
BVS MIG2/3/4 Release 2	-	-	-	Pilot	Einsatz	Einsatz	Einsatz
BVS MIG 2/3/4 Release 3.1	-	-	-	Einsatz	Einsatz	Einsatz	Einsatz
BVS MIG 2/3/4 Release 3.2	-	-	-	Konstr.	IV/99	Erweit. Pilot	Einsatz



Kosten der IT im AMS

Kosten im Zeitverlauf und Kostenaufteilung



Kosten und Kostenentwicklung AMS2000/AMS2000plus

Kosten 1994 – 2006

Entwicklung der EDV-Kosten Juli 1994 bis Dezember 2002 sowie 2004, 2005, 2006

in Mio. Euro inkl. MWSt. auf zwei Dezimalstellen gerundet

1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
16,24	47,59	47,56	38,91	43,80	51,30	45,11	46,88	54,78
16,24	63,83	111,39	150,30	194,10	245,40	290,51	337,39	392,17
Kumulierte Jahressummen 7/94 bis 2002								



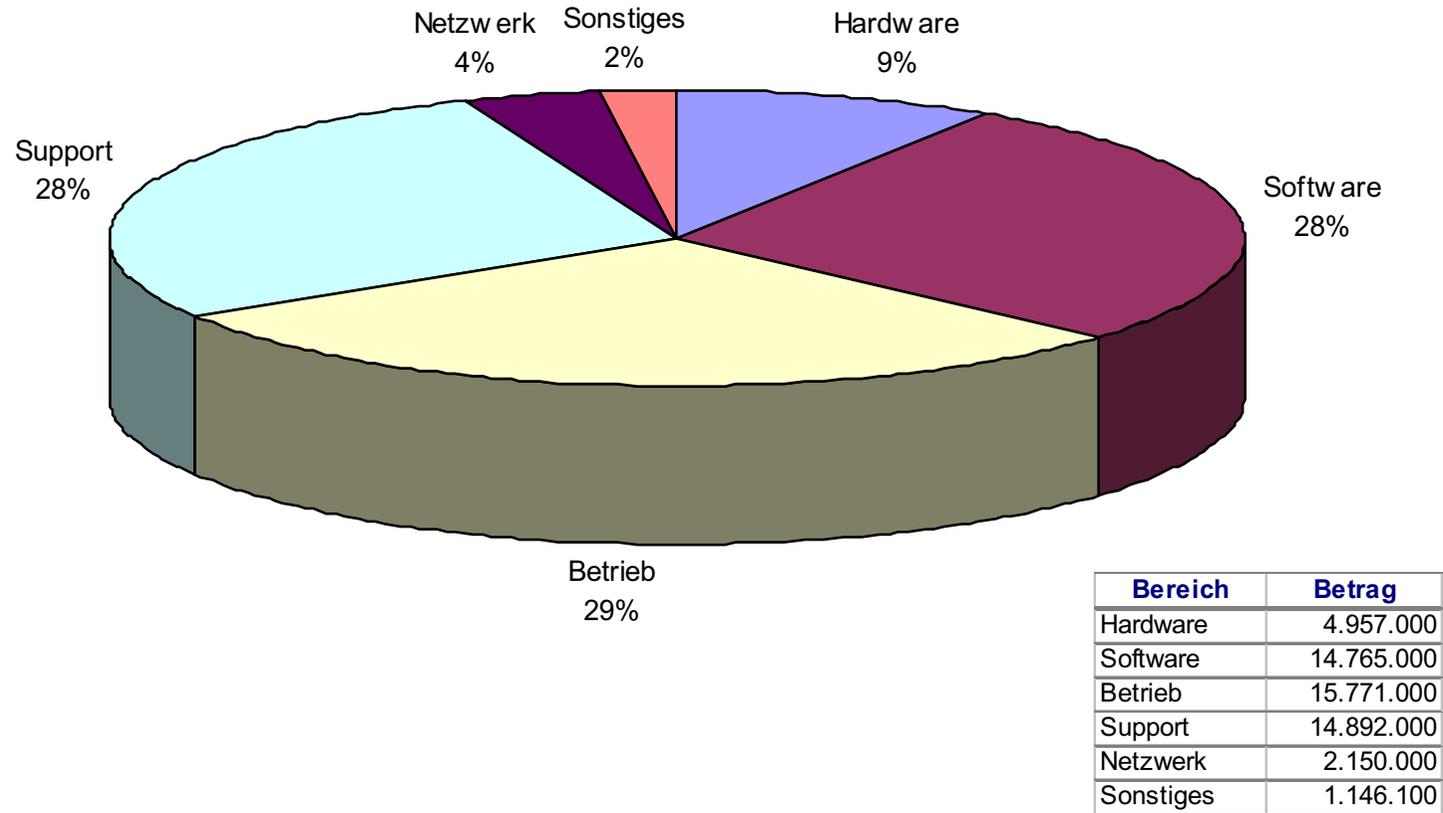
Kosten 2000 - Details

	Werte gerundet in Mio. ÖS exkl. MWSt.	Werte gerundet in Mio. ÖS MWSt.	Werte gerundet in Mio. ÖS inkl. MWSt.
RZ-Betrieb	120,3	24,1	144,4
Sonstige Kosten	21,5	4,3	25,8
Post-/Paketgebühren	0,0	0,0	0,0
Betreuung	169,6	33,9	203,5
SW-Wartung	28,3	5,7	33,9
Hardwaremiete	81,4	16,3	97,7
Hardwarewartung	18,7	3,7	22,4
Sonstige EDV-Kosten	2,4	0,5	2,9
WAN (AMS-Netz)	25,8	5,2	30,9
Summe Sachaufwand	467,9	93,6	561,5
HW-/SW-Kauf	17,3	3,5	20,8
SW-Entwicklung	32,0	6,4	38,4
Summe Investitionen	49,3	9,9	59,2
GESAMTSUMME	517,3	103,5	620,7



IT-Kennzahlen

Ausgaben 2006 (Verteilung nach Hauptbereichen in % und €)



IT-Leistungskennzahlen

Ergebnisse 2006 - Leistungskennzahlen



IT-Leistungskennzahlen

Rechenzentrum (zentrales Rechenservice)

Kennzahl	SOLL	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
Betriebszeit in Stunden		231	220	249	209	229	220	231	242	231	231	226	198	2.717
Systemverfügbarkeit (in %)	≥ 99,00	100	100	100	99,57	99,66	99,79	100	100	100	100	99,38	99,97	99,86
Anzahl Tage mit mehr als 4 Messintervallen, an denen die Antwortzeit für 95 % der Transaktionen nicht unter 1,5 " war	0	2					1							3
Dialog-TC (in 1.000)		81.096	74.543	88.236	79.906	79.503	68.816	67.158	67.060	72.842	79.306	78.929	69.739	907.134
SB-TC (in 1.000)		18.051	17.462	24.481	17.534	19.486	15.901	13.524	17.487	18.400	19.379	19.635	12.832	214.174
Gesamt-TC (in 1.000)		101.976	94.511	115.785	93.524	102.169	87.451	85.793	87.201	93.796	101.669	101.602	85.551	1.151.029
max. Dialog-TC (in 1.000)		4.569	4.193	4.338	5.035	4.781	3.934	3.805	3.556	3.996	4.756	4.549	4.560	-
max. Gesamt-TC*) (in 1.000)		5.554	5.190	5.787	5.992	5.901	5.027	4.895	4.586	5.098	5.871	5.720	5.477	-
dschn. Dialog-TC/Tag (in 1.000)		3.862	3.727	3.836	3.837	3.786	3.441	3.198	3.048	3.469	3.776	3.759	3.874	-
dschn. Gesamt-TC/Tag (in 1.000) *)	≤5.000	4.856	4.726	5.034	4.922	4.865	4.373	4.085	3.964	4.466	4.841	4.838	4.753	-
<i>Zusatzreporting</i>														
Gesamt-TC außerhalb Servicezeit (in 1.000)		3.936	3.390	5.360	4.247	3.726	17.309	9.717	3.582	3.656	3.552	3.497	3.172	65.144

*) nicht verrechnungsrelevant



IT-Leistungskennzahlen

Rechenzentrum (Daten- und Netzwerkservice, zentr. Support, SW-Verteilung)

Kennzahl	SOLL	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
belegter Speicherplatz (in GB)	≤539	497,73	508,59	521,78	534,27	544,00	554,49	566,08	577,31	590,37	602,60	530,67	539,35

Kennzahl	SOLL	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
angeschlossene Arbeitsplatz-Systemeinheiten	≤ 6.500 *)	6.547	6.563	6.580	6.585	6.588	6.608	6.619	6.623	6.612	6.593	6.586	6.584
Verfügbarkeit AMS-Netzwerk (in %)	≥ 99,00	100	100	100	99,96	100	100	99,18	99,98	99,98	100	100	99,96

Kennzahl	SOLL	1. HJ	2. HJ	2006
Aufwand in Menschtagen	≤ 1.500	754	795	1.549

Verteilte Pakete	2006
Virensoftware	56
Applikationssoftware (Release 15052006 und Jahreswechsel 2006)	104
diverse Anwendungssoftware (z. B. freemind, firefox)	15
Systemsoftware (Office Server-Update und Masterupdate)	49
GESAMT	224



IT-Leistungskennzahlen

Rechenzentrum (Betrieb Officeserver)

Verfügbarkeit (in %) *)	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
BGS		99,55											99,96
Bgld	99,99	99,99			99,96			99,91			99,97		99,99
Ktn	99,89			99,99	99,94		99,99	99,98	99,93				99,98
NÖ	99,97	99,98	99,97	99,85		99,82	99,96	99,94			99,99	99,96	99,95
OÖ	99,92		99,96			99,99	99,99	99,89	99,97	99,98	99,99		99,97
Sbg			99,98	99,06				99,90				99,83	99,90
Stmk	99,91	99,96	99,98				99,99	99,89	99,92	99,97	99,97	99,97	99,96
T		99,91			99,94	99,99	99,98	99,90	99,99			99,55	99,94
Vbg			99,88					99,57					99,95
Wien				99,93				99,85	99,98	99,87	99,96		99,97
österreichweit	99,97	99,94	99,98	99,88	99,98	99,98	99,99	99,88	99,98	99,98	99,99	99,93	99,96

*) Anzeige nur wenn Wert unter 100 % liegt



IT-Leistungskennzahlen

Rechenzentrum (Betrieb Webserver)

Kennzahl	SOLL	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
Internet														
Access-Transfer (in MB)	-	873.763	885.790	1.014.791	841.150	969.110	827.033	955.015	1.031.771	1.072.951	1.174.971	1.128.945	938.719	11.714.009
E-Mail-Transfer (in MB)	-	104.188	106.874	117.191	89.411	102.824	82.305	74.325	63.982	87.202	105.882	125.152	126.845	1.186.181
Anzahl eMail-Adressen	6.000	5.557	5.558	5.561	5.550	5.543	5.562	5.568	5.557	5.570	5.584	5.571	5.582	-
belegter Speicherplatz (in GB)	5 *)	7,1	7,1	7,1	7,2	7,5	7,6	7,9	8,1	7,9	8,1	8,0	8,5	-
eMail-Anzahl in 1.000	-	411	377	415	336	380	351	325	327	365	393	858	2.620	7.158
Intranet														
belegter Speicherplatz (in GB)	20	12,2	12,2	12,2	12,2	12,2	12,3	13,0	13,1	14,2	15,3	15,9	13,4	-
Zusatzdienste														
Virens scanner pro Workstation	-	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	5.700	-



IT-Leistungskennzahlen

Rechenzentrum (Listenproduktion, Betrieb DWH)

Kennzahl	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
AMF-Erinnerungsbriefe (A4NO)	3359	5881	4364	4746	4934	6140	5.644	7.054	6.268	5.595	5.567	5.531	65.083
ABB-BTR-Erinnerungsbriefe (A4NO)	893	211	273	391	531	776	594	369	296	375	277	320	5.306
BTR-DAF Etiketten (3474)	459	8	59	9	37	5	0	117	466	265	54	161	1.640
AMS-Stellenlisten (AMS013)	1.191.526	1.322.366	1.652.255	1.471.660	1.665.825	1.688.546	1.854.786	1.958.301	1.739.859	1.669.369	1.575.950	1.176.154	18.966.597
GESAMT	1.196.237	1.328.466	1.656.951	1.476.806	1.671.327	1.695.467	1.861.024	1.965.841	1.746.889	1.675.604	1.581.848	1.182.166	19.038.626

Kennzahl	SOLL	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
Verfügbarkeit in %		100	100	99,94	99,76	100	99,77	99,57	99,59	100	100	100	100	99,89
Anzahl Serverausfälle				1	1		1	1	1					5
Gesamtausfallzeit (in Minuten)				10	30		30	60	60					190



IT-Leistungskennzahlen

Arbeitsplatzservices (Bewegungen, Verfügbarkeiten)

Kennzahl	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
Neuausstattungen	155	21	55	24	31	21	46	31	39	22	20	19	484
Abbauten	38	87	2	4	111	6	21	10	64	123	24	7	497
Austauschwartungen	149	574	777	357	1.143	740	464	250	632	598	546	705	6.935
Übersiedlungen	539	171	125	76	181	139	109	150	189	140	181	122	2.122
Messen, Sonderveranstaltungen	1	1	6	4	2	1	0	0	3	11	13	3	45

Komponente	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
AMSO	99,96	99,96	99,95	99,96	99,97	99,93	99,97	99,94	99,97	99,97	99,94	99,97	99,96
SAMSO	99,99	99,98		99,81	99,99		99,81	99,97	99,91	99,83	99,98	99,99	99,94
AIST, Psychologie													100
DTP					99,82								99,99
Notebook	99,86	99,68	99,93	99,98	99,91	99,64	99,77	99,97	99,98	99,93	99,89		99,88
Drucker	99,88	99,94	99,91	99,94	99,92	99,94	99,93	99,92	99,93	99,92	99,94	99,95	99,93
Bildschirm		99,97	99,97	99,93		99,99	99,99	99,97	99,97	99,99	99,99	99,99	99,98

Anzeige nur wenn Wert unter 100 % liegt



IT-Leistungskennzahlen 2006

Arbeitsplatzservices (installierte PC)

Systemeinheiten	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
BGS	261	268	265	265	275	275	223	223	234	236	234	232
Bgld	231	231	231	231	232	232	233	234	234	234	237	235
Ktn	509	510	511	511	511	511	511	514	514	514	514	514
NÖ	1.001	1.000	1.003	1.002	1.004	1.006	1.006	1.003	1.001	1.005	1.002	1.002
OÖ	1.095	1.099	1.103	1.106	1.108	1.111	1.120	1.129	1.109	1.104	1.104	1.104
Sbg	361	361	362	362	363	363	363	365	368	371	372	372
Stmk	857	858	861	862	861	862	863	864	864	864	858	860
T	482	482	482	482	484	483	486	487	492	492	495	493
Vbg	228	228	227	227	228	229	228	229	227	227	224	224
Wien	1.495	1.499	1.506	1.510	1.507	1.508	1.558	1.547	1.541	1.518	1.518	1.520
BMWA	27	27	29	27	28	28	28	28	28	28	28	28
GESAMT	6.547	6.563	6.580	6.585	6.601	6.608	6.619	6.623	6.612	6.593	6.586	6.584



IT-Leistungskennzahlen

Arbeitsplatzservices (installierte Drucker)

Drucker	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
BGS	153	154	154	154	157	157	148	148	151	151	150	150
Bgld	208	209	209	209	208	208	209	210	210	210	213	212
Ktn	453	453	453	453	453	453	453	453	453	455	455	455
NÖ	899	898	894	891	893	897	895	893	892	896	893	891
OÖ	844	846	852	852	856	857	862	865	865	865	866	868
Sbg	310	311	312	312	312	312	312	313	314	317	317	317
Stmk	789	789	792	793	794	795	795	795	795	795	794	796
T	443	442	443	443	445	447	448	448	450	448	449	450
Vbg	208	208	208	208	208	206	205	205	203	202	201	200
Wien	1.313	1.321	1.326	1.330	1.329	1.327	1.339	1.339	1.340	1.335	1.337	1.340
BMWA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
GESAMT	5.626	5.637	5.649	5.651	5.661	5.665	5.672	5.675	5.679	5.680	5.681	5.685



IT-Leistungskennzahlen

Support (Schulung, Hotline)

Kennzahl	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
durchgeführte Schulungen	29	82	109	55	81	45	21	8	21	16	157	30	654
TeilnehmerInnen	246	655	895	457	619	349	182	70	130	138	1.213	248	5.202
Anzahl Schulungstage	43,5	144,5	157	64	98	59	29	12	25,5	22	90,5	27	772
davon Applikationsschulungen	12,5	111,0	119,0	37,0	64,5	31,5	4,0	1,5	13,5	7,0	81,0	11,5	494
davon Grundausbildung IPA	30,5	33,5	36,0	26,0	32,5	27,0	24,5	10,5	12,0	14,5	9,5	15,5	272
davon sonstige Schulungen	0,5	0,0	2,0	1,0	1,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	6

Kennzahl	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2006
Hotline-Tickets	2.282	1.704	3.560	2.157	2.204	2.204	2.093	1.847	1.719	1.815	3.050	1.848	26.483
SB-Helpcenter-Tickets	8.328	7.462	12.291	7.633	7.473	5.579	5.985	6.792	6.668	6.720	6.246	4.017	85.194
davon Freischaltungen	1.616	1.366	1.593	1.201	1.330	1.031	1.254	1.408	1.276	1.351	1.190	803	15.419
CCC-SAP-Tickets	90	112	96	120	189	115	114	107	106	134	128	124	1.435



IT-Leistungskennzahlen

Softwareentwicklung (Auftragshöhe 2006)

Themenbereich	Auftragshöhe in MT
gesetzliche Änderungen	1.108,00
Forcierung Managementinformation	1.597,50
Unterstützung Prozessorientierung	1.936,00
Forcierung Selbstbedienung	461,00
technische Vorhaben	662,50
optimierende Maßnahmen	1.419,50
Gesamt	7.184,50



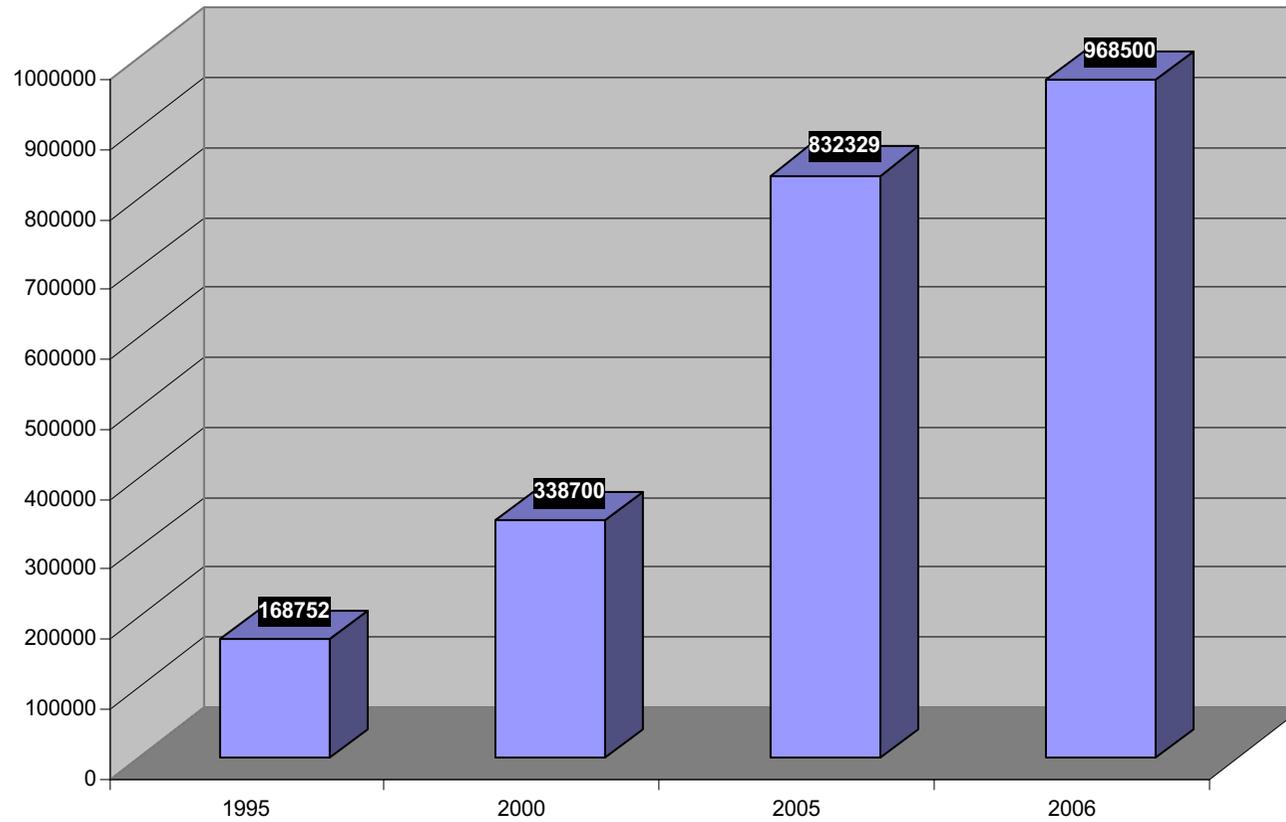
Ergebnisse der IT im AMS

Was bewirkt/ermöglicht IT? – Einige Beispiele



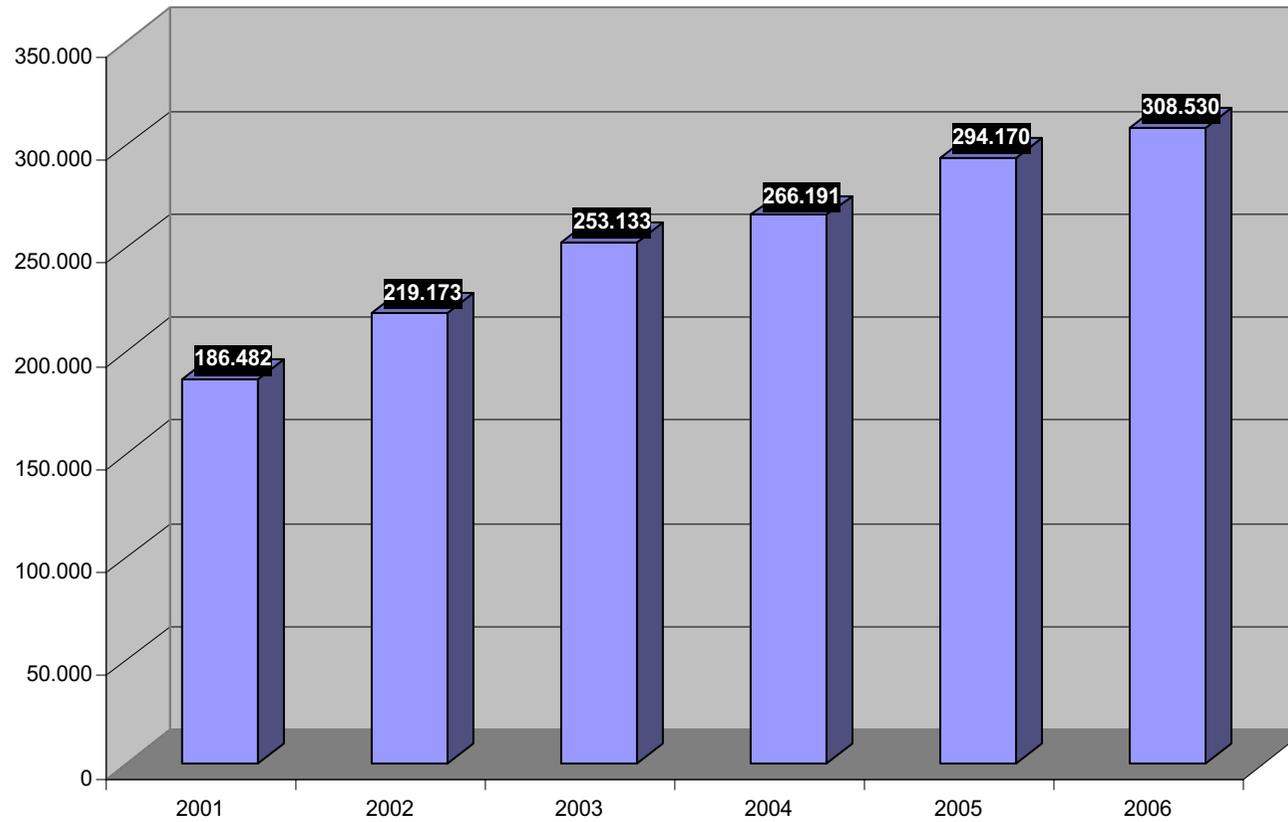
AMS-Leistungskennzahlen

bearbeitete Förderfälle



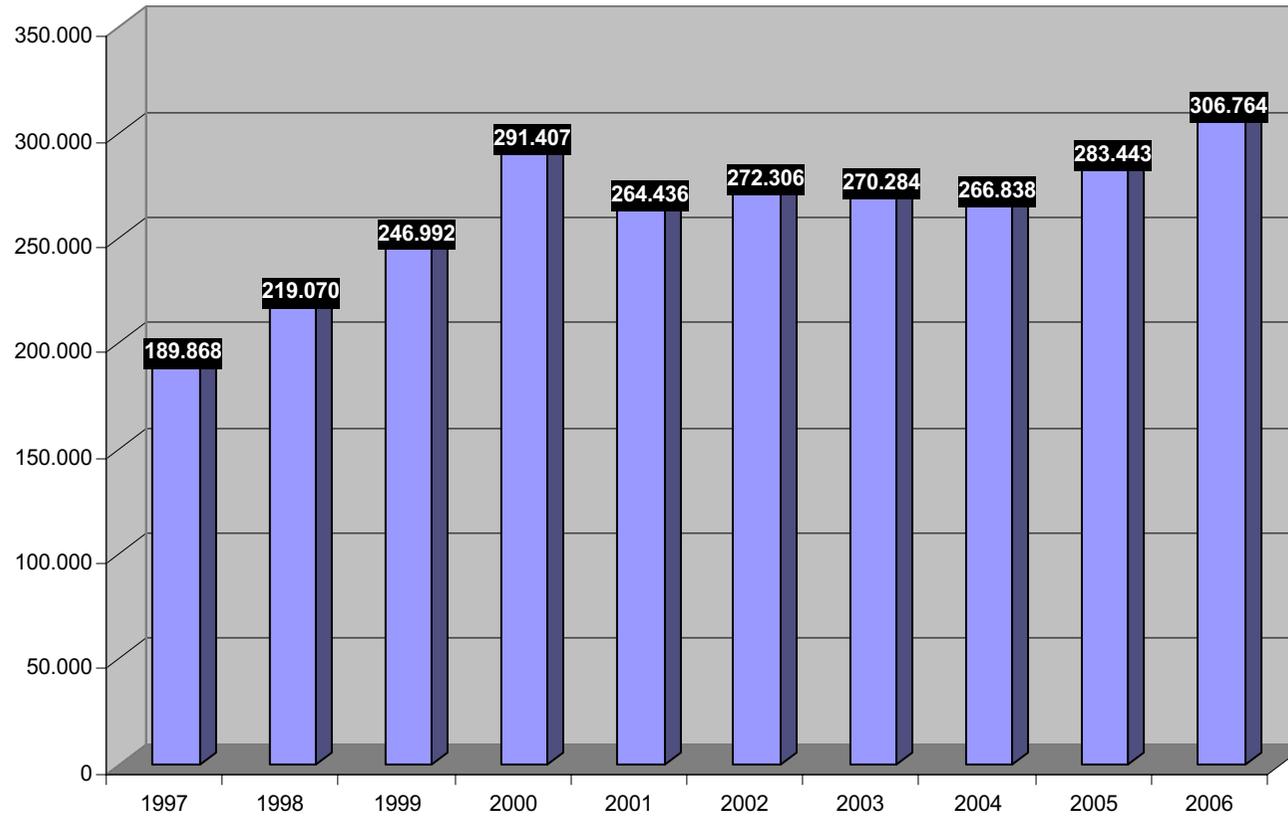
AMS-Leistungskennzahlen

geförderte Personen



AMS-Leistungskennzahlen

besetzte offene Stellen



AMS-Leistungskennzahlen

erstellte Betreuungspläne

