



# Pilotprojekt Shared Service Center im Eidg. Finanzdepartement

## ***Von der Machbarkeitsstudie bis hin zur Umsetzung***

Bern, 11. Juni 2008

Pius Breu, Projektleiter





# Agenda

1 Warum eine Machbarkeitsstudie SSC?

2 Wie haben wir das Projekt aufgesetzt?

3 Wie erfolgte die Umsetzung?

4 Wo stehen wir heute?



# Agenda

1 Warum eine Machbarkeitsstudie SSC?

2 Wie haben wir das Projekt aufgesetzt?

3 Wie erfolgte die Umsetzung?

4 Wo stehen wir heute?

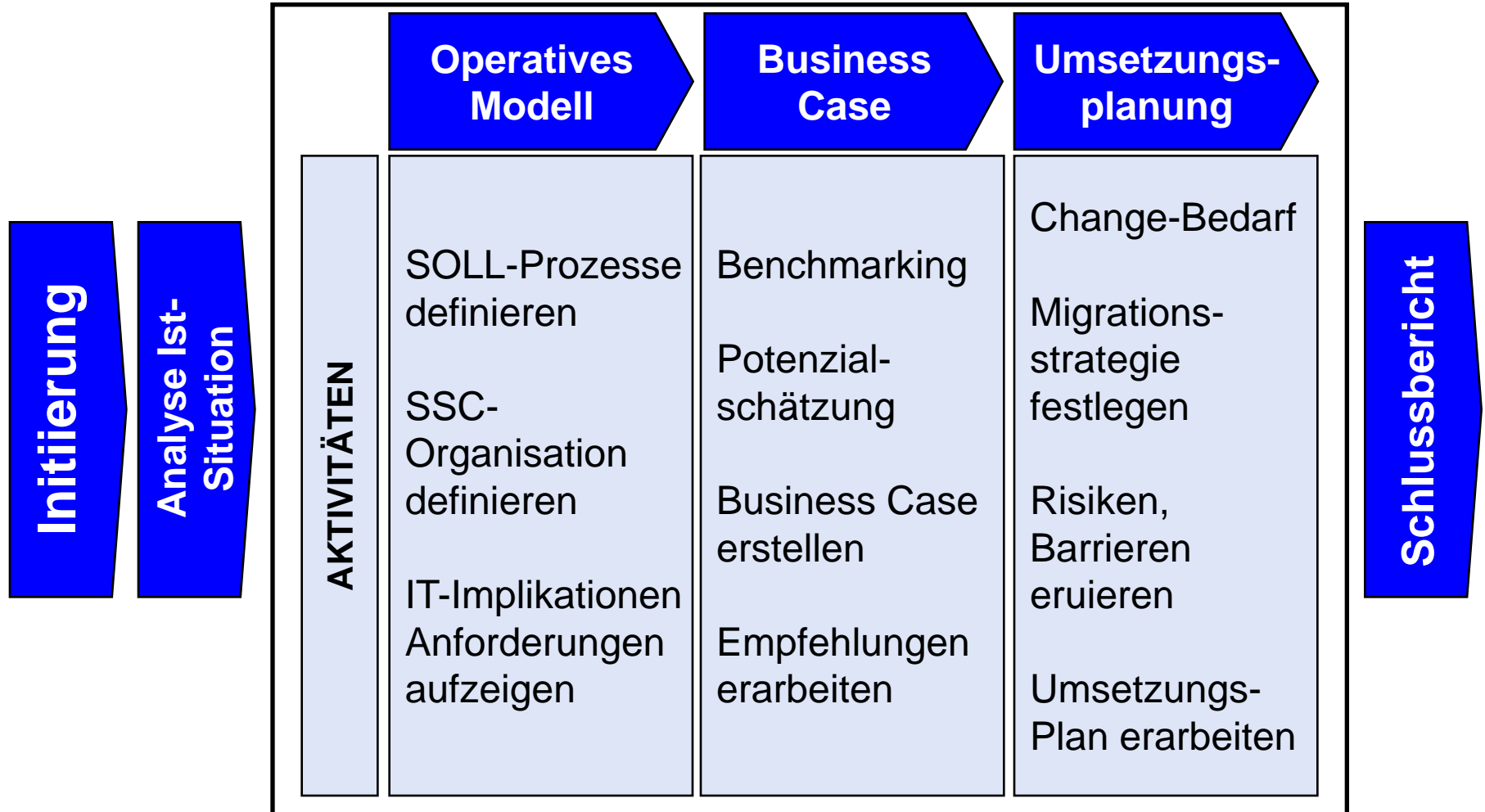


# Machbarkeitsstudie SSC – Warum?

- Gleichartige **Supportprozesse** (Finanzen, Human Resources) in verschiedenen Organisationen im EFD vorhanden
- **Effizienzsteigerung durch Skaleneffekte**
- **Qualitätssteigerung**
- **Unternehmerische / politische Entscheidungen** und Kernbusinessaktivitäten würden **nicht berührt**.
- **Prozess-Splitts** müssten auf die Verwaltungseinheiten abgestimmt sein.



# Machbarkeitsstudie SSC – Vorgehen



Dauer: September 2004 – März 2005



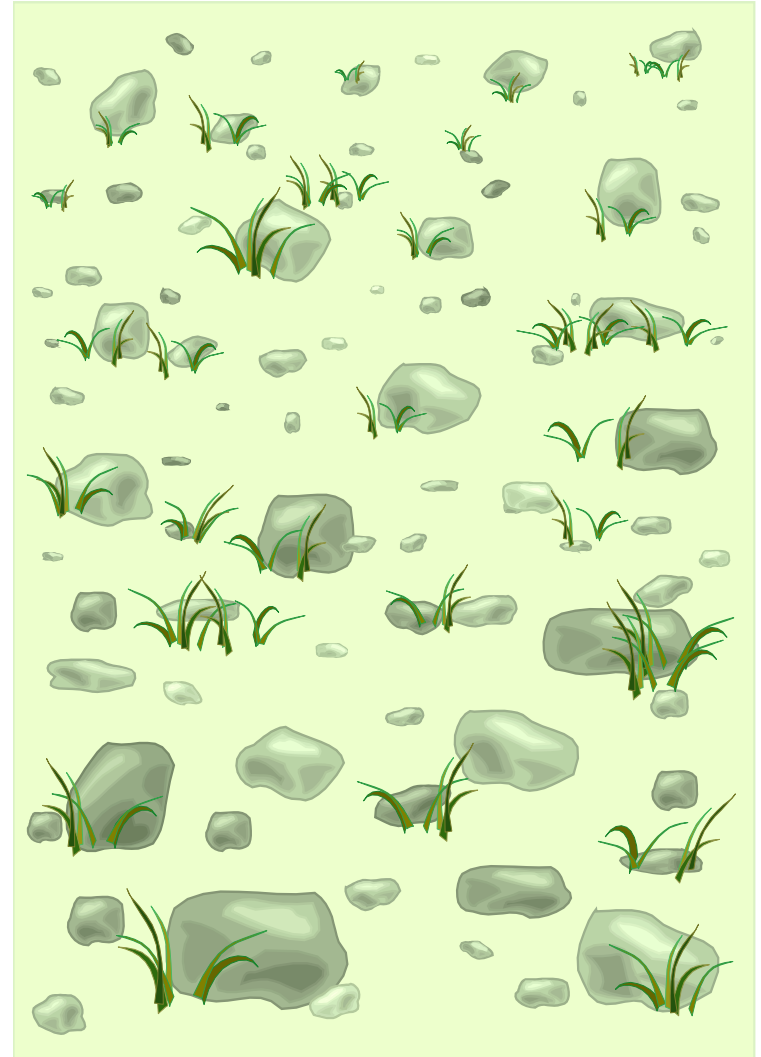
# Machbarkeitsstudie SSC – Antworten

- Steigerung der Qualität und der Wirtschaftlichkeit der Supportprozesse im FI- und HR-Bereich durch ein SSC
- Kostensenkungen – Wirtschaftlichkeitsrechnung
- Zentral / dezentral abzuwickelnde Prozesse
- Mögliche organisatorische Anbindung
- Migrationsszenarien



# Machbarkeitsstudie SSC – Stolpersteine

- Weckt Erwartungen, Ängste und Unsicherheiten
- „Richtige“ Auswahl der zu analysierenden Prozesse / VE
- Detaillierungsgrad
- Einbindung der Betroffenen
- Benchmarking
- Wirtschaftlichkeitsrechnung





# Agenda

1 Warum eine Machbarkeitsstudie SSC?

2 Wie haben wir das Projekt aufgesetzt?

3 Wie erfolgte die Umsetzung?

4 Wo stehen wir heute?



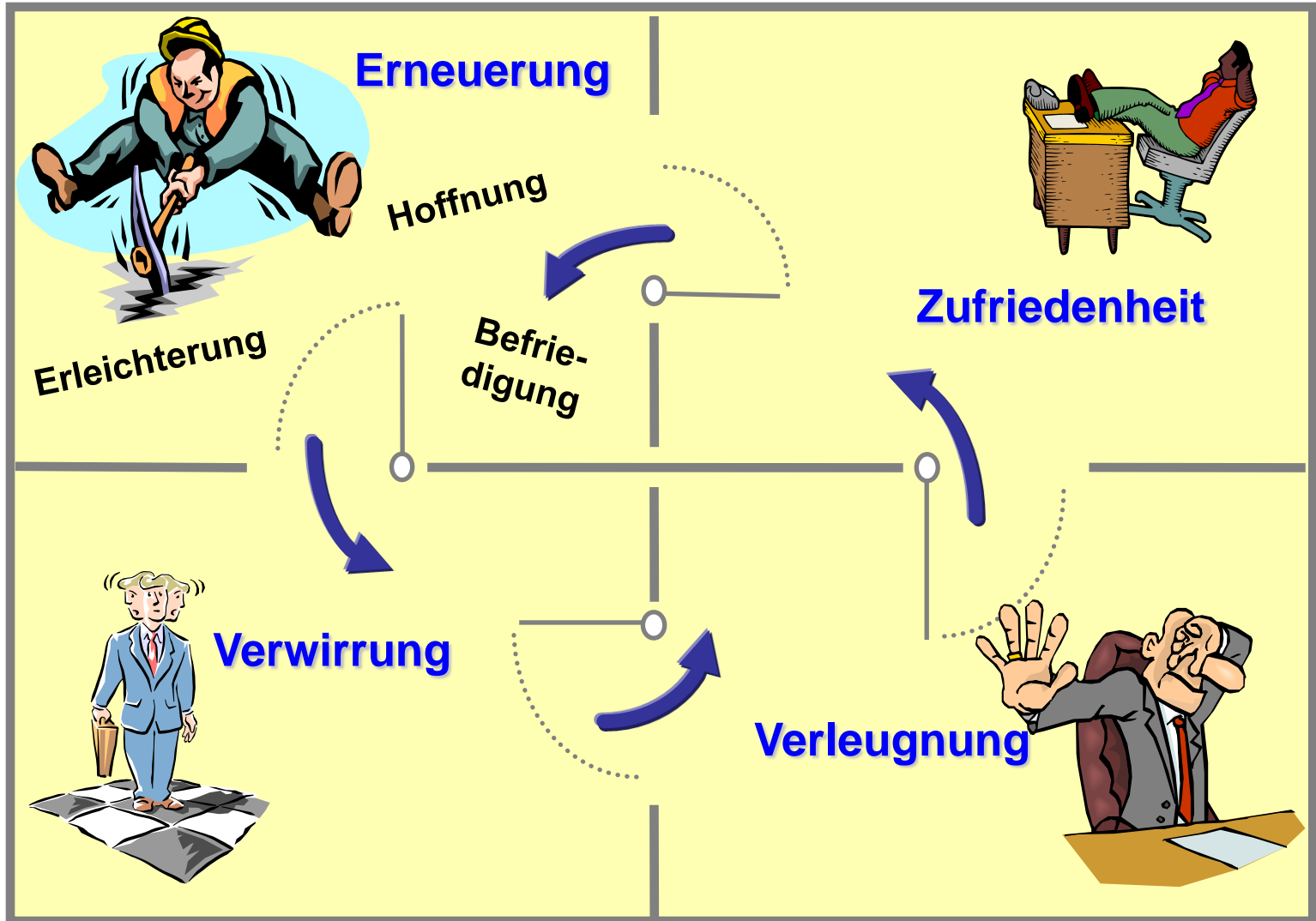
# Projektziele SSC Pilot EFD

## Steigerung der Effektivität und Effizienz der Prozesse im Finanz- und Personalbereich

- **Optimierung** der Prozesse
  - Harmonisierung und Standardisierung
  - Festlegung einheitlicher Qualitätsstandards
- **Kostenreduktion** durch Realisierung von Skaleneffekten und Prozessoptimierungen
- **Effizienter Einsatz** von vorhandenen bzw. neuen Technologien
- **Gezielter Einsatz** der **Mitarbeitenden** im Finanz- und HR-Bereich führt zur Professionalisierung (Ausbildung und Entwicklung)



# SSC als Organisationsentwicklungsprojekt





# Agenda

1 Warum eine Machbarkeitsstudie SSC?

2 Wie haben wir das Projekt aufgesetzt?

3 **Wie erfolgte die Umsetzung?**

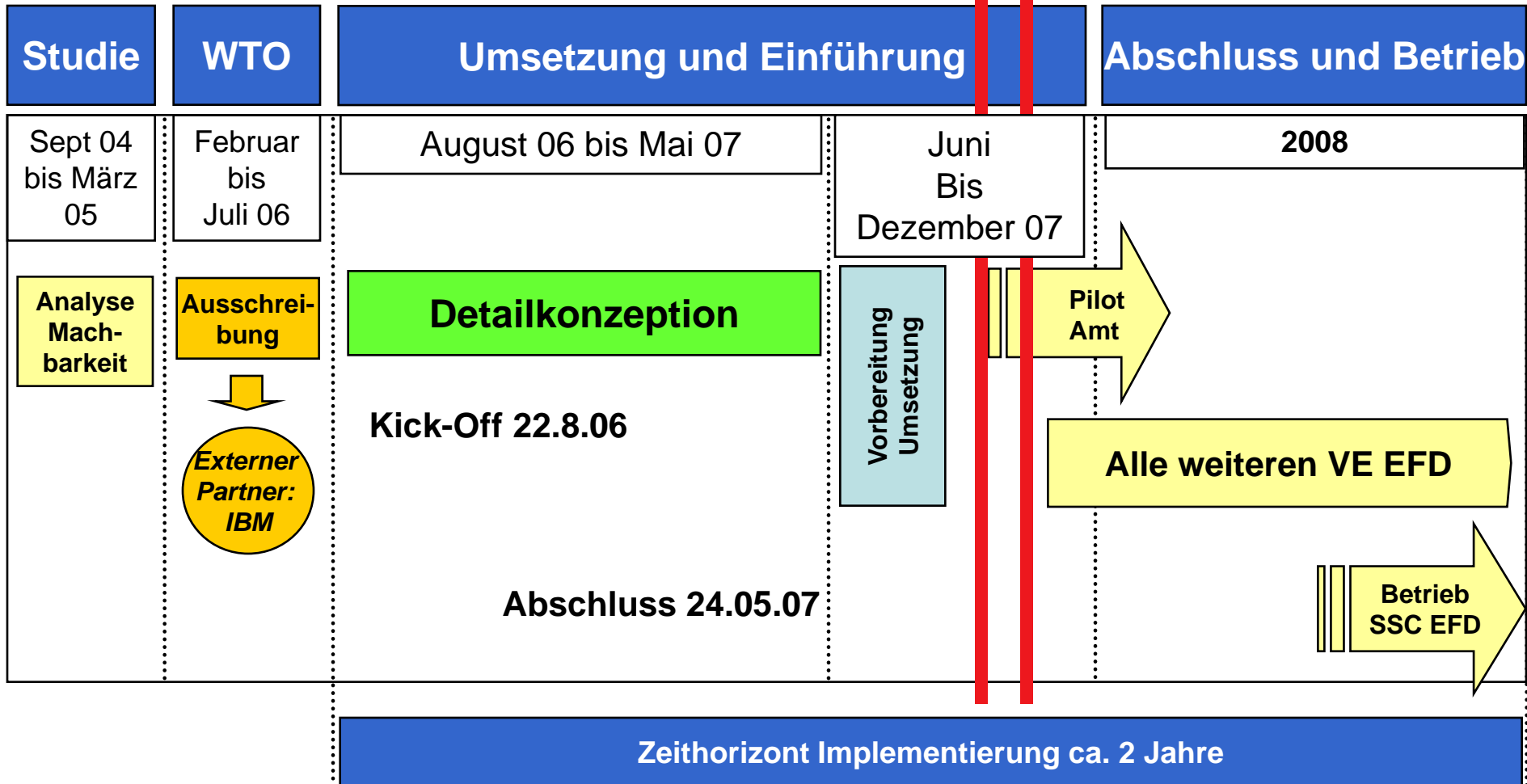
4 Wo stehen wir heute?



# Projektplanung

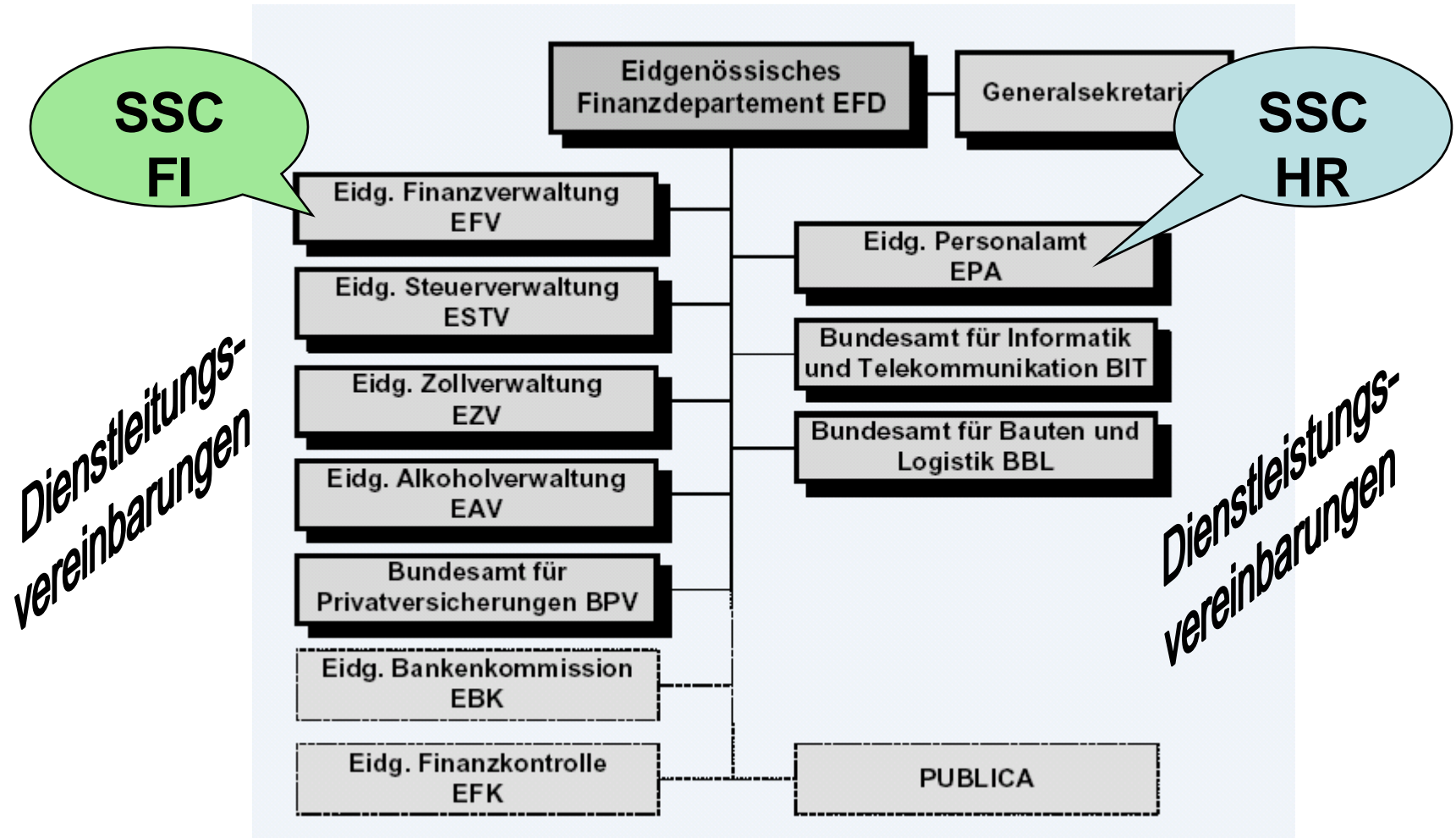
**1.10.07**  
Start SSC FI

**1.11.07**  
Start SSC HR





# Departementslösung (Pilot) mit zwei SSCs





# Ziele und Kriterien für das Standard Prozessmodell

## Projektziele

- Optimierung der Prozesse
- Effizienter Einsatz von Technologien

- Kostenreduktion
- Gezielter Einsatz der Mitarbeitenden

## Kriterien für das Prozessmodell

### Verwaltungseinheit (lokal)

Unternehmerische / politische **Entscheidungen**  
(Strategie, Führung, Budgetverantwortung, Vorgaben)

Aktivitäten mit hohem **„vor Ort“-Abstimmungsaufwand** und / oder **systemtechnischen Verbund**

**Kernbusinessaktivitäten**, Aktivitäten mit **hoher Wertschöpfung**

### Shared Service Center

#### Backoffice-Aktivitäten

Aktivitäten mit **sporadisch hohem Volumen**

**Lokal ungenügend kritische Masse**, dass Skalierungseffekte nicht erzielt werden können

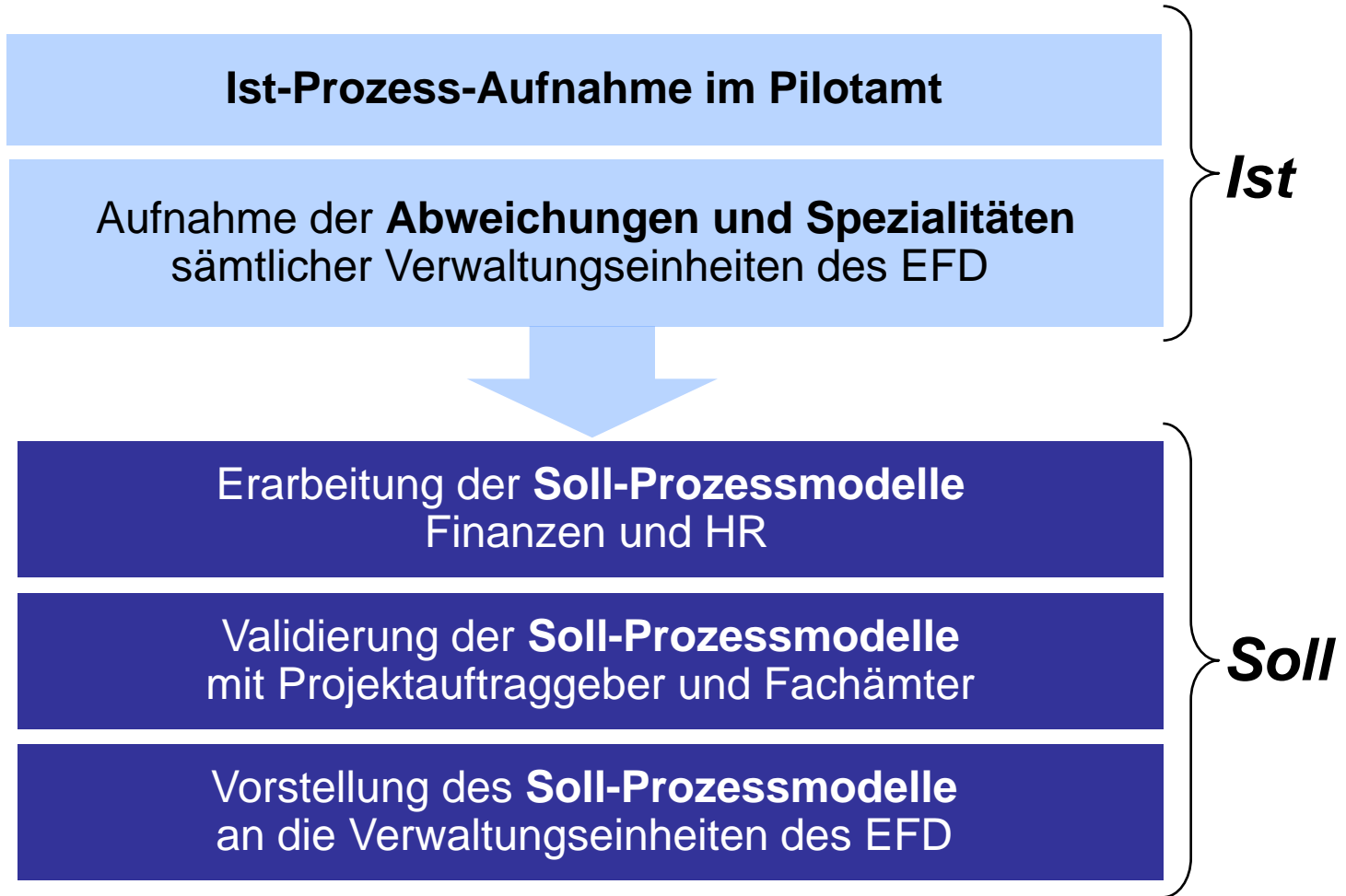
#### Standardisierbare Aktivitäten

**Wiederkehrende, regelmässige Aktivitäten**

**Know-How-orientierte**, an einzelnen Standorten **selten anfallende Tätigkeiten**



# Soll-Prozessmodell - Vorgehen





# Standard Soll-Prozessmodell FI

## Verwaltungseinheiten (lokal)

Finanzplanung / Budgetierung  
(inkl. Leistungsverrechnung)

Kreditwesen

Controlling

Change Management (SAP)

## Shared Service Center

Kreditoren  
(inkl. Leistungsverrechnung IST)

Hauptbuch

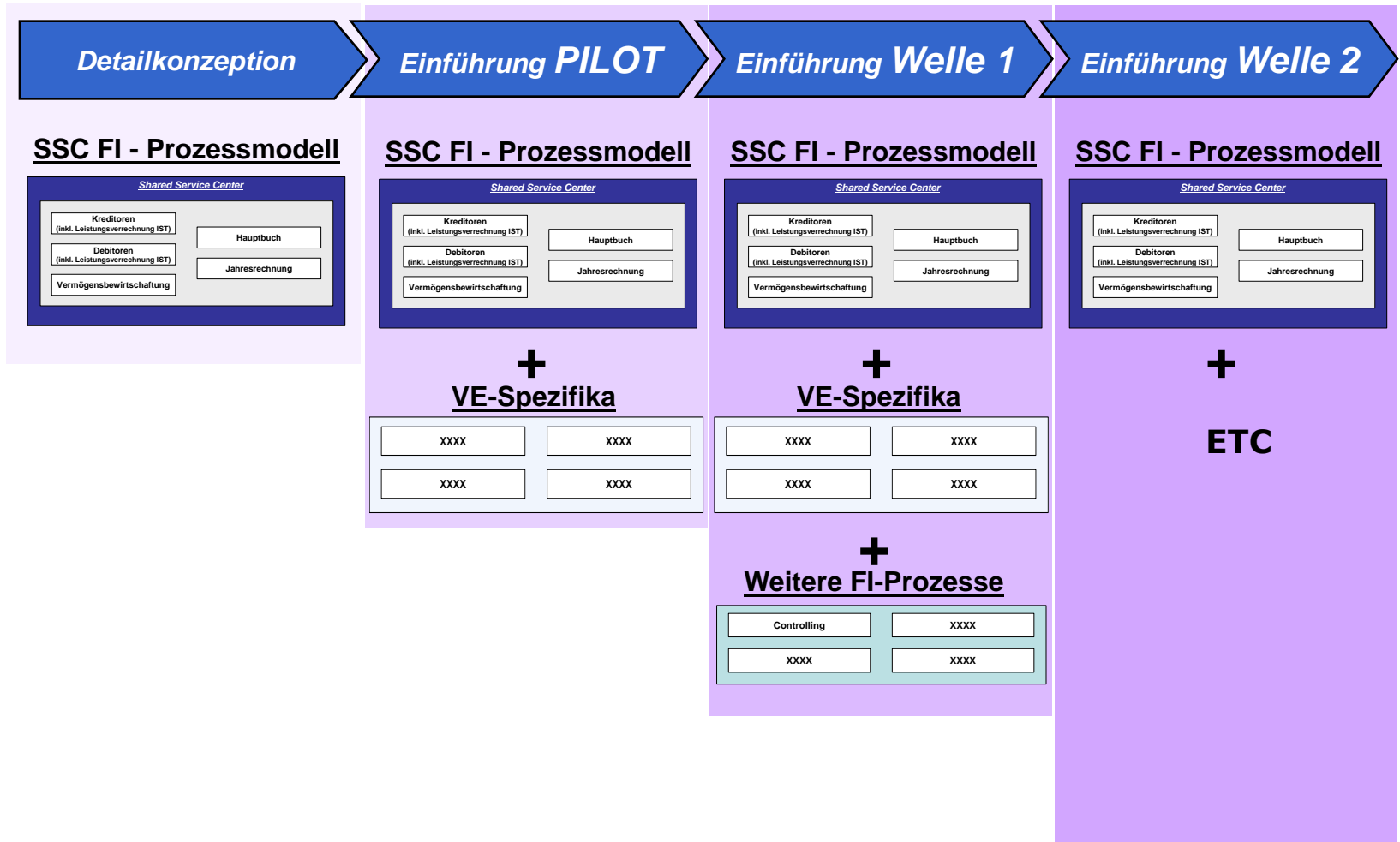
Debitoren  
(inkl. Leistungsverrechnung IST)

Jahresrechnung

Vermögensbewirtschaftung

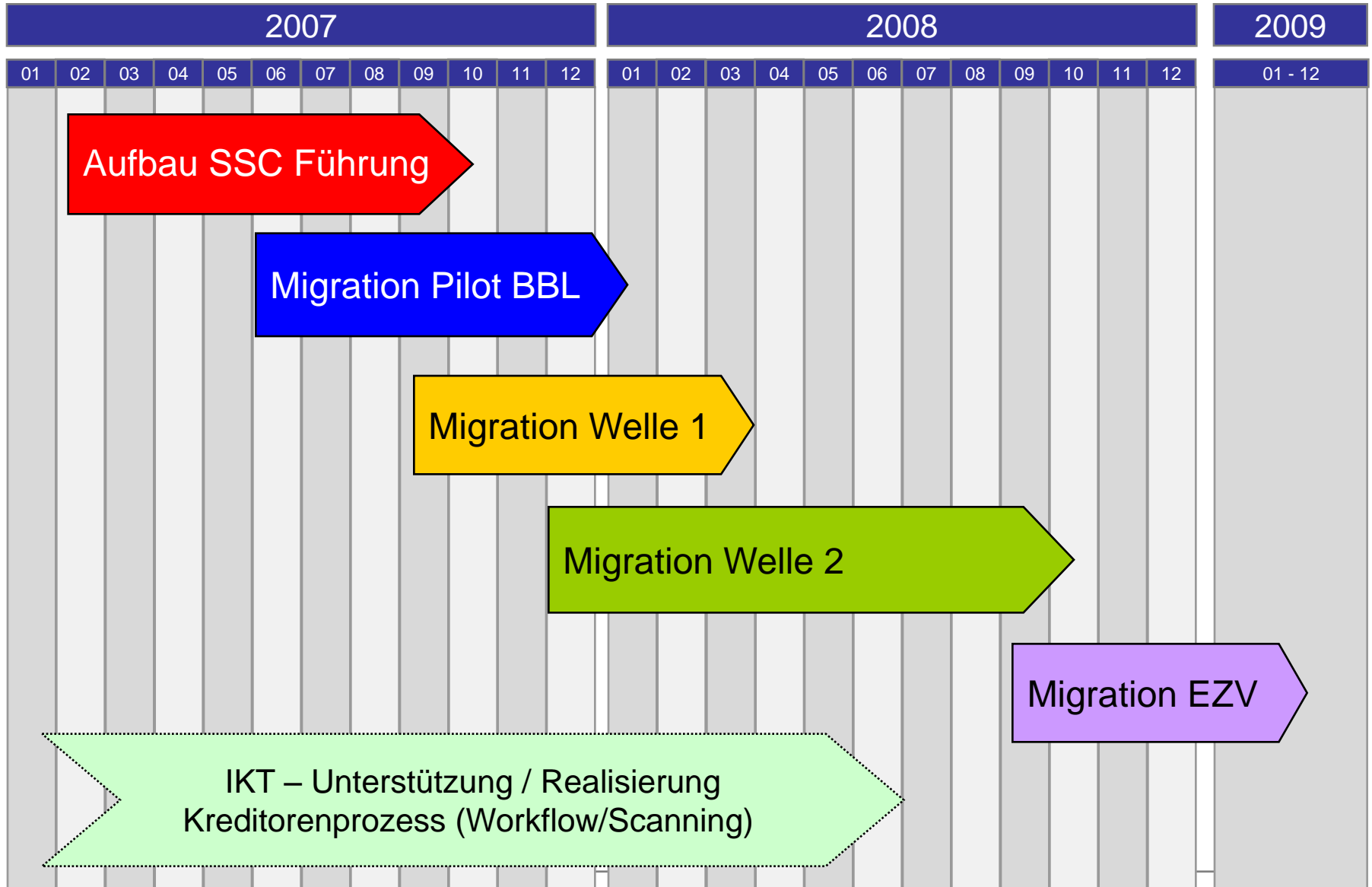


# SSC FI – Erfahrungen mit der Prozess-Feinabstimmung



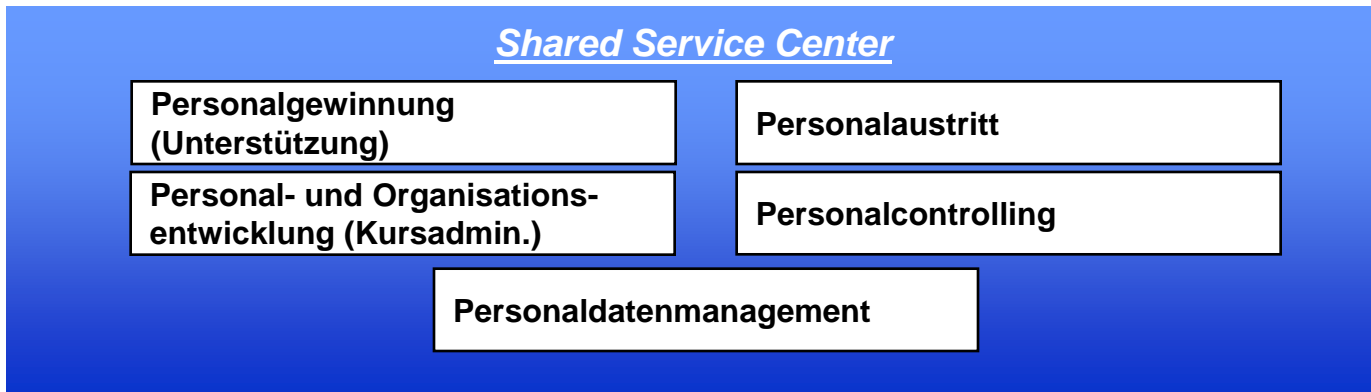


# Umsetzungsplanung SSC FI





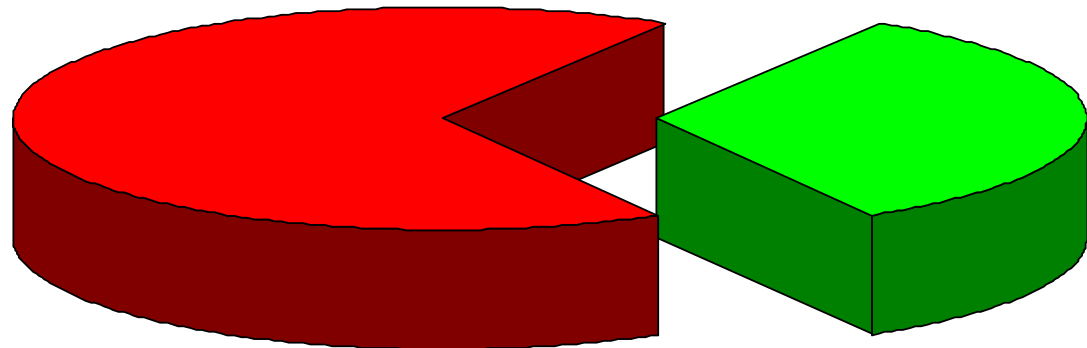
# Standard Soll-Prozessmodell HR





# Prozessaufteilung

## Anzahl HR-Basisprozesse



SSC HR nicht  
relevant; 116;  
67%

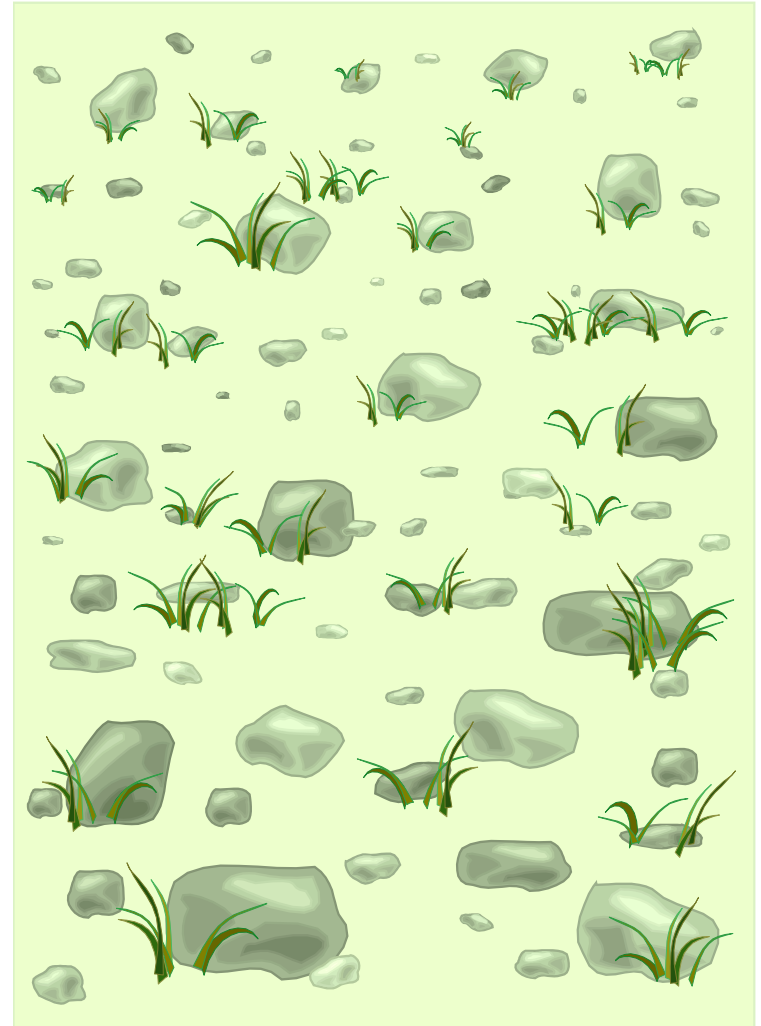
SSC HR  
relevant; 57;  
33%





# Umsetzung – Stolpersteine

- Komplexität eines SSC-Aufbaus
- Widerstände der VE und der Mitarbeitenden
- Akzeptanz der internen Veränderungsnotwendigkeit
- Mögliche schlechtere Dienstleistungsqualität in der Anfangsphase
- Neue Schnittstellen





# Agenda

1 Warum eine Machbarkeitsstudie SSC?

2 Wie haben wir das Projekt aufgesetzt?

3 Wie erfolgte die Umsetzung?

4 **Wo stehen wir heute?**



# Namensänderung: „SSC“ wird „DLZ“

Die neuen Bezeichnungen für die Organisationseinheiten lauten per **01.01.08** wie folgt:



- Deutsch: **Dienstleistungszentrum Finanzen EFD**
- Französisch: Centre de services en matière de finances du DFF
- Italienisch: Centro Prestazioni di servizi Finanze DFF



- Deutsch: **Dienstleistungszentrum Personal EFD**
- Französisch: Centre de services en matière de personnel du DFF
- Italienisch: Centro Prestazioni di servizi Personale DFF



# Schwerpunkte Projektleitung bis Ende 08

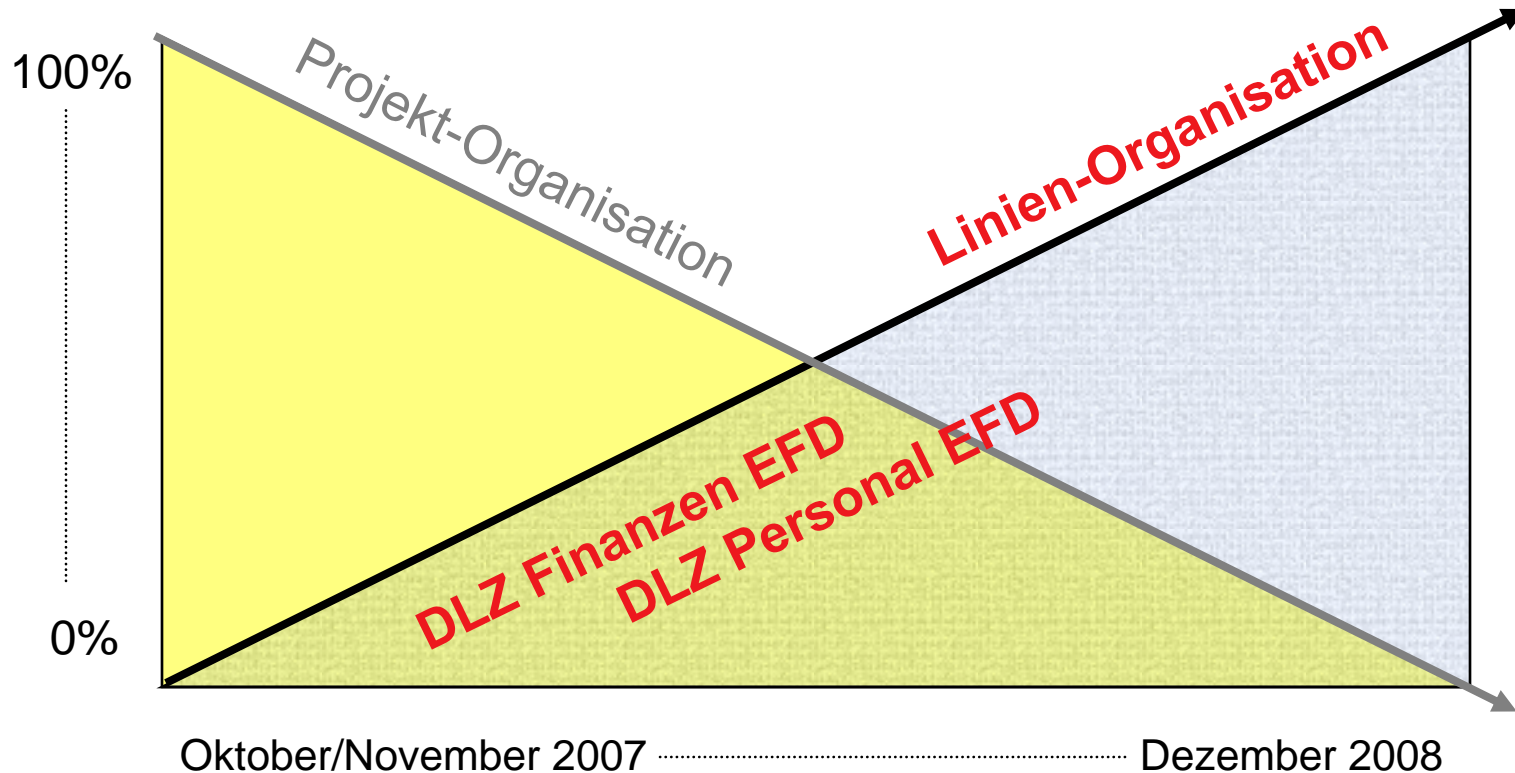
- **Monitoring-System für Mitarbeitende und Kunden DLZ aufbauen und implementieren**
  - Qualität der Produkte und Dienstleistungen
  - Zufriedenheit der DLZ-Mitarbeitenden
- **Ausbildungsmassnahmen im Rahmen des Veränderungsprozesses**
  - Service-Kultur aufbauen
  - Förderung der internen Zusammenarbeit
- **Finanzierung**

Sicherstellen der finanzielle Mittel bis Projektende Dezember 08
- **Pflege der Anspruchsgruppen**

Lenkungsausschuss, Ressourcenkonferenz, Sozialpartner etc.



# Projektphase Umsetzung / Einführung





# Chancen der DLZ Finanzen und Personal

- Harmonisierung durch einheitliche Führung, Steuerung und Koordination
- Standardisierung durch einheitliche Anforderungen, Abläufe, Systeme und Kontrollmechanismen
- Kostensenkung durch effiziente Nutzung von Ressourcen und durch gemeinsame Nutzung Infrastruktur und einheitlichen Systemen
- Skaleneffekte
- Flexibilität durch prozessorientierte Organisationsstruktur, einheitliches Prozessmanagement und einheitliche elektronische IT-Plattform



## Von der Machbarkeitsstudie bis hin zur Umsetzung Pilotprojekt SSC im EFD

# Merci für Ihre Aufmerksamkeit

Pius Breu, Projektleiter  
Bundesgasse 3  
CH-3003 Bern  
[pius.breu@gs-efd.admin.ch](mailto:pius.breu@gs-efd.admin.ch)

