



AMS 2000plus

amsbg
a siemens company

AMS2000plus und amsbg


Czech delegation from Narodni vzdelavaci fond, 15.09.2008
Dr. Oberklammer (AMS Österreich), Mag. Tomenendal (amsbg)

15.09.2008 AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt 1

...makes IT happen



Agendapunkte



- Projekt „AMS2000plus“
 - Drehscheibe amsbg
- amsbg (als Auftragnehmer)
 - Unternehmen
 - Center of Competence
 - Portfolio
- amsbg-Services für AMS2000plus
 - Customer Services
 - Operations
 - Application & Project Delivery
- AMS2000plus-Highlights / Referenzen



SIEMENS


15.09.2008 AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt 2

...makes IT happen

AMS 2000plus

amsbg a siemens company

Projekt „AMS2000plus“



SIEMENS

15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

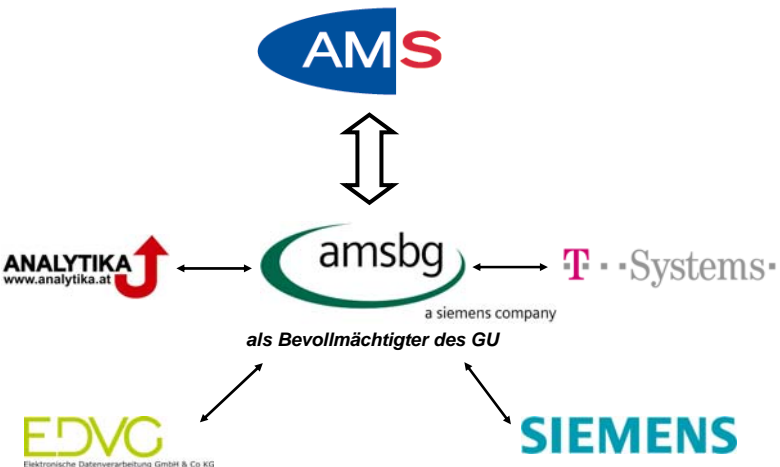
3

...makes IT happen

AMS 2000plus

Drehscheibe amsbg

amsbg a siemens company



ANALYTIKA
www.analytika.at

T-Systems

als Bevollmächtigter des GU

EDVCG
Elektronische Datenverarbeitung GmbH & Co KG

SIEMENS

SIEMENS

15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

4

...makes IT happen





amsbg (als Auftragnehmer)





15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

5

...makes IT happen



Arbeitsmarktservice BetriebsgmbH & Co KG



- Unternehmensgründung: 1992
- Shareholders/Partners: Siemens 60%, EDVG 40%
- Geschäftsführung: Mag. Werner Straubinger
Johann Pinisch




- MitarbeiterInnen: 187 *(Stand: April 2008)*
- Geschäftsstellen: Wien, Linz, Salzburg, Graz, Innsbruck, Klagenfurt sowie Bukarest




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

6

...makes IT happen




Arbeitsmarktservice BetriebsgmbH & Co KG



Die amsbg ist der führende private IT-Dienstleister in Österreich mit Spezialisierung auf **IT-Gesamtlösungen für Arbeitsmarktservices**. Als Innovationsträger mit langjähriger Erfahrung im Dienstleistungsgeschäft verfügt die amsbg über umfassende Kenntnisse arbeitsmarktbezogener Geschäfts- und Organisationsprozesse.

16 Jahre erfolgreiche Partnerschaft mit dem Arbeitsmarktservice Österreich!

Die amsbg ist das weltweite **Center of Competence der Siemens AG** für den Geschäftszweig **der öffentlichen Arbeitsmarktservices** und hat die direkte Geschäftsverantwortung für die Länder **Südost-Europas**.




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

7

...makes IT happen



Unser Verständnis




Maxime der amsbg ist stets die Orientierung an den Bedürfnissen ihrer Kunden.

Dialogue wechselseitige Kommunikation mit den Kunden, individuelle Anforderungen werden erhoben, danach spezifische Lösungen vorgeschlagen.

Creation langjähriges Wissen über die Prozesse von Arbeitsmarktservices kommen beim Entwickeln und der Integration von Software-Lösungen voll zum Tragen.

Operation alle Services in Bezug auf Installation, Betrieb und Wartung von IT-Systemen und ein Service Desk als zentrale Kundenanlaufstelle




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

8

...makes IT happen




Portfolio der amsbg



Full-Service-Providing for Public Employment Services

| | | | | |
|--------------------|------------------------|--|---|----------------------------------|
| Standard Solutions | | | | |
| Dialogue | Consulting | Evaluation | Customer Care | Training |
| | eJobRoom | Employment Promotion | Business Intelligence | CMS DMS |
| Creation | Project Management | - Customizing - Development Software | - Integration - Implementation System | |
| | Unemployment Insurance | Client Administration | Workflow | ERP |
| Operation | Computing Services | Application Management | Desktop Services | Service Desk Network Services |
| | Individual Solutions | | | |




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt


9

...makes IT happen



amsbg-Services für AMS2000plus (Kernpunkte)







Customer Services



Operations



**Application &
Project Delivery**




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt


10

...makes IT happen



amsbg-Standorte in Österreich





SIEMENS

15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

11

...makes IT happen



Customer Services: User Help Desk



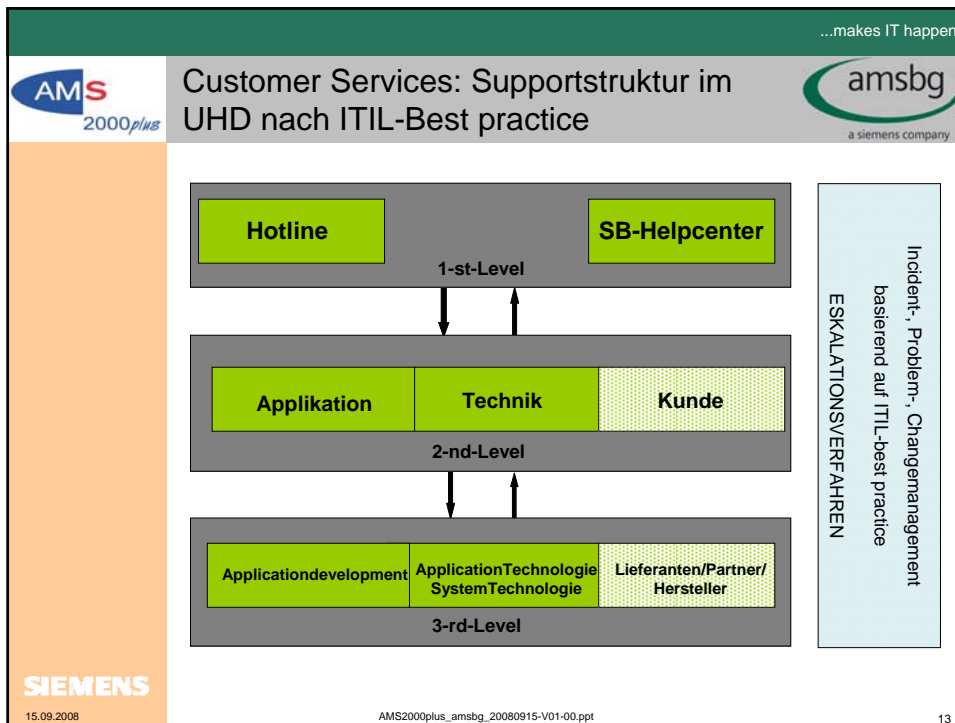
- Betrieb der **AMS2000plus-Hotline** (1st-Level-Support) an 6 Standorten für alle applikatorischen und IT-technischen Anfragen
 - für alle AMS-MitarbeiterInnen
 - Servicezeit von Mo bis Fr, 7-18 Uhr
 - definierte Mindestbesetzung der Hotlinestandorte
 - Telefon, E-Mail und Fax
- Betrieb eines **SB-Helpcenters** für alle E-Services auf www.ams.at des AMS
 - für die KundInnen des AMS
 - Servicezeit von Mo bis Fr, 7-18 Uhr und Sa, So, Feiertage, 10-13 Uhr
 - E-Mail
- **2nd-Level-Support** für alle Fachapplikationen, die Standardsoftware, Web-Services und für alle IT-technischen Anfragen und Probleme

SIEMENS

15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

12



...makes IT happen

AMS 2000plus

Customer Services:
UserHelpDesk Leistungskennzahlen 2007

amsbg
a siemens company

- AMS2000plus-Hotline
 - Service für über 5.000 AMS-MitarbeiterInnen
 - 26.958 Tickets
(ein Ticket beinhaltet einen Anruf zu einem spezifischen Thema oder mehrere Anrufe zu einem Anlassfall)
- SB-Helpcenter
 - Service für die KundInnen des AMS
 - 72.297 Tickets
(ein Ticket beinhaltet ein einlangendes E-Mail zu einem spezifischen Thema)


SIEMENS

15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

14


...makes IT happen



Customer Services: Customer Care



- **Beratung** der BenutzerInnen in regionalspezifischen Belangen (technisch und organisatorisch)
 - Konzeptberatung
 - Umsetzungsberatung: TVS für KSS, Sfa-Infopoint, ...
- **Betreuung** der BenutzerInnen bei Fragen bzw. Problemstellungen im Umgang mit den Anwendungen (Individual- und Standardsoftware) und technischen Problemen
 - Durchführung von Servicetagen, Vor-Ort-Betreuungen und Arbeitsplatzcoachings
 - Durchführung von permanenten Vor-Ort-Betreuungen (BGS, GSA)
- **Information** der BenutzerInnen über aktuelle und neue Projekte, Services und Aktivitäten im Rahmen von **AMS2000plus**
 - Durchführung von Informationsveranstaltungen und Präsentationen
 - Übermittlung von schriftlichen Informationen
 - Durchführung von persönlichen Gesprächen




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

15


...makes IT happen



Customer Services: Customer Training



- Planung, Konzeption und Durchführung von **Schulungen** im Bereich der **Individual- und Standardsoftware**
 - im Rahmen der internen Personalausbildung (**GSA**)
 - für definierte Zielgruppen im Rahmen von Projekten oder zur Unterstützung im laufenden Tagesgeschäft
- Beratung in der Konzeption und Einführung von **E-Learning**, Entwicklung von E-Learning-Modulen sowie Unterstützung durch ausgebildete eTutorInnen
- Konzeption, Erstellung und laufende Aktualisierung von **Schulungsunterlagen, Handouts**




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

16


...makes IT happen



Customer Services: Customer Training: Leistungskennzahlen 2007



- 587 Schulungen insgesamt
- 4.146 SchulungsteilnehmerInnen
- 529 Schulungstage
 - davon 252 Applikationsschulungen
 - davon 187 GSA-Grundausbildung
 - davon 90 sonstige Schulungen




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

17



...makes IT happen




Operations: Services



- IT-Betrieb
- Rechenzentrum und zentrale Dienstleistungen
- Office-Server-Betrieb
- Desktop-Services
- Systemintegration
- Technologie-Consulting

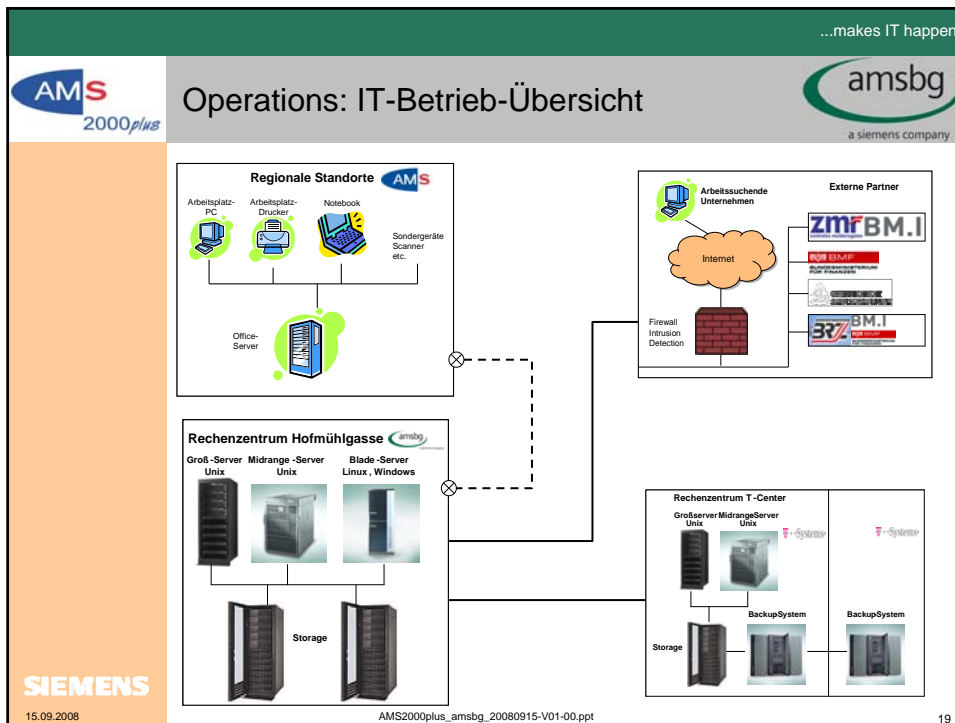






15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt


18




...makes IT happen



Operations: Zentral eingesetzte Hardware



- **Großsysteme**
 - 2 x Fujitsu M9000
- **Mittlere und kleine Systeme**
 - 5 x Sun V480
 - 8 x Fujitsu PW450
 - 3 x SUN T2000
 - 90 Blade Server
- **Speichersysteme**
 - 2 x Clarion CX3-80 Storage Subsystem
 - 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



SIEMENS
Datenstand: Leistungsbericht-Anhang Juni 2008)
AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt
20



Operations: Ausstattung Arbeitsplatz-Hardware



- 5.195 PCs (AMSO)
- 765 Notebooks
- 12 DTP-PCs (desktop publishing)
- 5.815 Drucker

- 281 SAMSOMATEN (Touch screens für AMS-KundInnen)
- 388 Internet-PCs (für AMS-KundInnen)
- 161 AIST-PCs (für AMS-KundInnen)



SIEMENS

Datenstand: Leistungsbericht Juli 2008)

15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

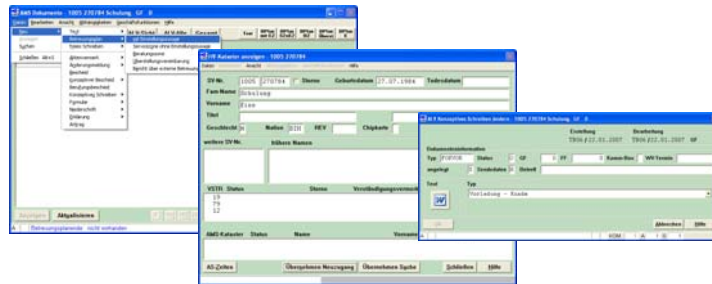
21



Application & Project Delivery: Services



- Softwareentwicklungsprojekte
- Softwarewartung und Applikationsmanagement
- Einführungsmanagement nach Einsatzplanung
- Applikations- und Prozessconsulting




SIEMENS


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

15.09.2008


22


...makes IT happen





AMS2000plus-Highlights






15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

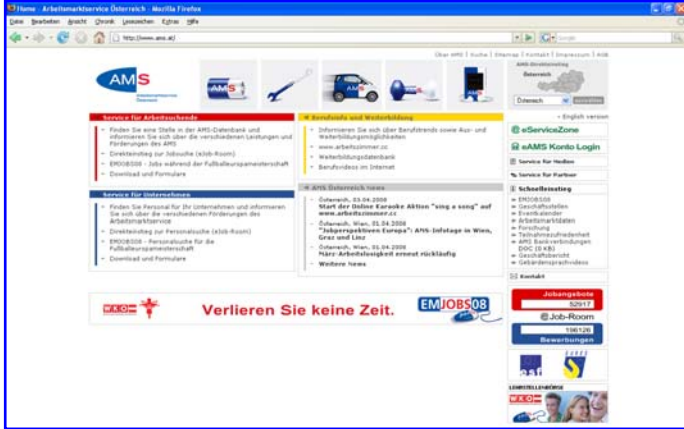
23

...makes IT happen




www.ams.at





Startpunkt für alle E-Services des AMS.
Anfang 2008: Barrierefreiheit AMS Homepage www.ams.at




15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt


24

...makes IT happen




EMJOBS08





Umsetzung der Jobbörse **EMJOBS08** auf der technischen Basis des eServices „eJob-Room“. Stellenangebote und Bewerbungen in den während der EM2008 am häufigsten nachgefragten Berufsfeldern.



15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

25

...makes IT happen



EMJOBS08 - SAMSOMAT





- Applikation Jobbörse **EMJOBS08** läuft auf den neuen Samsomaten
- Branding der Samsomaten zur Bewerbung von **EMJOBS08**
- Samsomat NEU
 - Rollout im Zuge des Projekts „Arbeitsplatztausch 2008“
 - Samsomat NEU in einheitlichem Design (310 Stk.)
 - Vorgezogener Rollout von 50 speziellen **EMJOBS08** -Samsomaten in ganz Österreich
 - Davon 5 **EMJOBS08**-Samsomaten in Klagenfurt (KW 16 / 2008)




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

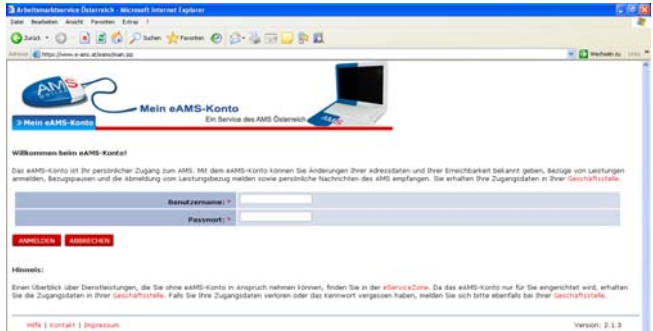
26

...makes IT happen




eAMS-Konto für Personen





Das eAMS-Konto bietet bequem Zugang zu allen eServices des AMS: Mit einer einmaligen Authentifizierung können die Kundinnen und Kunden des AMS auf alle Online-Dienste - wie z.B. den „eJob-Room“ zur eigenständigen Arbeitsuche oder das eService „Next Job - Meldung zur Stellensuche“ - zugreifen, ohne sich jedes Mal neu anmelden zu müssen. Außerdem ist es möglich die eigenen Daten einzusehen und diese bis zu einem gewissen Ausmaß auch zu verändern.




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt


27

...makes IT happen




AMS-Arbeitsmarkt-Ticker





Die Dynamik des Arbeitsmarktes wird mittels einer browserfähigen Software-Applikation auf anschauliche und verständliche Weise visualisiert. Erfolgreicher Einsatz im Rahmen der **AMS-Impuls-Offensive 2007**.




15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

28

...makes IT happen



AMS-InfoScreen-Applikation



AMS

Mo, 27.08.2007
14:04:18

Heute:
Arbeits-
aufnahmen
2.418

neue Job-
angebote
1.007


Produktionsleiter/in

Aufgaben: Planung, Einkauf der Lagerware, Arbeits-/Organisationsleitung, Auf- und Ausbau der Produktionsanlagen, Prozessoptimierung

Fachliche Fähigkeiten: abgeschlossene Ausbildung, vorzugsweise Erfahrung in der Glasproduktion/-verarbeitung oder in der Tischlerei, Erfahrung in der MitarbeiterInnenführung, Führerschein B + eigener PKW

Persönliche Fähigkeiten: kreatives Vorstellungsvermögen, termin- und kostenbewusstes Arbeiten, , Führungskompetenz.

Schriftliche Bewerbung: glaszone GmbH, 3531 Werschenschlag 1 (www.glaszone.com) oder per mail an birgit.gabauer@glaszone.com



Aktuelle Jobangebote

Der AMS-Arbeitsmarkt-Ticker wurde zur AMS-InfoScreen-Applikation erweitert: Zusätzliche Anzeigemöglichkeiten für individuelle, regionalisierte Texte. Pilotierung in NÖ und OÖ sowie gezielt bei Veranstaltungen wie der BeSt '08.


SIEMENS

15.09.2008


AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

29


...makes IT happen



Arbeitsplatztausch 2008 (1)



- Tausch von über 19.000 Hardwarekomponenten
Darunter 5.500 Desktop-PCs, 750 Notebooks und 5.600 Arbeitsplatzdrucker
- Zeitraum: Von Anfang Juli bis Ende Oktober
- Ausstattung: fast 6.000 Arbeitsplätze mit neuen PCs, 22" Bildschirmen und modernsten Druckern
- Im Mittelpunkt: Benutzer/-innenfreundlichkeit für die Anwender/-innen



SIEMENS

15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

30

...makes IT happen



Arbeitsplatztausch 2008 (2)



- **Green IT:** Die ausgewählte Hardware ist aus ressourcenschonenden Materialien hergestellt, die eine energieeffiziente Nutzung garantieren und ein noch komfortableres Arbeiten ermöglichen.
- Begleitendes Projektmarketing: Webcast und HW-Folder







15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

31

...makes IT happen



Erfolgreiche Datenbank-Migration (1)



- Zur Steigerung der Leistungsfähigkeit des Rechenzentrums wurde dieses mit neuester Technologie ausgestattet und die bestehenden Anwendungen auf ein neues Datenbankprodukt migriert.
- Meilensteine
 - Dezember 2006 - Entscheidung für Oracle
 - Ende Jänner 2007 - Start des Projekts
 - Mitte August 2007 - Erfolgreiche Oracle-Umstellung
- Austausch der RZ-Infrastruktur
- Konsolidierung UNIX-Großsysteme
- Konsolidierung Storage





15.09.2008

AMS2000plus_amsbg_20080915-V01-00.ppt

32

- Die vorgenommenen Änderungen, insbesondere der Wechsel des DB-Systems, sind ein tief greifender Einschnitt in die System-Landschaft
- Der Zeitrahmen war mit rund 7 Monaten sehr ambitioniert
- Die Umsetzung der Gesamtplanung wurde in ein professionelles Programm- und Projekt-Management eingebettet
- **Das Ergebnis:**
Die amsbg hat diese äußert komplexe Umstellung erfolgreich geplant, vorbereitet und durchgeführt!



- Österreich
 - Arbeitsmarktservice
- International
 - Rumänische Arbeitsmarktverwaltung (ANOFM)
 - Als Center of Competence für Public Employment Service, unterstützen wir regionale Organisationen der Siemens AG, zum Beispiel in den folgenden Ländern:
 - Bulgarien
 - Deutschland
 - Slowakei
 - Süd-Afrika
 - Ungarn
 - ...