



**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



**AMS**  
2000plus

**amsbg**  
a siemens company

### 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

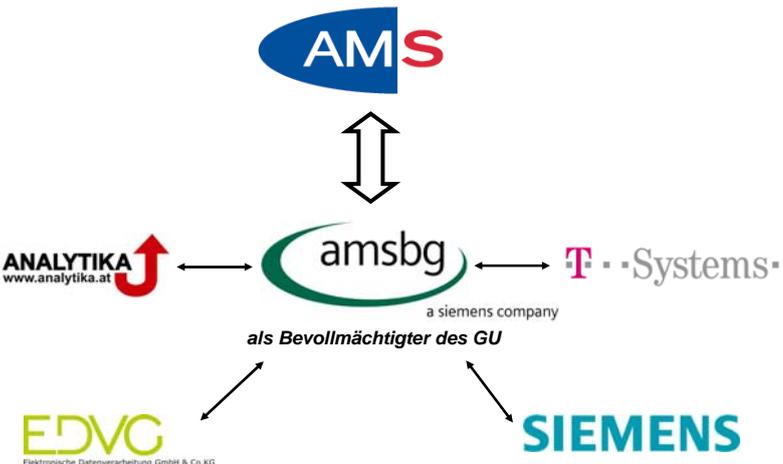
3

...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				
<b>Dialogue</b>	Consulting	Evaluation	Customer Care	Training
	eJobRoom	Employment Promotion	Business Intelligence	CMS DMS
<b>Creation</b>	Project Management	- Customizing - Development Software	- Integration - Implementation System	
	Unemployment Insurance	Client Administration	Workflow	ERP
<b>Operation</b>	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

**AMS** 2000plus **amsbg**  
a siemens company

## amsbg-Standorte in Österreich

**SIEMENS**

15.09.2008 AMS2000plus\_amsbg\_20080915-V01-00.ppt 11

...makes IT happen

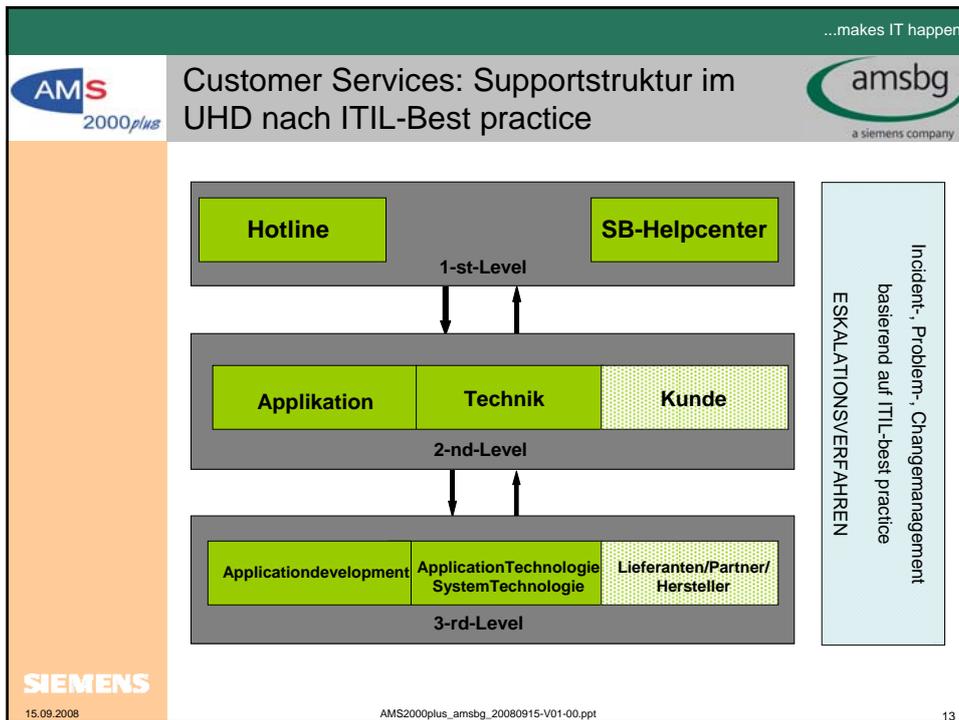
**AMS** 2000plus **amsbg**  
a siemens company

## 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](http://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

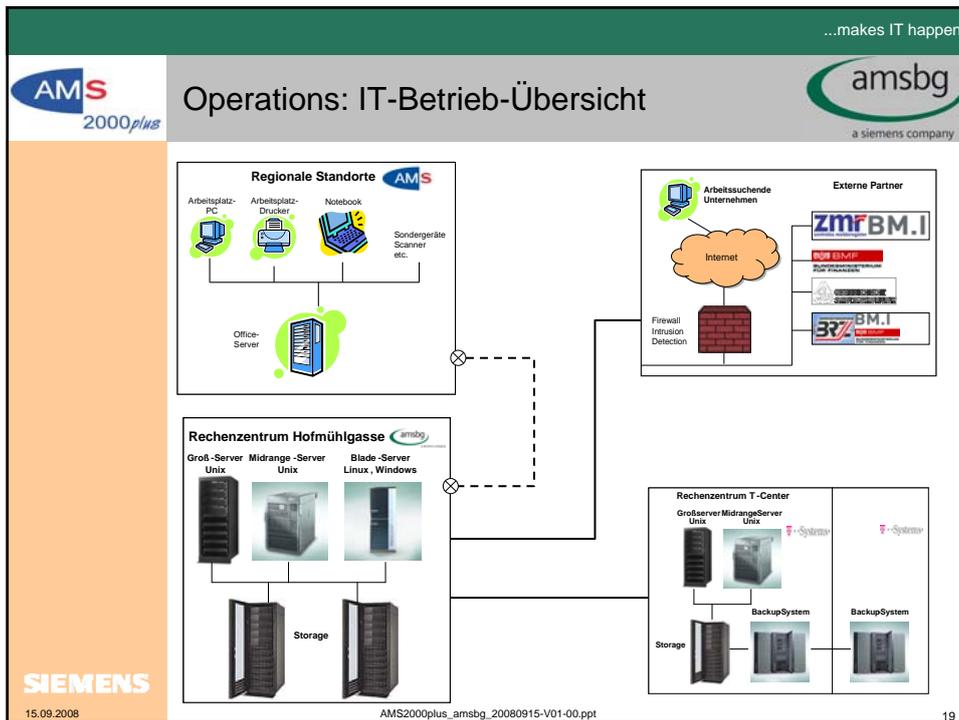





15.09.2008

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
AMS2000plus\_amsbg\_20080915-V01-00.ppt
Datenstand: Leistungsbericht-Anhang Juni 2008
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)



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



AMS2000plus\_amsbg\_20080915-V01-00.ppt

15.09.2008

22

...makes IT happen





## AMS2000plus-Highlights





15.09.2008

AMS2000plus\_amsbg\_20080915-V01-00.ppt

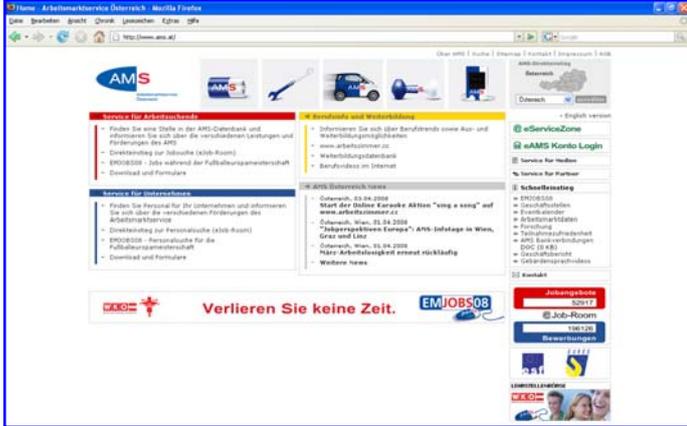
23

...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.



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)



AMS2000plus\_amsbg\_20080915-V01-00.ppt

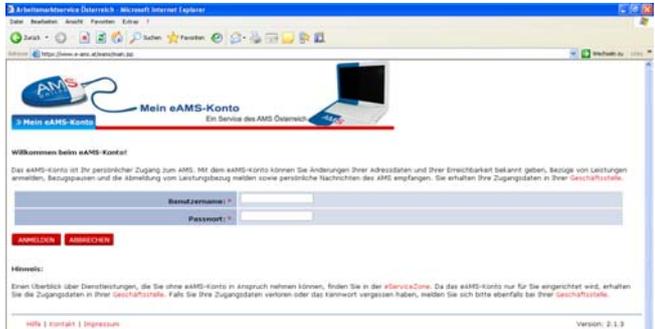
26

...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
    - ...