

Public Sector IT-Benchmark

Bericht über eine vergleichende
Untersuchung von LVR-InfoKom und
weiteren IT-Dienstleistern des öffentlichen
Sektors

Betriebsausschuß LVR-InfoKom

Köln, 11. Juli 2011

Der Public Sector IT-Benchmark wurde von Roland Berger initiiert und 2010 erstmals mit zehn Teilnehmern durchgeführt

AUSGANGSSITUATION

- Aufgrund der angespannten Finanzsituation öffentlicher Haushalte mittelbar eher höherer Kostendruck zu erwarten
- Benchmarking als Management-Instrument noch nicht etabliert
- Mittel- bis langfristig Erhöhung der Wettbewerbsintensität bei IT-Dienstleistern im Public Sector zu erwarten

ZIELE

- Objektive Positionsbestimmung neutralen Dritten geben
- Stärken und Schwächen der IT aufzeigen
- Bei der Festlegung von Handlungsfeldern und Prioritäten unterstützen
- Leistungstransparenz gegenüber Nutzern, internen Kunden, Verwaltungsleitung und Politik unterstützen
- Ansatzpunkte zur Verbesserung aufzeigen
- Impulse für die IT-Strategie geben

10 TEILNEHMER: 8 IT-Dienstleister und 2 Softwareanbieter



AKDB – Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung Bayern



Dataport – Anstalt des öffentl. Rechts



KDO – Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg



KDRS – Kommunale Datenverarbeitung Region Stuttgart



GIP – Gesellschaft für innovative Personalwirtschaftssysteme mbH



KRZ Lemgo – Kommunales Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe



KRZN – Kommunales Rechenzentrum Niederrhein



LVR-InfoKom – IT-Systemhaus des Landschaftsverbands Rheinland



Wivertis GmbH, Wiesbaden (gemeinsames Unternehmen der Stadt Wiesbaden und SIS)



DZBW – Datenzentrale Baden-Württemberg

Das Leistungsangebot der teilnehmenden IT-Dienstleister wurde anhand von sechs Leistungsbereichen strukturiert und erhoben

A

Anwendungen

- Application Management
- Application Support
- Software as a Service

B

Rechenzentrum und Produktion

- Operating
- Application Hosting
- Datenspeicherung
- Sicherheit
- (Massen-)Druck

C

Kommunikation

- Managed LAN/WLAN
- Managed WAN
- Mobile Devices
- Telefonie
- Remote Access

D

PC-Arbeitsplatz (Desktop Services)

- Standardarbeitsplatz
- Internet
- Email
- Desktop-Support
- Druck (lokal, Netzwerk)

E

Beratung und Schulung

- IT-Beratung
- Systemintegration
- Fachberatung
- IT-Schulungen
- Projektmanagement

F

Softwareentwicklung

- Eigenentwicklung
- Customized Solutions
- Zusatzentwicklung/ Templates
- Software-Wartung

ERLÄUTERUNGEN

- Die Kategorien bilden den Rahmen, der das Leistungsangebot der Dienstleister weitgehend vollständig abbildet
- Damit können Unterschiede im Leistungsportfolio der teilnehmenden IT-Dienstleister erhoben und wenn sinnvoll verglichen werden
- Querschnittsleistungen, wie beispielsweise IT-Einkauf, sind in den jeweiligen Kategorien zunächst eingegliedert

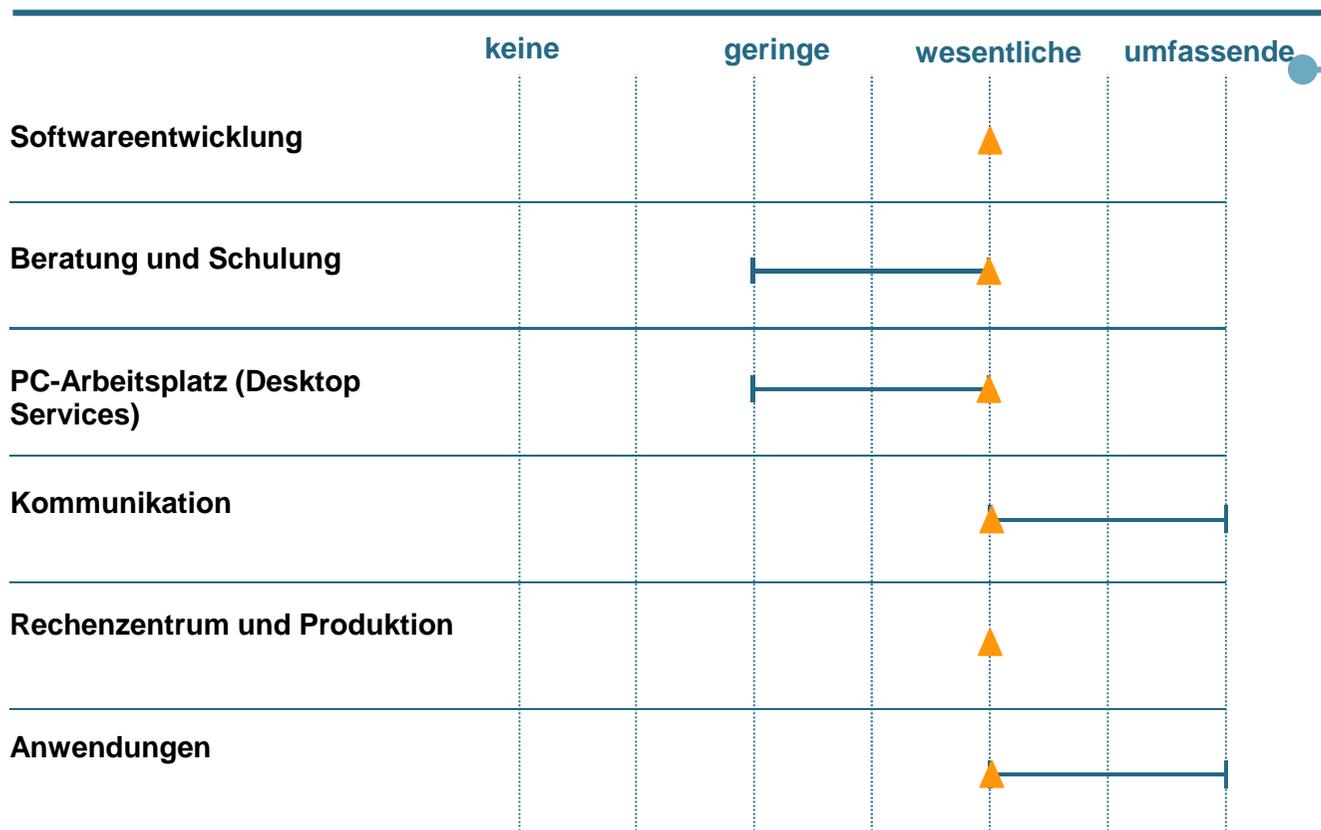
Die Unterschiede in den Leistungsangeboten der Teilnehmer wurden im Benchmark berücksichtigt - es wurden drei Gruppen gebildet

LVR-InfoKom bietet wie Dataport ein umfassendes Leistungsprofil und gehört zu den "Allroundern"

	KLASSIKER				SPEZIALISTEN		ALLROUNDER	
	KDO	KDRS	KRZ Lemgo	KRZN	AKDB	Wivertis	LVR- InfoKom	Dataport
Kostenanteile der Leistungsbereiche (Kriterium A)	Kostenanteile in den Bereichen Rechenzentrum und Anwendungen liegen über 50% der Gesamtkosten				Kostenanteile für Rechenzentrum und Anwendungen unter 50%			
Strategische Relevanz der Leistungsbereiche (Kriterium B)	Hohe strategische Bedeutung der Bereiche Rechenzentrum und Anwendungen				Hohe Relevanz in einem bestimmten Leistungsbereich" und niedrigere Relevanz für Rechenzentrum und Anwendungen		Strategische Bedeutung sowohl in Bereichen Rechenzentrum und Anwendungen sowie in weiteren Bereichen hoch	

Der Großteil der Teilnehmer erwartet steigende Leistungsanforderungen der Kunden in allen Bereichen

Entwicklung Leistungsanforderungen der Kunden



ERLÄUTERUNGEN

- In den Bereichen Kommunikation und ASP werden wesentliche bis umfassende Veränderungen der Leistungsanforderungen erwartet
- In den Bereichen Softwareentwicklung und Rechenzentrum werden sich die Leistungsanforderungen wesentlich verändern
- Bei Beratung/Schulung und Desktop Services wird es eher geringe Veränderungen geben

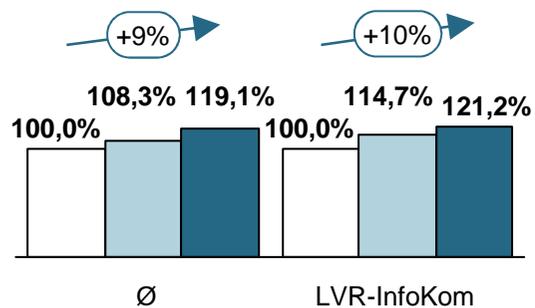
— Spread

▲ Median

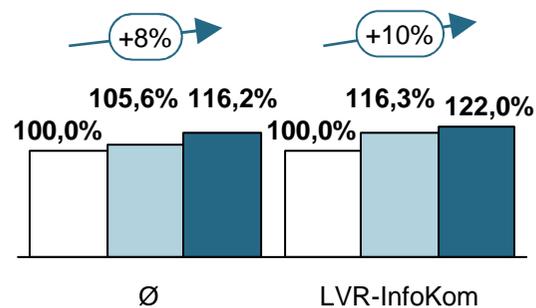
Kennzahlen-Cockpit Finanzwesen für LVR-InfoKom (Auszug)

Überblick Finanzkennzahlen für LVR-InfoKom

UMSATZENTWICKLUNG 2007-2009
[Mio. EUR]



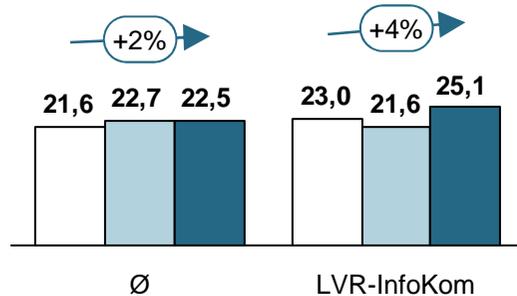
KOSTENENTWICKLUNG 2007-2009
[Mio. EUR]



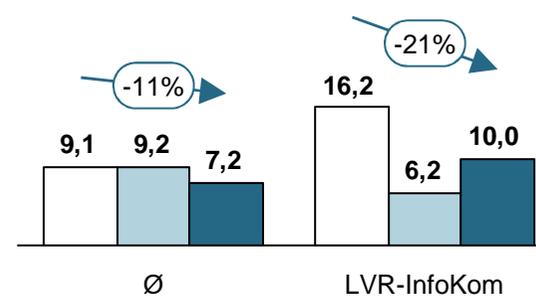
LEGENDE

- Geschäftsjahr 2007
- Geschäftsjahr 2008
- Geschäftsjahr 2009

UMSATZANTEILE EXTERNE KUNDEN
[%]

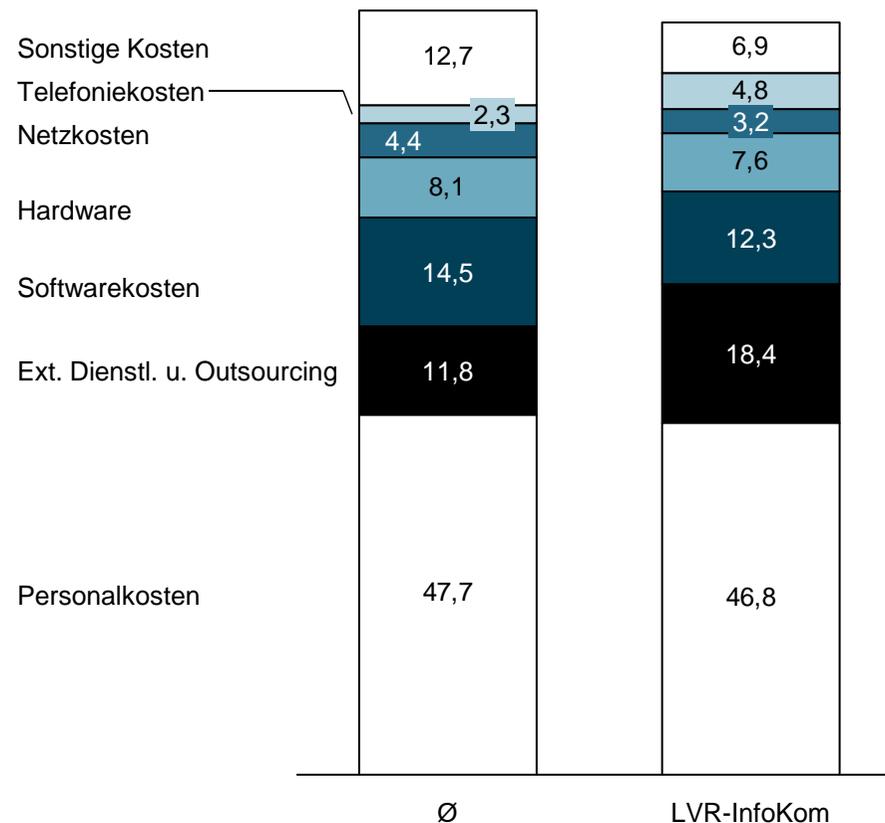


UMSATZINVESTITIONSQUOTE
[%]



LVR-InfoKom: Anteile der Personalkosten und der Kosten für externe Dienstleistungen betragen 65% an den Gesamtkosten

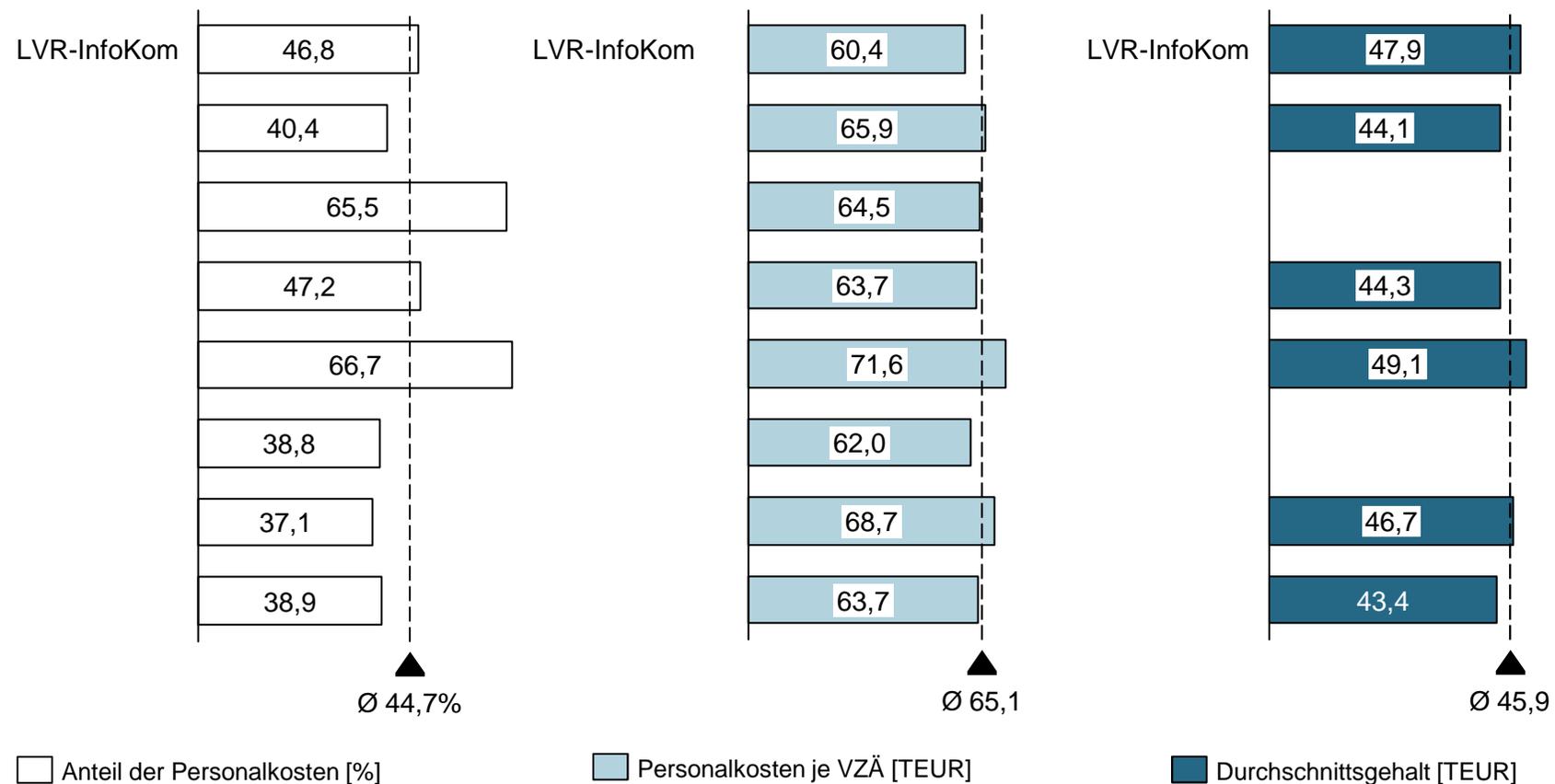
Kostenstruktur nach Kostenarten [%]



ERLÄUTERUNGEN

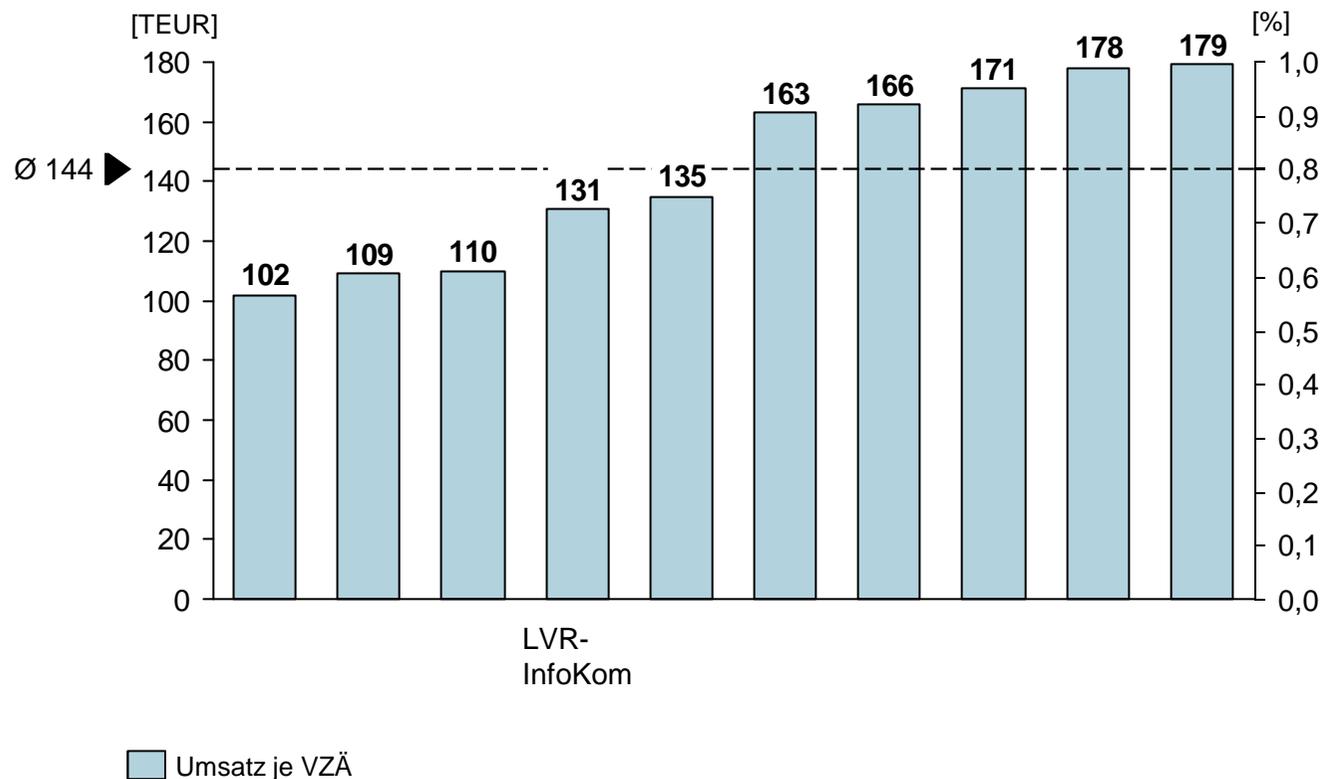
- Kostenanteil der Personalkosten mit 46,8 knapp unter dem Durchschnitt der Teilnehmer – niedrigster Wert im Benchmark 37%, höchster Wert 67%
- Richtwert zu Personalkosten bei IT-Service-Providern nach Projekterfahrung Roland Berger liegt bei 40% (+/-10%)
- Kostenanteil für externe Dienstleistungen über Benchmark-Durchschnitt, aber nahe an RB-Richtwert (~20%)
- Weitere Analyse der Kostenstruktur zeigt keine Handlungsbedarfe
- Energiekosten betragen nur rund 0,5% der Gesamtkosten

Gegenüberstellung von Personalkostenanteil, durchschnittlichen Personalkosten und Durchschnittsgehalt



Die Teilnehmer erzielen einen durchschnittlichen Pro-Kopf-Umsatz von 144 TEUR p.a.

Umsatz¹ je Vollzeitäquivalent (VZÄ)



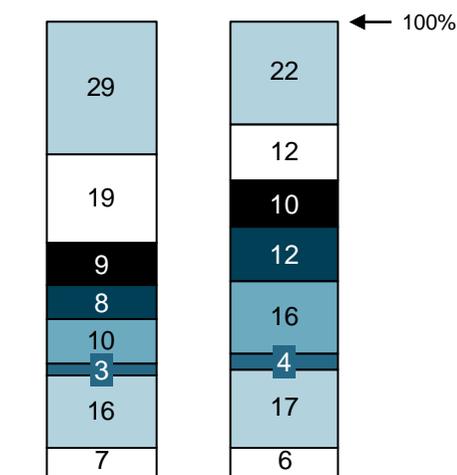
ERLÄUTERUNGEN

- Die Teilnehmer erzielen je Mitarbeiterkapazität einen durchschnittlichen Umsatz von 144 TEUR p.a. (ohne Umsätze aus Handelsware)
- Finanzsektor erzielt deutlich höhere Umsätze (Sparkassen Inf. 308, Fiducia 277 und GAD eG 238 TEUR je MA)
- Teilnehmer mit einem hohen Personalkostenanteil weisen durchweg niedrige Pro-Kopf-Umsätze je VZÄ und sollten stärker in technische Lösungen Ressourcen investieren

1) Gesamtumsatz ohne Umsätze mit Handelsware im Geschäftsjahr 2009

Die Kapazitätsverteilung spiegelt wider, dass LVR-InfoKom ebenso wie Dataport ein umfassendes Leistungsangebot bereitstellt

KAPAZITÄTSVERTEILUNG IN DEN LEISTUNGSBEREICHEN [%]



Ø LVR -InfoKom

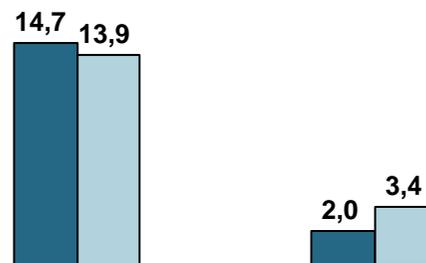
- Anwendungen
- Rechenzentrum
- Kommunikation/Netz
- PC-Arbeitsplatz
- Beratung
- Schulung
- Softwareentwicklung
- Sonstige Leistungsbereiche

Quelle: IT-Benchmark Roland Berger

ADMIN: GESAMT UND PERSONAL

Admin an Gesamt [%]

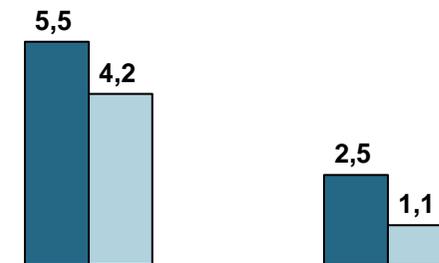
Personal an Gesamt [%]



MANAGEMENT UND VERTRIEB

Vertrieb u. Marketing an Gesamt [%]

Management an Gesamt [%]

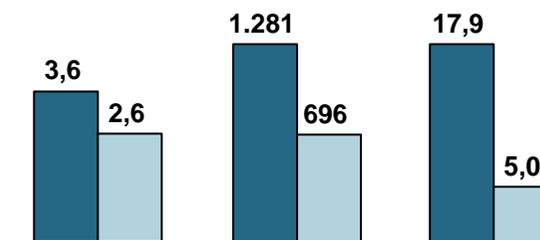


ADMIN: FINANZEN/CONTROLLING

F&C an Gesamt [%]

Fakturen/VZÄ [Anzahl]

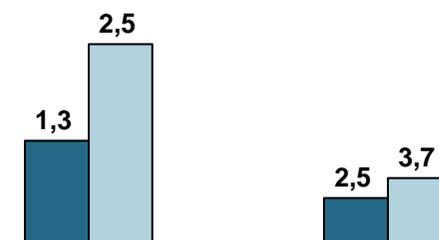
Fakturen [Tausend]



ADMIN: EINKAUF

Einkauf an Gesamt [%]

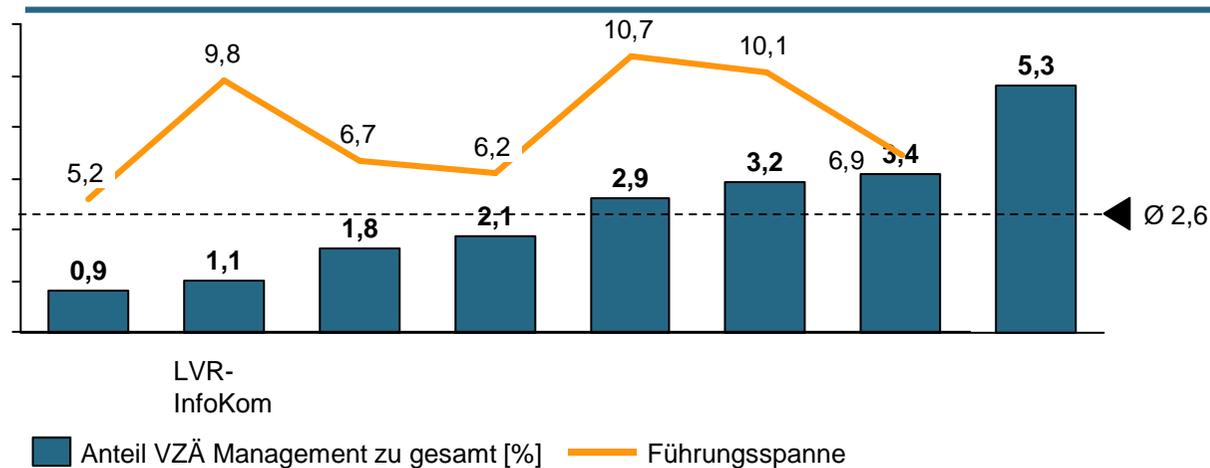
Beschaffungsvolumen/VZÄ [Mio.EUR]



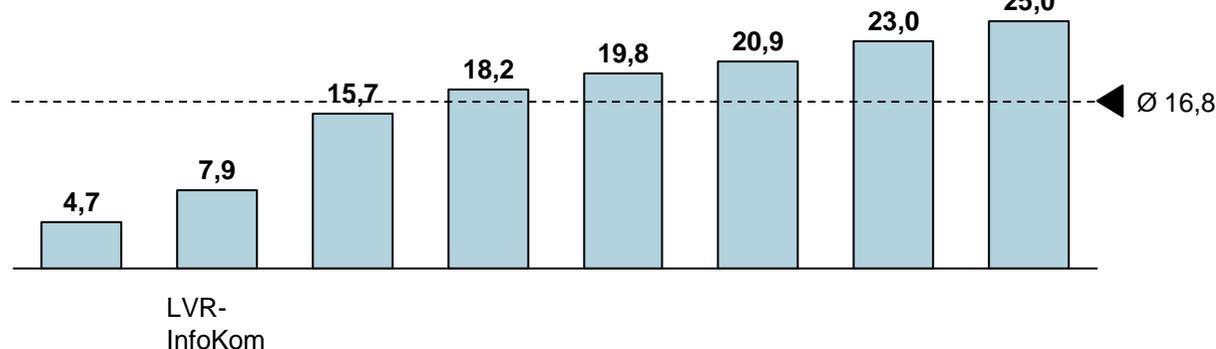
Ø Benchmark LVR-InfoKom

Im Bereich Management ist LVR-InfoKom sehr schlank aufgestellt – nur rund 1% des Personals nimmt Managementaufgaben wahr

Dimensionierung des Managements



Anteil am Bereich Administration [%]



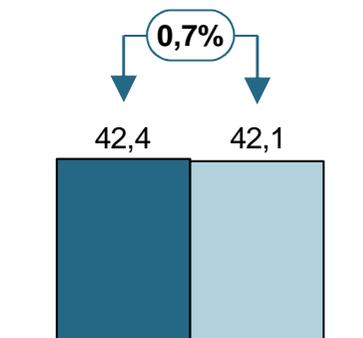
ERLÄUTERUNGEN

- Trotz hohem Managementanteil weisen manche Teilnehmer höhere Führungsspannen auf
- Teilnehmer mit überdurchschnittlichem Managementanteil zahlen größtenteils niedrigere Jahresgehälter und haben eine überdurchschnittliche Beamtenquote (s. Kapitel Personal)
- These: In Unternehmen mit niedrigerer Managementvergütung ist der Managementanteil höher

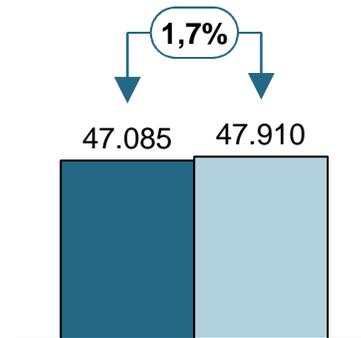
Im Bereich Personal ist LVR-InfoKom insgesamt gut aufgestellt – geringste Fluktuation im gesamten Benchmark

Kennzahlen Cockpit Personal – Gegenüberstellung Teilnehmer vs. Ø Benchmark

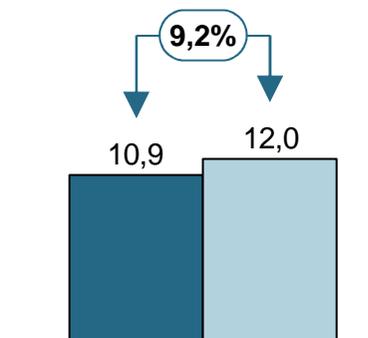
Durchschnittsalter [Jahre]



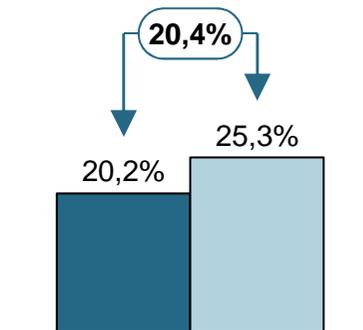
Jahresgehalt [EUR]



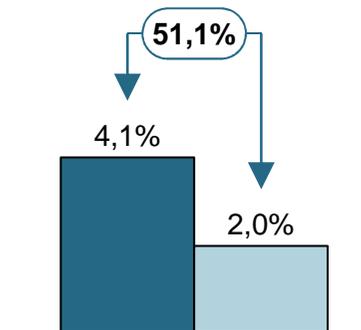
Betriebszugehörigkeit [Jahre]



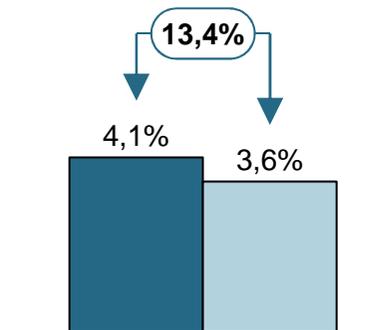
Beamtenquote [%]



Fluktuationsrate [%]



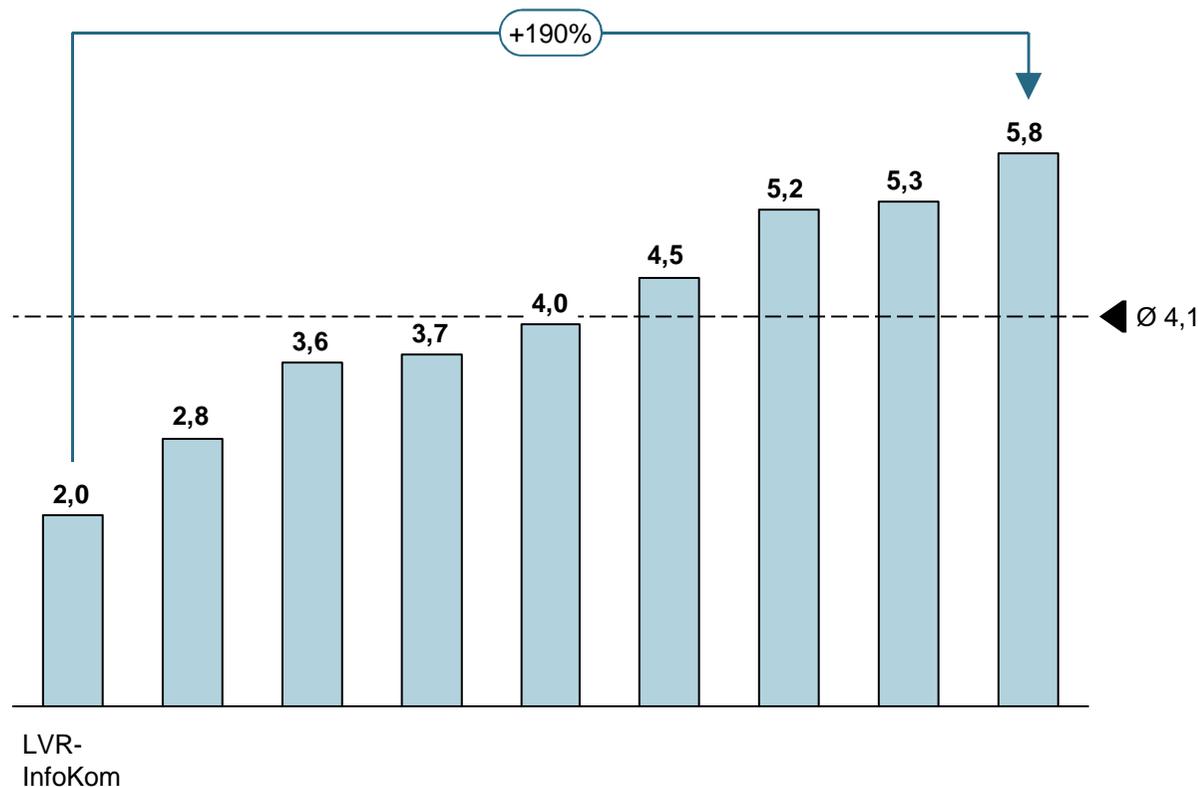
Krankheitsquote [%]



■ Ø Benchmark ■ LVR-InfoKom

Die Fluktuationsrate variiert ebenfalls beträchtlich unter den Benchmark Teilnehmern

Fluktuationsrate [%]

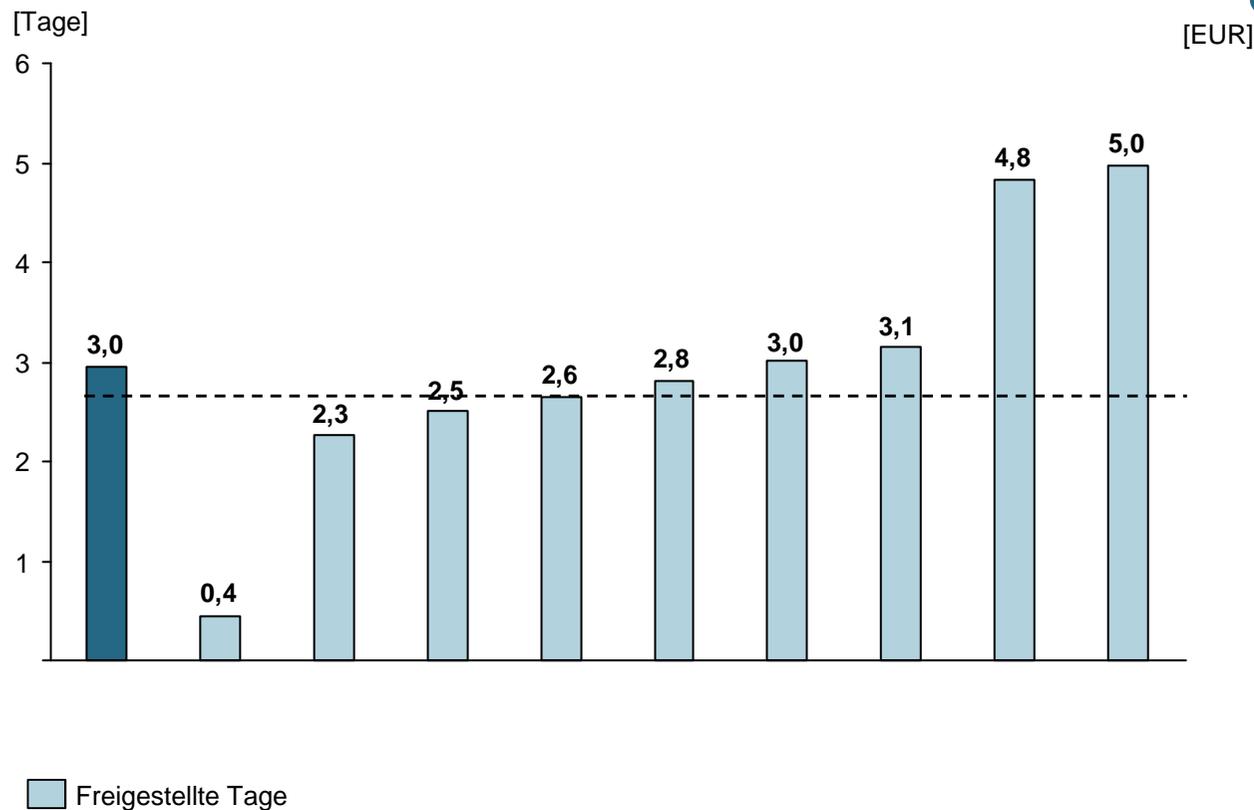


ERLÄUTERUNGEN

- Die höchste Fluktuationsrate mit 5,8% ist fast doppelt so hoch wie geringste Fluktuationsrate mit 2,0%

Für Aus- und Fortbildung werden bei LVR-InfoKom p.a. 2,8 Tage je Mitarbeiter eingesetzt

Freigestellte Tage durchschnittlich je Mitarbeiter



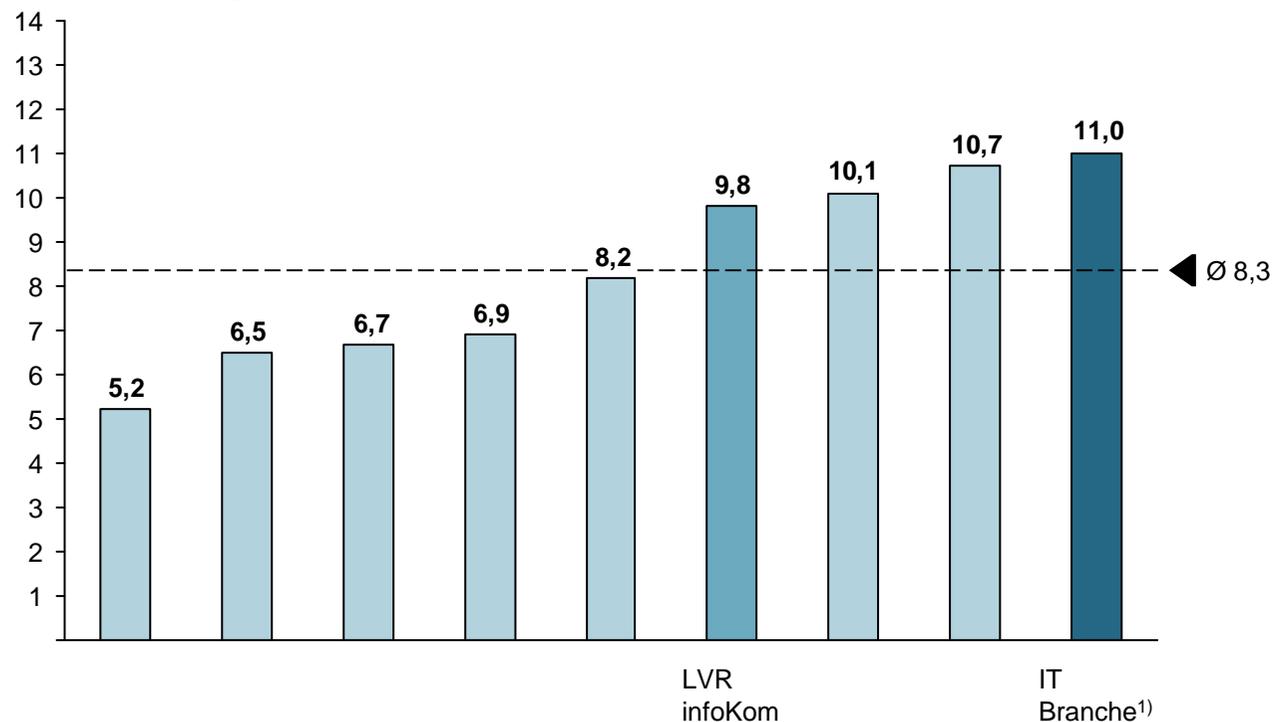
ERLÄUTERUNGEN

- Die Teilnehmer stellen ihre Mitarbeiter durchschnittlich 3 Tage für Aus- und Fortbildungen pro Jahr frei
- Die höchste Anzahl der freigestellten Tage ist über zehn mal so hoch wie die niedrigste

Die Führungsspanne bei LVR-InfoKom liegt bei knapp zehn Mitarbeitern je Führungskraft deutlich über dem Durchschnitt

Führungsspanne; Zusammenhang Führungskräfte u. Mitarbeiter

[Anzahl MA/Führungskraft]



ERLÄUTERUNGEN

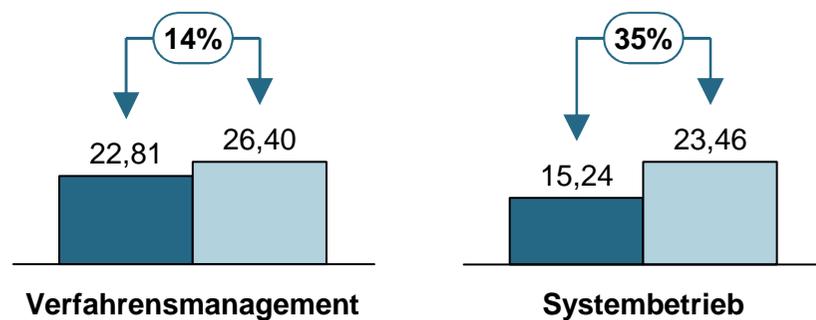
- Die durchschnittliche Führungsspanne der Benchmark Teilnehmer liegt bei 8,3 Mitarbeitern
- Die Führungsspanne aller Teilnehmer liegt unter dem Branchenschnitt mit elf Mitarbeitern
- LVR-InfoKom somit im Benchmark über dem Durchschnitt, aber noch unter dem Durchschnitt der IT-Branche
- Die Führungsspanne ist nicht von der Unternehmensgröße abhängig

1) IG-Metall-Studie zum Entgelt in der IKT-Branche 2010

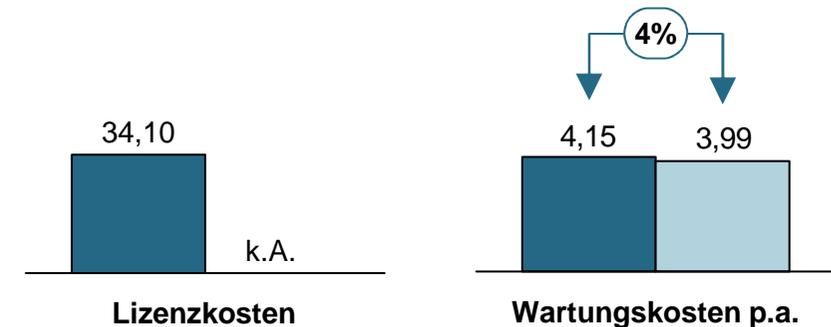
LVR-InfoKom betreibt im Personalwesen eine Lösung auf Basis SAP HCM für 35.800 Personalfälle

Kennzahlen-Cockpit Personalwesen – Gegenüberstellung LVR vs. Ø-Lösungen (Kat. A)

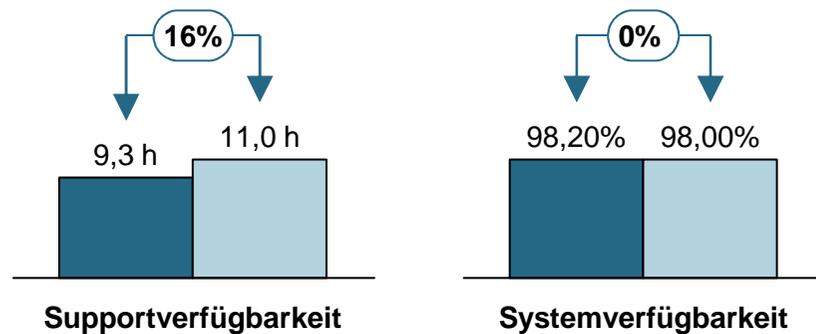
Jährliche Kosten je Fall [EUR]



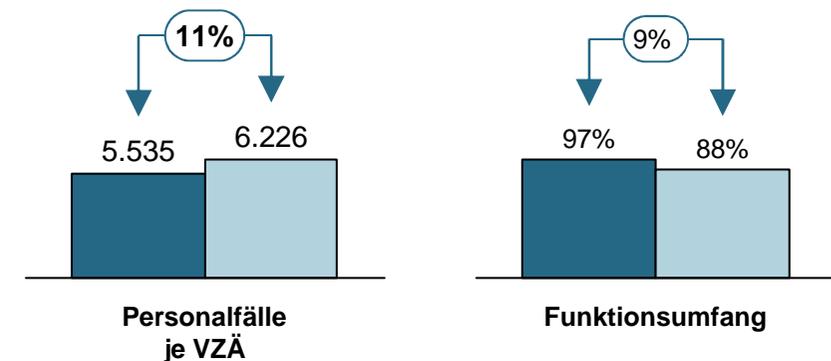
Lizenz-/Wartungskosten je Fall [EUR]



Verfügbarkeit Support [h/Tag], System [%]



Kennzahlen Verfahrensmanagement [Anzahl, %]



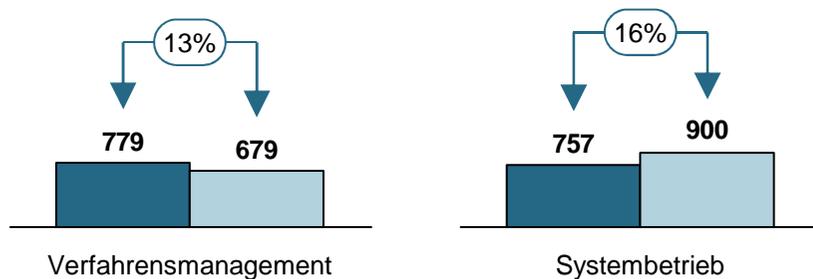
■ Ø-Benchmark ■ LVR-InfoKom

Quelle: IT-Benchmark Roland Berger

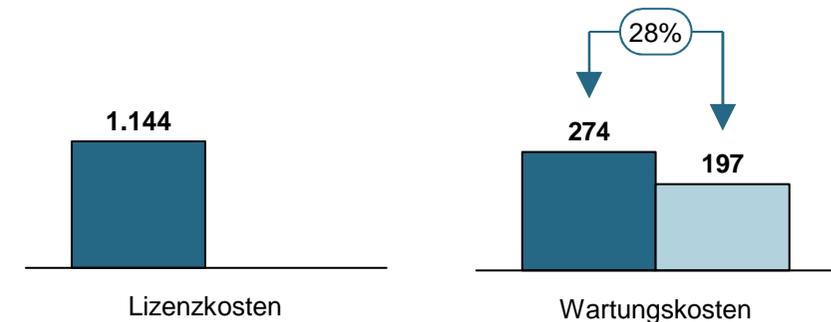
LVR-InfoKom setzt im Finanzwesen eine Lösung auf Basis SAP ERP ein – rund 2.000 User nutzen das System

Kennzahlen Cockpit Finanzwesen – Gegenüberstellung LVR vs. Ø Benchmark

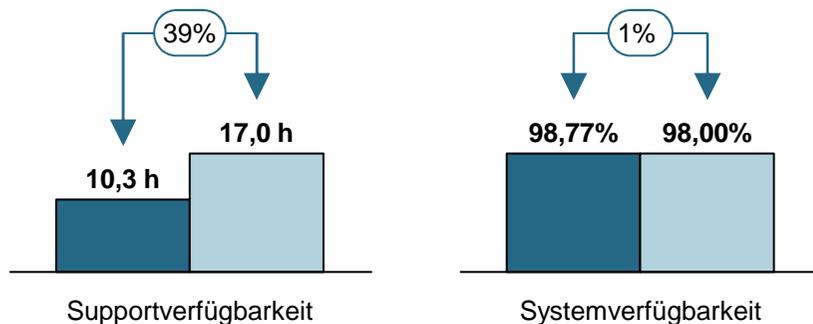
Jährliche Kosten je Anwender [EUR]



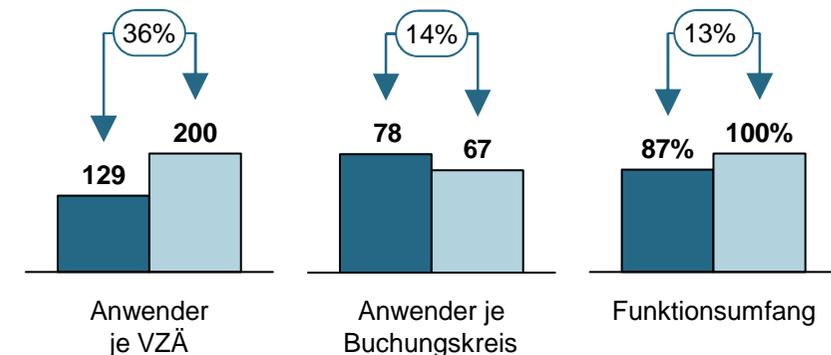
Lizenz-/Wartungskosten je Anwender [EUR]



Verfügbarkeit Support [h], System [%]



Kennzahlen Verfahrensmangement [Anzahl, %]



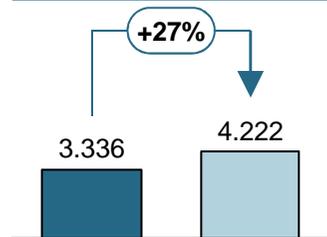
■ Ø-Benchmark ■ LVR-InfoKom

Quelle: IT-Benchmark Roland Berger

Kennzahlen Cockpit IT-Services für LVR-InfoKom

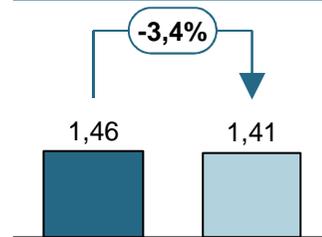
ENERGIEVERBRAUCH

Energieverbrauch im Rechenzentrum je m²

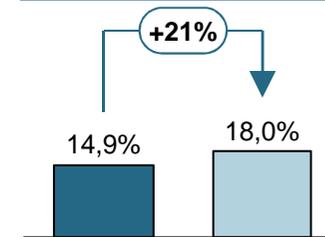


SERVICE UND SUPPORT

Service-Tickets je TEUR Umsatz [Anzahl]

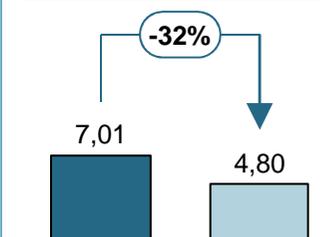


Anteil der nicht direkt gelösten Tickets [%]



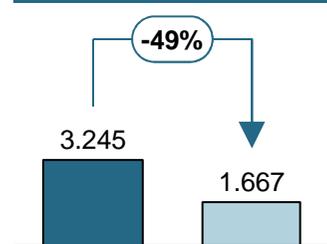
SPEICHER

SAN-Kosten je GB [EUR]

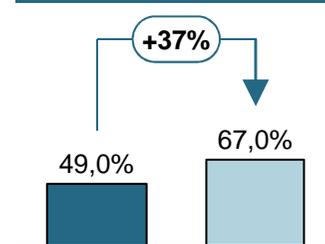


WINDOWS-SERVER

Kosten je Server [EUR]

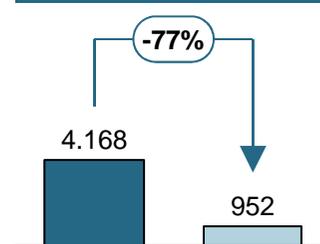


Virtualisierungsgrad [%]

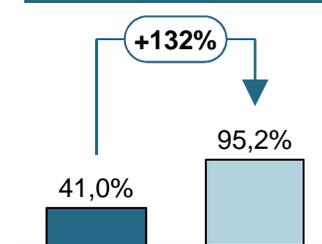


UNIX-SERVER

Kosten je Server [EUR]



Virtualisierungsgrad [%]



Ø LVR-InfoKom

LVR-InfoKom insgesamt gut aufgestellt – nur ein weiterer Teilnehmer bietet ein vergleichbar umfassendes Leistungsportfolio

Im Ergebnis des Benchmarks sind folgende Punkte hervorzuheben:

- LVR-InfoKom bietet über alle Leistungsbereiche ein umfassendes Angebot – nur ein (deutlich größerer) IT-Dienstleister im Benchmark bietet ein vergleichbares Leistungsportfolio
- InfoKom in den Bereichen Organisation und Personal insgesamt sehr gut aufgestellt
- Niedrigste Fluktuationsquote mit 2% im gesamten Benchmark, trotz intensivem Standortwettbewerb im Rheinland – Indikator für hohe Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung
- Verhältnis zwischen operativen Bereichen und Admin-Bereichen ausgewogen – Admin-Quote mit knapp 14% unter dem Benchmark-Durchschnitt
- Sehr geringe Management-Quote mit 1,1% geht einher mit sehr schlanken Führungsspanne von rund zehn Mitarbeitern
- Anwendungen – Kosten für Verfahrensmanagement für Finanz- und Personalwesen jeweils nahe am Benchmark-Durchschnitt; Kosten für den Systembetrieb jedoch in beiden Verfahren über dem Schnitt – Gründe dafür können hohe Verfügbarkeit und die vier-stufige Architektur der SAP-Systeme sein