



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2010

Aufbau eines eigenen Softwareentwicklungsteams für die ZUS

Sozialversicherungsanstalt
Polen

Erscheinungsjahr: 2019

www.issa.int

Zusammenfassung

Ein von der Sozialversicherungsanstalt (Zaklad Ubezpieczen Spolecznych, ZUS) eingerichtetes eigenes Softwareentwicklungsteam liefert einen Teil der Funktionalitäten für die IT-Systeme.

Indem die Sozialversicherungsanstalt hochqualifizierte Softwareentwickler und Programmierer beschäftigt, gelingt es ihr, die Qualität der neuen Anwendungen zu gewährleisten. Die Kombination der Programmierexpertise einerseits und der Kenntnisse der internen Vorschriften und Betriebsabläufe andererseits sorgt dafür, dass die Anwendungen den Erwartungen der Sozialversicherungsanstalt genau entsprechen.

Das Softwareentwicklungsteam wird vom Hauptsitz der Sozialversicherungsanstalt aus verwaltet. Von dieser Position aus können einheitliche Arbeitsmittel und Programmierungslösungen entwickelt werden und lässt sich das Team effizient und zweckmäßig einsetzen.

Gerade weil das Softwareentwicklungsteam bei der Behörde selbst ansässig ist, können funktionelle Änderungen in den IT-Systemen, die u. a. aufgrund des schnellen Wandels der Gesetzeslage notwendig sind, rasch erfolgen, ohne eine öffentliche Ausschreibung für externe Lieferanten zu verlangen.

Frage oder Herausforderung

Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.

Die Betriebsabläufe in der Sozialversicherungsanstalt werden von eigenen IT-Tools unterstützt. Externe Bereiche, die im ständigen Wandel sind (rechtliche Änderungen und Optimierung von Serviceabläufen), verlangen zahlreiche Anpassungen und neue Funktionalitäten von den Computersystemen. Gegenüber der Notwendigkeit, mit dieser Entwicklung Schritt halten zu können, standen öffentliche Ausschreibungsverfahren für Softwareentwicklungsverträge mit externen Lieferanten, gesetzliche Einschränkungen, kurzfristige Implementierungszeiten und Budgetzwänge. Deswegen war die Einrichtung eines eigenen Softwareentwicklungsteams innerhalb der Behörde eine sinnvolle Lösung. Die größte Herausforderung bestand darin, hochqualifiziertes Personal anzuwerben, das Vertrauen der internen Nutzer in die bereitgestellten Anwendungen zu gewinnen und die Zusammenarbeit mit externen Lieferanten in die Wege zu leiten. Auch die langfristige Beibehaltung eines stabilen Teams innerhalb der Organisation ist eine Herausforderung.

Bewältigung der Herausforderung

Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.

Das Hauptziel bestand darin, ein effizientes Softwareentwicklerteam einzustellen, das die dringenden Fragen der ZUS-Behörde beantworten und die innerhalb der Behörde von

verschiedenen Nutzern angewendeten Softwareprogramme integrieren konnte. Zu den grundlegenden Elementen des Aktionsplanes gehörten die Behördenmitarbeiter, da sie Abläufe, Organisationskultur und Herausforderungen der ZUS kennen und verstehen. Die in-house-Entwicklung von Computersystemen konnte gewährleisten, dass diese auf die Bedürfnisse der Anstalt abgestimmt waren. Ein weiteres grundlegendes Element war die Aufhebung des öffentlichen Ausschreibungsverfahrens für die Behörde, da die Softwareentwicklung nun intern stattfinden kann. Diese Maßnahme konnte die Softwareentwicklung erheblich beschleunigen. Die innovative Lösung führte zur Gründung eines geografisch verstreuten Teams, das mithilfe von Groupware-Programmierungstools zusammenarbeiten konnte.

Zu erreichende Ziele

Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.

Das Ziel der guten Praxis ist es, EDV-Unterstützung für einen effizienten Betrieb der Sozialversicherungsanstalt zu garantieren, trotz des Zuflusses an Aufgaben und der Unsicherheitsfaktoren, die sich aus dem Outsourcing oder aus den von externen Dienstleistern geänderten Computersystemen ergeben. Das interne Softwareentwicklungsteam entwickelt jedes Jahr neue oder ändert bestehende Systeme unterschiedlicher Komplexität – einige von diesen werden von über 40 000 internen Anwendern und von über zwei Millionen externen Kunden genutzt. Darüber hinaus kümmert sich das Team um die Integration von IT-Systemen. Die Quantität der gelieferten Produkte ergibt sich aus den von den Geschäftsstellen identifizierten Bedürfnissen im Verhältnis zu den Produktionskapazitäten des Softwareentwicklungsteams. Die Qualität der gelieferten Anwendungen, die den Geschäftsstellen zu effizientem Arbeiten verhelfen haben, kann als Leistungsindikator gelten.

Auswertung der Ergebnisse

Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.

Die Auswertung der guten Praxis erfolgt aufgrund der Auswertung der vom Team verwirklichten Programmierungsprojekte.

Zu seiner Arbeit gehörte auch die Schaffung mehrerer Programmierungstools, die zu erheblichen Einsparungen beigetragen haben, nachdem öffentliche Ausschreibungsverfahren überflüssig geworden waren.

Im Vergleich zu den in den letzten drei Jahren durch externe Vertragspartner ausgeführten 46 Bestellungen wurden im gleichen Zeitraum rund 20 Programmierungstools des Teams entwickelt und weiter verändert. Dazu gehörten relevante ZUS-Anwendungen wie das DKP Risk Base (Programm zur Einschätzung und Analyse des Steuerbetrugsrisikos), TWZA (Durchsetzung und Vollstreckung von Forderungen), SWIMM (Bearbeitung von internationalen Ansprüchen auf Sozialversicherungsleistungen), ePOD (elektronische Dokumentenverwaltung), FPP

(Unterstützung der Steuerprüfungsstellen) usw. Bestimmte Anwendungen (z. B. TWZA) hat die ZUS von einem externen Vertragspartner übernommen, der nicht in der Lage war, die vereinbarten Ergebnisse innerhalb des abgesteckten (Zeit-)Rahmens zu liefern.

Das Softwareentwicklungsteam ist ebenfalls konkurrenzlos, wenn es um die Dauer der Ausführung geht: Sowohl bei der Zuweisung der Aufgabe als auch bei der eigentlichen Arbeitsleistung wird Zeit gespart. Die Produkte waren ebenfalls auf die Bedürfnisse der Anwender abgestimmt. Die von unserem eigenen Softwareteam entwickelten Produkte sind ein Vorzeigebeispiel für die korrekte Erfassung des Anwenderbedarfs und für Flexibilität bei der Umsetzung, da man nach einem flexiblen Entwicklungsverfahren vorgeht. Systeme, die das Softwareteam entwickelt hat, wurden von den Anwendern sehr positiv bewertet. Zu wissen, dass man eine Anwendung bei einem internen Softwarelieferanten bestellen kann, gibt die Gewissheit, dass diese tatsächlich ausgeführt wird.

Lehren aus der guten Praxis

Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.

Faktoren, die zur Nachahmung der guten Praxis unverzichtbar sind:

- Es lohnt sich, ein internes Softwareentwicklungsteam mit (teilweise) eigenen Mitarbeitern der Anstalt zu gründen. Diese Maßnahme gewährleistet eine gute Ausrichtung auf die Zielsetzungen der Anstalt. Man verliert auch keine Zeit mit der Einführung in Betriebsabläufe und Besonderheiten der Organisation.
- Man sollte attraktive Stellenangebote für Arbeitsplätze in einem angenehmen Umfeld mit vielen interessanten Herausforderungen und einer angemessenen Vergütung kreieren.
- Man sollte die Mittel haben, um ein Team, dessen Qualifizierung – und Marktwert also – konstant ansteigen, behalten zu können. Das Team weiß es zu schätzen, intern für die Behörde zu arbeiten und empfindet große Zufriedenheit angesichts der gelösten Probleme. Die finanzielle Versuchung des privaten Arbeitsmarkts ist aber hoch. Man sollte über die Mittel verfügen, um der Auflösung des Teams entgegenzuwirken.

Risiken:

- Ein sehr attraktiver Arbeitsmarkt außerhalb der Behörde.
- Zu große Anzahl Bestellungen, die die Lieferzeit der finalen Produkte verlängert.
- Ein Mangel an Bewerbern, um das Team deutlich zu vergrößern.