

Für die Eidgenössische Zollverwaltung EZV
September / October 2010

Optimierung der bestehenden und zukünftigen Verzollungsplattform

Technisches Audit der e-dec Applikation

Executive Summary

Hauptverantwortliche Analysten für dieses Projekt:

- Alexander Peters, Ph.D., Principal Analyst
- John R. Rymer, Vice President, Principal Analyst

Mitwirkende:

- Brad Day, Vice President, Principal Analyst
- Mike Gualtieri, Senior Analyst
- Kaitlin McDevitt, Senior Consultant



Headquarters

Forrester Research, Inc., 400 Technology Square, Cambridge, MA 02139 USA
Tel: +1 617.613.6000 • Fax: +1 617.613.5000 • www.forrester.com

Executive Summary

Im Juli 2010 hat die Eidgenössische Zollverwaltung (EZV) Forrester Research beauftragt, die beiden wichtigsten Applikationen - e-dec und NCTS - zu beurteilen und entsprechende Empfehlungen zur Verbesserung der technischen Architektur, zu den Organisations- und Führungspraktiken sowie zu den Kosten und des Zusatznutzens abzugeben.

Die EZV hegte Zweifel daran, dass insbesondere e-dec für die Zukunft eine stimmige Grundlage für die Kernprozesse ihres Geschäfts (Import, Export und Transit) bildet, dies aufgrund von sowohl schwer einschätzbaren und hohen Kosten wie auch aufgrund von instabilen Applikationen.

Nach Bewertung von hunderten Seiten Dokumentation und etlichen Befragungen sind alle wichtigen Akteure der EZV und des BIT (als IT-Lieferant der EZV) der Meinung dass:

- Die EZV nach zehn Jahren des Investierens und des Aufwands ihr strategisches Ziel noch nicht erreicht hat, für ihre Import-, Export- und Transit-Verarbeitung eine einheitliche Applikation zu schaffen.
- Die e-dec Applikation aufgrund ihrer verteilten Architektur und der Nutzung von substantiell höherem Speicherbedarf (Storage) als NCTS, mit welcher e-dec oft verglichen wird, wesentliche Kosten generiert. e-dec's Betriebskosten sind weitaus höher als diejenigen von NCTS.
- Weder bei der EZV noch beim BIT jemand für eine durchgehende Leistungserfüllung (End-to-End), die Zuverlässigkeit und die Kostenkontrolle verantwortlich ist. Als Folge davon ist die EZV ausserstande für die zahlreichen Beanstandungen von e-dec Abhilfe zu schaffen. Ebenso ist die EZV nicht befähigt, eine Kontrolle der Betriebskosten von e-dec durchzuführen.

Forrester empfiehlt der EZV eine Neugestaltung ihrer Applikationsstrategie wie folgt:

1. Adaptierung einer Strategie welche vorsieht, e-dec und NCTS für viele weitere Jahre zu betreiben.
2. Fallen lassen des festgelegten Ziels der Ablösung von NCTS bis 2013 sowie der Konsolidierung aller Import-, Export- und Transitverarbeitung in e-dec.
3. Neuorientierung aller e-dec und NCTS Investitionen um zwei strategische Ziele zu erreichen:
 - a. Weiterführung des Ausbaus der Automatisierung von Verzollungsprozessen um wettbewerbsfähig zu bleiben und um die wichtigen Einnahmen der Zollverwaltung zu generieren, auf welche der Bund angewiesen ist.
 - b. Reduktion und Kontrolle der Betriebskosten von e-dec und NCTS um den Budgetrestriktionen des Bundes zu entsprechen.
4. Anstreben einer Konsolidierung aller Export-Deklarations-Verarbeitungsprozesse auf einer Applikation. Zur Zeit verarbeiten sowohl e-dec als auch NCTS Export-Deklarationen.

5. Zusammenarbeit mit dem BIT, um die Unzulänglichkeiten bei der Zuverlässigkeit von e-dec endgültig zu beseitigen, und erst dann die Realisierbarkeit von e-dec als alleinige Applikation für die gesamte Verzollungsverarbeitung zu ermitteln.
6. Gestaltung einer Architektur, welche e-dec und NCTS integriert und die neuen strategischen Ziele verfolgt.

Weiter empfiehlt Forrester, dass, um die neue Applikationsstrategie zu implementieren, die EZV ihre IT Führungsorganisation neu gestaltet,.

Die EZV benötigt einen 'Business Architect' um die Verantwortung des Applikationsportfolio wie auch die durchgehende finanzielle und funktionale Leistungserfüllung (End-to-End) der Applikationen den strategischen Zielen entsprechend wahrzunehmen.

Forrester empfiehlt der EZV:

1. Die Implementierung des NOVE-IT Prozesses P04 "Informatik führen" des Bundes.
Diese Empfehlungen betreffen:
 - a. Zentralisierung der Top IT-Führungsaktivitäten und Anhebung derselben auf Stufe "Integration Management".
 - b. Einsatz von mindestens 3,5 FTE innerhalb einer neuen Einheit, um die Belange der gesamten strategischen IT Planung, Budgetierung und den Portfolio-Prozessen gemäss den Direktiven der 'Strategischen Informatikplanung (SIP)' abzudecken.
2. Die Ernennung eines "Full Time Equivalent (FTE)" -Mitarbeiters, der mit jeder der noch nicht wahrgenommenen SIP Rollen betraut wird.
Im Speziellen:
 - a. Einen Geschäftsprozessverantwortlichen für die Kernprozesse Transit, Export und Import.
 - b. Einen "Enterprise Business Architect". Aufgrund unserer Erfahrung glauben wir, dass dieser Business Architect (BA) eine interne Führungspersönlichkeit auf Senior Level sein sollte, welche über ausgewiesenes, tiefes Fachwissen der Kernprozesse Transit, Export und Import sowie über ausgezeichnete Beziehungen innerhalb der EZV mit den Zollbüros als auch mit dem EFD und dem BIT verfügt.
3. Der oder die neue BA sollte eine neue TaskForce aufbauen, welche die IT-Finzen bzw. das IT-Controlling der EZV, die Applikationsmanager von e-dec und NCTS bei der EZV und beim BIT, sowie die Unternehmensarchitekten beim BIT beinhalten. Diese sollten zusammen die ursprüngliche Ausrichtung für dieses Projekt verfeinern und einen Plan für Verbesserungen von e-dec entwickeln.