



Bundesamt
für Sicherheit in der
Informationstechnik

Deutschland
Digital•Sicher•BSI



Digitale Agenda

Änderungshistorie

<i>Version</i>	<i>Datum</i>	<i>Name</i>	<i>Beschreibung</i>
1.0	29.01.2020	BSI	Digitale Agenda

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Postfach 20 03 63

53133 Bonn

Tel.: +49 22899 9582-0

E-Mail: bsi@bsi.bund.de

Internet: <https://www.bsi.bund.de>

© Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik 2020

Vorwort der Haus- und Projektleitung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,
liebe Kolleginnen und Kollegen,

die Rolle des BSI als die Cyber-Sicherheitsbehörde des Bundes ist so wichtig wie nie zuvor. Durch die fortschreitende Digitalisierung aller Lebensbereiche wachsen die Herausforderungen rund um die Cyber-Sicherheit und damit auch Auftrag und Aufgabenspektrum des BSI. Die vorliegende Digitale Agenda unterstützt uns dabei, unserem Auftrag und unseren Aufgaben für Staat, Wirtschaft und Gesellschaft heute und in Zukunft gerecht zu werden.

Mit der gestiegenen Relevanz der Cyber-Sicherheit hat sich die Rolle des BSI gewandelt. Heute adressiert das BSI mit einem breiten Aufgabenspektrum Zielgruppen in Staat, Wirtschaft und Gesellschaft. Entsprechend ist auch die Zahl der Mitarbeitenden signifikant gestiegen. Neue Aufgaben, Zielgruppen und Mitarbeitende bedingen auch eine Weiterentwicklung der Binnenstrukturen, Prozesse und Organisationskultur des BSI. Deshalb hat das BSI sich eine neue, zukunftsfähige Organisationsstruktur gegeben. Diese richtet sich stärker an den unterschiedlichen Bedürfnissen der Zielgruppen aus. Übergreifende technische Kompetenzen werden in eigens eingerichteten Kompetenzzentren gebündelt und für alle Abteilungen zugänglich gemacht. Zudem werden neue Querschnittsfunktionen, darunter das Strategische Controlling, die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen effizienter gestalten.

Dies alleine wird aber nicht ausreichen, um den Anforderungen unseres wachsenden Aufgabenspektrums gerecht zu werden und weiterhin zu den besten IT-Arbeitgebern Deutschlands zu zählen. Ein modernes, leistungsfähiges und auch attraktives BSI muss selbst digitalisiert sein und vom Stand der Technik in der täglichen Arbeit profitieren. Der konsequente nächste Schritt ist daher die vorliegende „Digitale Agenda“ mit Fokus auf die Digitalisierung unserer Prozesse.

Digitalisierung ist für uns mehr als die Übertragung von Prozessen von Papier in die digitale Welt. Vielmehr eröffnet sie die Chance, unsere Prozesse neu zu definieren und zu optimieren, durch Ziele steuerbar und durch Kennzahlen messbar zu machen. Dabei bauen wir auf bereits laufende Initiativen und Vorarbeiten der vergangenen Jahre auf. Die Digitalisierung des BSI ist kein Selbstzweck. Vielmehr verfolgen wir mit der konsequenten Verknüpfung unserer Prozesse mit IT-Tools drei strategische Ziele: Wir möchten unsere gesetzlichen Aufgaben genauso wie die unterschiedlichsten Dienstleistungen für unsere Kunden mit höchster Qualität erbringen, unsere Mitarbeitenden entlasten

und als Arbeitgeber digitale Top-Talente anziehen. Auf diese Ziele sind alle Initiativen der Digitalen Agenda ausgerichtet.

Gemeinsam haben wir im BSI in den vergangenen Jahren den Wandel zur Cyber-Sicherheitsbehörde des Bundes gestaltet. Jetzt geht es darum, mit der „Digitalen Agenda“ die Weichen für die Zukunft zu stellen. Sie schafft die Grundlage dafür, auch zukünftig die Informationssicherheit in der Digitalisierung für Staat, Wirtschaft und Gesellschaft zu gestalten. Dabei zählen wir auf Ihre Ideen und Ihr Engagement, um die Digitale Agenda gemeinsam umzusetzen.

Wir wünschen Ihnen eine interessante und anregende Lektüre.

Arne Schönbohm
Präsident

Dr. Gerhard Schabhüser
Vizepräsident

Inhalt

1	Ausgangslage: Digitalisierung unterstützt die Weiterentwicklung des BSI	6
1.1	Steigende Anforderungen an das BSI.....	6
1.2	Die Digitale Agenda als Treiber unserer Entwicklung.....	7
2	Zielbild: Die Digitale Agenda adressiert Kunden, Mitarbeitende und digitale Talente	11
2.1	Ziele der Digitalen Agenda.....	11
2.2	Kernprinzipien für die Digitalisierung	12
3	Initiativen: Mit Pilotprojekten beginnt die Umsetzung der Digitalen Agenda	15
3.1	Erarbeitung der Initiativen für die Digitale Agenda.....	15
3.2	Pilotinitiativen zur Umsetzung der Digitalen Agenda	17
4	Umsetzung: Die gesamte Organisation wird in die Digitalisierung einbezogen	22
	Steckbriefe zu den Initiativen für die Digitale Agenda.....	25

1 Ausgangslage: Digitalisierung unterstützt die Weiterentwicklung des BSI

1.1 Steigende Anforderungen an das BSI

Cyber-Sicherheit ist eine **Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Digitalisierung** von Staat, Wirtschaft und Gesellschaft. Die Chancen der Digitalisierung sind enorm: Es geht um neue Dienstleistungen und Produkte, effizientere Produktionsabläufe sowie bessere Entscheidungsprozesse. Gleichzeitig wächst jedoch auch die Komplexität der IT-Landschaften und damit die Angriffsfläche für Cyber-Attacken. Cyber-Sicherheit hat deshalb eine höhere Relevanz als je zuvor. Um die Integrität und die Verfügbarkeit unserer IT-Infrastruktur zu schützen und das enorme Wertschöpfungspotenzial aus der Digitalisierung zu realisieren, sind effektive Sicherheitsvorkehrungen im digitalen Raum unabdingbar.

Diese zu gewährleisten ist die zentrale Aufgabe des **Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)**. Sein Aufgabenspektrum hat sich seit der Gründung 1991 kontinuierlich ausgeweitet: Neben dem Schutz der Informationstechnik des Bundes und der Zertifizierung der IT-Sicherheit von Produkten beinhalten die Aufgaben des BSI nunmehr unter anderem auch die Zusammenarbeit mit der Privatwirtschaft zum Schutz kritischer Infrastrukturen und die Information der Bürger zu Cyber-Sicherheitsrisiken. Das BSI ist heute die zentrale Institution für Informationssicherheit in der Digitalisierung und die Koordination der Vielzahl beteiligter Cyber-Akteure in Deutschland. Dies kommt im 2017 definierten Leitsatz des BSI zum Ausdruck:

"Das BSI als die Cyber-Sicherheitsbehörde des Bundes gestaltet Informationssicherheit in der Digitalisierung durch Prävention, Detektion und Reaktion für Staat, Wirtschaft und Gesellschaft."

Mit dem Vordringen der Digitalisierung in nahezu alle Bereiche von Staat, Wirtschaft und Gesellschaft entsteht der Bedarf nach einer Fortentwicklung des Rechtsrahmens. Gemäß dem aktuellen Referentenentwurf zum IT-Sicherheitsgesetz 2.0 ist zu erwarten, dass das mit unserem Leitsatz verbundene Aufgabenspektrum im Rahmen dieses neuen Gesetzes weiter rapide wachsen wird. Parallel steigen auch die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitenden des BSI: Unsere Kunden zählen darauf, in Echtzeit mit uns interagieren zu können, jederzeit über aktuelle Sicherheitsrisiken informiert zu werden und maßgeschneiderte Beratung zu erhalten. Unsere Mitarbeitenden verlangen eine

moderne Arbeitsumgebung und die Befreiung von repetitiven administrativen Aufgaben, um sich auf ihre inhaltlichen Kernaufgaben konzentrieren zu können. Vor diesem Hintergrund streben wir eine umfassende und dynamische Weiterentwicklung **des BSI** an.

1.2 Die Digitale Agenda als Treiber unserer Entwicklung

Durch die Weiterentwicklung des BSI wollen wir sicherstellen, auch in Zukunft unserem Leitbild als die Cyber-Sicherheitsbehörde des Bundes gerecht zu werden. Dafür streben wir an, bis 2025 über skalierbare, verlässliche und digitale Prozesse für unsere Kunden, Partner und Mitarbeitenden zu verfügen. Basis dieses Erneuerungsprozesses ist ein schrittweiser Kulturwandel hin zu verstärkter Dienstleistungsorientierung, engerer abteilungsübergreifender Zusammenarbeit und zentralem Wissensmanagement. Auf dieser Grundlage stärken wir unsere Prozessorientierung und richten unsere Dienstleistungen auf definierte, messbare Ziele aus. Digitalisierung unterstützt diese Entwicklung, indem sie eine skalierbare und standardisierte Leistungserbringung für unsere Zielgruppen ermöglicht. Gleichzeitig hilft uns Digitalisierung, unsere Mitarbeitenden zu entlasten und ein attraktives Arbeitsumfeld zu schaffen, das digitale Talente anzieht. Die mit Prozessorientierung und Digitalisierung einhergehenden Veränderungen von Arbeitsabläufen und Arbeitsplatzprofilen werden den Kulturwandel des BSI weiter verstärken (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1: Transformation des BSI



Wir wollen unsere Dienstleistungen noch stärker an den Informations- und Beratungsbedarfen unserer Zielgruppen ausrichten und bspw. häufig gestellte Fragen zur Cybersicherheit und den Standards und Produkten des BSI aktuell und nutzerfreundlich auf der Website beantworten. Zudem wollen wir sicherstellen, dass sich die Interaktion mit dem BSI trotz unseres hoheitlichen Auftrags einfach und effizient gestaltet (bspw. für KRITIS Betreiber). Intern arbeiten wir daran, die Zusammenarbeit der Abteilungen bei der Leistungserbringung enger und agiler zu gestalten. Unser etabliertes "Need-to-know" -Prinzip soll (unter Berücksichtigung der Einstufung von Informationen) nach und nach einem "Need-to-share" -Prinzip weichen. Dabei wird uns die schrittweise Etablierung eines BSI-übergreifenden Wissensmanagement helfen, durch das z.B. Evaluationen zu technischen Trends organisationsweit oder Lösungsvorlagen für Beratungsanfragen innerhalb eines Referats allen zugänglich gemacht werden.

Mit dieser verstärkten **Prozessorientierung**, an der das BSI seit 2017 arbeitet, wollen wir den primären Fokus auf die Zielgruppe Staat erweitern und das BSI zu einer leistungsfähigen Dienstleistungsbehörde für Staat, Wirtschaft und Gesellschaft entwickeln. Für seine Zielgruppen aus Wirtschaft und Gesellschaft erbringt das BSI längst eine Vielzahl weiterer Dienstleistungen im Bereich Cyber-Sicherheit (bspw. den IT Grundschutz für kleine und mittelständische Unternehmen oder die Aufsicht über Betreiber Kritischer Infrastrukturen). Dabei ist stellenweise eine völlig andere Herangehensweise nötig, als das langjährig eingespielte Zusammenspiel zwischen Experten auf rein staatlicher Seite. Um auch diese Dienstleistungen effizient zu erbringen, brauchen wir daher standardisierte, klar definierte Prozesse. Abgestimmte Ziele sowie qualitative und quantitative Kennzahlen helfen uns dabei, diese Prozesse gezielt zu steuern und zu messen und gleichzeitig die größtmöglichen Synergien zu nutzen.

Seit der Umsetzung der neuen Organisationstruktur im April 2019 spiegelt sich die Prozessorientierung auch im Organigramm des BSI wider¹: Die neu aufgebaute Abteilung "Technik-Kompetenzzentren" bündelt Kompetenz und Bearbeitung zentraler, technischer Zukunftsthemen (bspw. Künstliche Intelligenz) und stellt seine Ergebnisse allen Abteilungen des BSI zur Verfügung. Die weiteren Abteilungen verfügen über Service-Bereiche, die den Zielgruppen des BSI (Staat, Wirtschaft und Gesellschaft) zugeordnet sind. Sie bündeln auch die für die jeweilige Zielgruppe besonders wichtigen Dienstleistungen. So kann die Qualität der Leistungserbringung erhöht und die Produktpalette des BSI bedarfsgerecht und zukunftsgerichtet erweitert werden. In enger Abstimmung mit der neuen Stabseinheit für strategisches Controlling wird sichergestellt, dass vorhandene Ressourcen zielgerichtet genutzt und Dienstleistungen effizient erbracht werden.

¹ <https://www.bsi.bund.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Presse2019/BSI-Organisationsstruktur-120419.html>

Digitalisierung unterstützt und beschleunigt die Prozessorientierung des BSI. Konkrete Beispiele aus dem BSI-Alltag belegen dies:

Für unsere **Kunden** werden durch unser CERT (Computer Emergency Response Team) täglich hunderte eingehende Informationen zu IT-Sicherheitsvorfällen automatisch ausgewertet und die Netzbetreiber der betroffenen Internetanschlüsse umgehend automatisch informiert. Unser digitaler Newsletter "Sicher • Informiert" hilft tausenden Bürgern, sich regelmäßig über neueste IT-Sicherheitsrisiken und Sicherheitsmaßnahmen zu informieren. Für Kunden aus der Wirtschaft entwickeln wir aktuell ein Kunden-Management-System (CRM), durch das wir eine konsistente langfristige Betreuung sicherstellen.

Die Arbeit vieler **Mitarbeitender** wird unter anderem durch die aktuell laufende Einführung der E-Rechnung erleichtert. Sie wird papierbasierte Rechnungsverarbeitung durch elektronische Verarbeitung und Aktenführung ersetzen.

Ein digitaler Bewerbungsprozess unterstützt uns darin, **Talente** zu gewinnen. Dies beweist der 2. Preis beim eGovernment-Wettbewerb 2018 für das Projekt "Gewinnung, Einarbeitung und Bindung von mehr als 260 neuen Mitarbeitern seit 2016.² Auch durch effiziente und papierlose Prozesse konnten wir dauerhaft rund 40% mehr Bewerbungen generieren als zuvor.

Doch alle genannten Digitalisierungsinitiativen fanden bisher als Einzelprojekte statt, ein **Gesamtkonzept fehlte**. Ein solches ist nötig, um einzelne Initiativen strategisch priorisieren zu können, Synergien zu nutzen und Doppelarbeit zu vermeiden. Die vorliegende "**Digitale Agenda**" schließt diese Lücke. Sie zeigt für unsere Kunden aus Staat, Wirtschaft und Gesellschaft wie auch für unsere Mitarbeitenden auf, wie wir durch Digitalisierung unserer Rolle als die Cyber-Sicherheitsbehörde des Bundes auch in Zukunft gerecht werden können. Dazu fasst die Digitale Agenda Ziele, Kernprinzipien und konkrete Digitalisierungsinitiativen kohärent zusammen. Zudem zeigt sie auf, durch welche Erfolgsfaktoren und nächste Schritte die Umsetzung gelingen wird. Sie wird regelmäßig aktualisiert werden, um unsere Fortschritte zu dokumentieren und für Öffentlichkeit und Mitarbeitende transparent zu machen.

² https://www.bsi.bund.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Presse2018/Zukunftskongress_Preisverleihung_20062018.html;
https://www.egovernment-wettbewerb.de/presentationen/2018/Kat_Modernisierung_BSI.pdf

Dr. Günther Welsch, Abteilungspräsident und CIO des BSI

“Mit unserer IT-Strategie haben wir die Grundlage dafür gelegt, unsere IT als professionellen Dienstleister des BSI zu positionieren, der hohe Innovationsgeschwindigkeit mit adäquatem Risikomanagement verbindet. Die Digitale Agenda greift viele unserer Handlungsfelder auf, bspw. die Bereitstellung von Digitalisierungslösungen oder die Stärkung der Zusammenarbeit zwischen Fachbereichen und IT. Wir freuen uns daher, die Umsetzung der Digitalen Agenda durch innovative IT-Lösungen zu unterstützen“

“Um auch zukünftig unsere Dienstleistungen für Staat, Wirtschaft und Gesellschaft auf gleichbleibend hohem Niveau zu erbringen, ist eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen entscheidend. Speziell die Kunden zugewandten Abteilungen wie BL¹ und WG² müssen sich eng verzahnen, um die bestehenden Synergien bei Wissen und Kompetenzen noch besser zu nutzen und Doppelspurigkeiten zu vermeiden. Die in der Digitalen Agenda vorgeschlagenen Ansätze, bspw. ein CRM oder eine Kollaborations-Plattform, unterstützen uns dabei, die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit zu vereinfachen“

Horst Samsel, Abteilungsleiter Beratung für Bund, Länder und Kommunen

“Wir arbeiten aktuell an der Einführung eines Prozessmanagements, um die Prozesse des BSI effizienter zu gestalten und klare Verantwortlichkeiten zu definieren. Viele Digitalisierungsinitiativen aus der Digitalen Agenda unterstützen dies durch Ideen zu neuen digitalen Tools oder Schnittstellen. Durch eine enge Abstimmung stellen wir sicher, dass wir Hand in Hand auf das gleiche Ziel – bessere Prozesse für unsere Kunden und Mitarbeitende – zuarbeiten“

Jana Clasen, Referat Z1 - Organisation

¹ Beratung für Bund, Länder und Kommunen

² Cyber-Sicherheit für Wirtschaft und Gesellschaft

2 Zielbild: Die Digitale Agenda adressiert Kunden, Mitarbeitende und digitale Talente

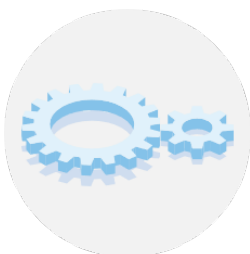
2.1 Ziele der Digitalen Agenda

Die Digitale Agenda ist kein Selbstzweck, sondern gibt mit Hilfe greifbarer Ziele Orientierung für die Steuerung der Digitalisierung des BSI. Damit wir durch digitale Abläufe und Tools die Prozessorientierung des BSI optimal unterstützen, haben wir drei konkrete Ziele für die Digitale Agenda definiert.



Verbesserung der Dienstleistungsangebote für die Kunden des BSI.

Mit der Ausweitung der Zielgruppen auch auf Wirtschaft und Gesellschaft ist die Zahl der Kunden des BSI enorm gestiegen. Um dieser erhöhten Kundenzahl gerecht zu werden, muss das BSI seine Leistungserbringung skalierbar gestalten. Digitale Kundenschnittstellen unterstützen dieses Ziel, indem Kunden einfach, zielgerichtet und möglichst in Echtzeit mit dem BSI interagieren können. Die Auswertung von Kundenanfragen, bspw. im Rahmen der Informationssicherheitsberatung für Behörden und Unternehmen, ermöglicht es zudem, die Dienstleistungen des BSI kontinuierlich an die Kundenbedürfnisse anzupassen. Auch die Qualität der Dienstleistungen wird durch Digitalisierung erhöht und stabilisiert: Digitale Datenbanken sowie die digitale Zusammenführung des Wissens aller Mitarbeitenden ermöglichen Synergien und schaffen die Grundlage für eine standardisierte Leistungserbringung auf gleichbleibend hohem Niveau.



Vereinfachte Arbeitsabläufe für die Mitarbeitenden des BSI.

Der wachsende Aufgabenkatalog des BSI führt zu einem Aufgabenzuwachs für die Mitarbeitenden. Um diesen bei gleichbleibend hoher Dienstleistungsqualität bewältigen zu können, müssen wir Prozesse standardisieren und vereinfachen. Die Digitale Agenda unterstützt dieses Ziel, indem Prozesse und Schnittstellen digital unterstützt und dafür geeignete Arbeitsschritte automatisiert werden. Dies entlastet die Mitarbeitenden von repetitiven administrativen Tätigkeiten und schafft mehr Zeit für fokussierte Arbeit an inhaltlichen Kernaufgaben.



Gewinnung und Bindung von digitalen Talenten.

Talente für das BSI zu gewinnen und zu binden ist angesichts unseres signifikanten Wachstums entscheidend für unseren Erfolg. Daher muss das BSI sich als moderner, leistungsfähiger Arbeitgeber mit einzigartigen Aufgaben positionieren. Digitalisierung unterstützt dieses Ziel: Einerseits können wir im Wettbewerb um Talente neue digitale Kanäle nutzen, um zukünftige Mitarbeitende für eine Tätigkeit im Bereich Cyber-Sicherheit zu begeistern. Andererseits schaffen wir ein attraktives Arbeitsumfeld, das Technologie für neue Formen der Zusammenarbeit nutzt und Chancen für die Erprobung modernster Technologien wie z.B. Machine Learning eröffnet.

2.2 Kernprinzipien für die Digitalisierung

Für die Umsetzung der Digitalen Agenda kann das BSI aus den verschiedenen Veränderungsprozessen der Vergangenheit lernen. Erfolgreiche Digitalisierung benötigt eine klare, unbedingte Unterstützung durch die Amtsleitung, den engen Schulterschluss von Fachabteilung und IT, ausreichend Ressourcen sowie Orientierung am Kunden. Damit eine so anspruchsvolle Weiterentwicklung des BSI gelingt, hat das BSI sich deshalb einige Kernprinzipien für eine erfolgreiche Umsetzung gegeben. Diese Kernprinzipien sollen die Digitalisierung des BSI von der ersten Idee einer Digitalisierungsinitiative bis zur finalen Umsetzung leiten.

Prozessorientierung. Das BSI hat bereits zahlreiche Maßnahmen zu einer verstärkten Prozessorientierung angestoßen. Die Digitale Agenda baut auf diesen Maßnahmen auf und verankert alle Digitalisierungsinitiativen in der aktuellen Prozesslandschaft. Durch eine Analyse der bestehenden Prozesse evaluieren wir, wo Digitalisierung Mehrwert schaffen und uns helfen kann, unsere Ziele zu erreichen.

Zusammenarbeit von Fachverantwortlichen und IT. Die Initiativen der Digitalen Agenda sollen die Optimierungsbedarfe der Fachseite erfüllen, müssen aber auch mit angemessenem Aufwand innerhalb der bestehenden IT-Landschaft des BSI zu realisieren sein. Daher werden im Rahmen der Digitalen Agenda Initiativen immer gemeinsam von Vertretern der beteiligten Fachbereiche und der IT konzipiert und implementiert.

Klare Strukturen zur Umsetzung. Damit Kunden und Mitarbeitende des BSI möglichst schnell von der Digitalen Agenda profitieren können, ist eine zügige Umsetzung der Initiativen essentiell. Für die Umsetzung jeder definierten Initiative werden daher eindeutige Verantwortlichkeiten, die Einbindung der Amtsleitung sowie ein klarer Umsetzungsplan mit Meilensteinen vorausgesetzt.

Ausreichende Ressourcen. Die Umsetzung der Digitalen Agenda muss parallel zur Leistungserbringung des BSI stattfinden. Um ein gleichbleibend hohes Niveau dieser Leistungen zu gewährleisten, ist eine realistische Ressourcenplanung für jede der vorgeschlagenen Initiativen entscheidend. Eine Initiative startet erst, wenn Personal und Haushaltsmittel im erforderlichen Umfang gesichert sind.

Übergreifende Programmsteuerung. Das BSI hat bereits zahlreiche Initiativen zur Definition und Optimierung einzelner Prozesse angestoßen. Für eine zielgerichtete und effiziente Umsetzung der Digitalen Agenda muss "Doppelspurigkeit" mit laufenden Initiativen vermieden werden. Dies wird durch eine zentrale Programmsteuerung und Fortschrittsmessung über alle Einzelinitiativen hinweg sichergestellt.

Einbindung der Mitarbeitenden. Vergangene Veränderungen im BSI waren dann besonders erfolgreich, wenn unsere Mitarbeitenden diese aktiv mitgestalten konnten. So stellt auch im Rahmen der Digitalen Agenda die Einbindung aller Mitarbeitenden bei der Konzeption und Umsetzung der Digitalisierungsinitiativen einen wesentlichen Faktor dar. Klare, frühzeitige Kommunikation erläutert Erwartungen und nimmt Sorgen.

Kundenfokus. Das BSI muss mit seinen Prozessen die Anforderungen eines wachsenden und zunehmend diversen Kundenkreises erfüllen. Bei der Entwicklung von Initiativen wird daher immer die Kundenperspektive (intern oder extern) eingenommen. Auf Basis von Kundenfeedback werden erarbeitete Konzepte in kurzen Zyklen iterativ verbessert.



Dr. Ulf Höper, Referatsleiter BL11 - Informationssicherheitsberatung für den Bund und Grundsatz

“ Wir haben einen Prozess für die Informationssicherheitsberatung etabliert, den wir aktuell weiter ausgestalten. Es ist mir wichtig, dass unsere begonnenen Initiativen und die Digitale Agenda ineinandergreifen. Nach dem Workshop bin ich optimistisch, dass dies gelingen wird: Ideen wie die Einführung eines BSI-weiten Workflow-Management-Systems würden die Zusammenarbeit zwischen Beratern und Fachreferaten deutlich vereinfachen. Damit könnten wir mit den verfügbaren Ressourcen einen besseren Service für unsere Kunden gewährleisten“

“Der Betrieb unseres Lagezentrums ist eine Kernaufgabe des BSI, um jederzeit ein aktuelles Bild der Cyber-Sicherheitslage zur Verfügung stellen zu können. Viele Initiativen zur Digitalisierung sind bereits in Arbeit: So arbeiten wir aktuell an einem automatischen Auswertungsmechanismus, der cybersicherheitsrelevante Meldungen bei Twitter und anderen Quellen identifiziert und zur weiteren Analyse aufbereitet. Dies wird Qualität und Aktualität unseres Lagebilds weiter erhöhen. Auch der Aufbau eines zentralen Online-Meldeportals für Sicherheitsvorfälle ist in Arbeit, um die Meldung für unsere Zielgruppen zu vereinfachen. Wir freuen uns, dass diese Initiativen durch die Digitale Agenda zusätzliches Momentum erhalten.

Dr. Christian Eibl, Referatsleiter OC 22 - Nationales IT-Lagezentrum und Meldestelle

“Die Aufsicht über die KRITIS-Betreiber bringt eine hohe Arbeitsauslastung mit sich. Die detaillierte Prüfung von Nachweisen zu fast 2.000 KRITIS-Anlagen beschäftigt nicht nur uns, sondern auch viele Kollegen in den Fachreferaten. Initiativen im Rahmen der Digitalen Agenda könnten uns unterstützen, einheitliche digitale Formate und Kanäle zur Kommunikation mit den KRITIS-Betreibern zu etablieren“

Isabel Münch, Fachbereichsleiterin WG 1, Präventive Cyber-Sicherheit und Kritische Infrastrukturen

3 Initiativen: Mit Pilotprojekten beginnt die Umsetzung der Digitalen Agenda

3.1 Erarbeitung der Initiativen für die Digitale Agenda

Um die ambitionierten Ziele der Digitalen Agenda Realität werden zu lassen, brauchen wir konkrete Initiativen, von denen unsere Kunden und Mitarbeitenden profitieren und die digitale Talente anziehen. Daher werden wir mittelfristig alle Prozesse des BSI systematisch auf Optimierungs- und Digitalisierungspotenziale untersuchen und Initiativen entwickeln, um diese Potenziale zu realisieren. Gleichzeitig möchten wir ein schrittweises Vorgehen sicherstellen, um alle Kunden und Mitarbeitenden auf unserem Weg der Digitalisierung mitzunehmen. Für die Umsetzung der Digitalen Agenda haben wir uns daher für eine Pilotierung anhand ausgewählter Prozesse entschieden. Die Erfahrungen, die wir mit diesen Pilotinitiativen gewinnen, werden die Grundlage für eine Digitalisierung des BSI über alle Prozesse hinweg bilden.

Zunächst wurden dazu 25 Digitalisierungsinitiativen in sechs übergeordneten Kategorien identifiziert. Aus diesen wurden in einem weiteren Schritt fünf Pilotprojekte ausgewählt. Die Auswahl der Kategorien deckt gezielt Haupt- und Supportprozesse des BSI ab. So können Erfahrungen zur Optimierung und Digitalisierung über die ganze Bandbreite von Prozessen im BSI gesammelt werden:

1. **Aufsicht.** Schnittstelle zu den Betreibern Kritischer Infrastruktur in Deutschland. Eine wesentliche Aufgabe ist die Prüfung und revisionssichere Aufbewahrung der Nachweise zur Umsetzung von IT-Sicherheitsmaßnahmen nach Stand der Technik im Rahmen der 2-jährlichen Nachweispflicht.
2. **Betrieb Lage- und Abwehrzentrum mit CERT & MIRT.** Zentrale Meldestelle für IT-Sicherheitsvorfälle sowie Informationsauswertung. Durch ständige Analyse von Vorfallmeldungen kann jederzeit ein verlässliches Bild der aktuellen Cyber-Sicherheitslage in Deutschland ausgegeben werden. Darauf basierend werden Kunden über einen Warn- und Informationsdienst maßgeschneidert informiert. Es besteht eine Schnittstelle zum Reaktionsprozess, bei dem das Computer Emergency Response Team (CERT) und das Mobile Incident Response Team (MIRT) zur Unterstützung bei der Reaktion auf IT-Sicherheitsvorfälle eingebunden werden.

3. **Information/Service.** Stellt die Information von Kunden aus Staat, Wirtschaft und Gesellschaft zu Cyber-Risiken und Präventionsmaßnahmen sicher. Zentrales Kommunikationsmedium ist die Webseite des BSI, ergänzt um ein Service-Center sowie zentrale Publikationen.
4. **Informationssicherheitsberatung.** Bietet Kunden aus Bund, Ländern, Kommunen und Wirtschaft qualifizierte Beratung zu IT-sicherheitsrelevanten Herausforderungen, dem IT-Sicherheitsmanagement und dem Einsatz von Produkten zur Sicherstellung der Informationssicherheit.
5. **Vergabe und Beschaffung.** Stellt für das gesamte BSI die Beschaffung von Waren und Dienstleistungen, die Vergabe von Projekten und die Bearbeitung eingehender Rechnungen sicher.
6. **"Basics".** Trägt der Tatsache Rechnung, dass viele Digitalisierungsinitiativen grundlegende Relevanz für mehrere oder alle Prozesse des BSI haben (bspw. die Einführung eines Workflow-Management-Systems, eines Wissensmanagement-Systems oder eines Customer-Relationship-Management-Systems). Durch die Einordnung in die übergreifende Kategorie "Basics" stellen wir sicher, dass bei der Umsetzung von Initiativen keine Doppelspurigkeiten entstehen und die Bedarfe aller involvierten Abteilungen berücksichtigt werden.

Für jeden der ausgewählten Prozesse innerhalb dieser Kategorien wurden im Rahmen von Interviews oder Design-Thinking-Workshops Digitalisierungspotenziale identifiziert und entsprechende Initiativen abgeleitet. An allen Interviews und Workshops haben Vertreter der betroffenen Fachreferate, der IT und des Leitungsstabs teilgenommen. Zwei Kernprinzipien der Digitalen Agenda – Zusammenarbeit von Fachverantwortlichen und IT sowie Einbindung der Mitarbeitenden – wurden so schon bei der Erarbeitung der Initiativen umgesetzt

Aus diesen Initiativen wurden fünf Pilotprojekte ausgewählt, die einen herausragenden Nutzen für das BSI haben und gemeinsam über eine hohe Strahlkraft gegenüber Kunden, Mitarbeitenden und digitalen Talenten verfügen. Zudem umfassen sie sowohl langfristige, strategische Initiativen als auch schnell umsetzbare, die kurzfristig zu spürbaren Verbesserungen führen.

3.2 Pilotinitiativen zur Umsetzung der Digitalen Agenda

Wir pilotieren die Umsetzung der Digitalen Agenda mit fünf ausgewählten Initiativen, die beispielhaft die Ziele der Digitalen Agenda erfüllen: Sie verbessern die Dienstleistungsangebote für unsere Kunden, vereinfachen die Arbeitsabläufe für unsere Mitarbeitenden und unterstützen uns dabei, digitale Talente für uns zu begeistern. Damit verdeutlichen sie das große Potenzial von Prozessoptimierung und Digitalisierung für das BSI.



Verbesserung des Online-Auftritts des BSI.

Unsere aktuelle Website bleibt bei Nutzerfreundlichkeit und Design hinter den Websites anderer Organisationen und dem Stand der Technik zurück. Um die Wahrnehmung des BSI als moderner Dienstleister für unsere Kunden und attraktiver Arbeitgeber für digitale Talente zu stärken, werden wir unseren Online-Auftritt grundlegend überarbeiten. Die Verbesserung unserer Website umfasst die Gestaltung einer intuitiven Benutzeroberfläche in Anlehnung an aktuelle Standards mit ansprechendem, modernem Design. Dem Beispiel des britischen National Cyber Security Centre folgend sollte beispielsweise die Meldung von Sicherheitsvorfällen über einen zentralen, auf jeder Seite leicht zu findenden Button möglich werden. Darüber hinaus wird eine Datenbank mit Filterfunktion für öffentliche Publikationen und Informationen zu zertifizierten Produkten und Dienstleistern in die Website integriert. Dies erleichtert die Informationssuche für unsere Kunden erheblich. Die häufigsten Fragen beantworten wir zukünftig direkt auf der Website durch eine einfach zu findende FAQ-Seite. Dies erhöht die Skalierbarkeit unserer Dienstleistungen für unseren wachsenden Kundenkreis und erlaubt es unseren Mitarbeitenden, sich auf komplexe Kundenanfragen zu fokussieren.



Einführung eines CRM-Systems.

Die Kundendaten des BSI werden momentan in verschiedenen Datenbanken der einzelnen Abteilungen gepflegt. Dies führt zu Doppelspurigkeiten bei der Pflege der Kundendaten sowie der technischen Instandhaltung der Datenbanken. Zudem werden die Koordination und Konsistenz verschiedener Dienstleistungen für den gleichen Kunden erschwert (bspw. eine laufende Informationssicherheitsberatung und eine laufende Unterstützung bei der Bewältigung eines Sicherheitsvorfalls durch ein MIRT-Team). Die bereits angestoßene Einführung eines Customer-Relationship-Managements (CRM)

Systems löst diese fragmentierte Datenbankenlandschaft ab. Mitarbeitende aus allen Abteilungen können auf eine gemeinsame Datenbank zugreifen, die Kundendaten sowie die Interaktionshistorie mit allen Abteilungen des BSI umfasst (selbstverständlich unter Berücksichtigung eingestufte Informationen und datenschutzrechtlicher Anforderungen). So werden beispielsweise für Berater einer laufenden Informationssicherheitsberatung die Erkenntnisse des Mobile Incident Response Teams (MIRT) zu einem vorangegangenen Cyber-Angriff bei den gleichen Kunden sofort ersichtlich. Dies erleichtert Arbeitsprozesse und reduziert den Abstimmungsaufwand zwischen den Abteilungen. Zudem erhöht ein CRM-System die Qualität und Skalierbarkeit unserer Dienstleistungen, indem diese beispielsweise unter Berücksichtigung vergangener Beratungen standardisiert erbracht werden können. Für die Sicherung der Datenqualität und der Vertraulichkeit von Informationen werden Regelprozesse mit klaren Zugriffsrechten etabliert. Die automatische regelmäßige Auswertung von Kundeninteraktionen ermöglicht es uns, unsere Beratungs-, Informations- und Sensibilisierungsangebote kontinuierlich an die sich verändernden Bedürfnisse unserer Kunden anzupassen.

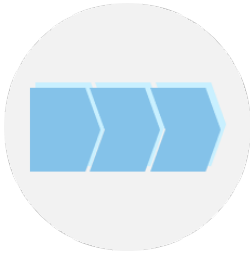


Optimierung des Vergabe- und Beschaffungsprozesses.³

Unser Vergabe- und Beschaffungsprozess ist aktuell von papierbasierten Mitzeichnungsprozessen, Systembrüchen zwischen externer E-Vergabeplattform und internem Beschaffungssystem und teilweise geringer Standardisierung geprägt. Dadurch handelt es sich um einen aufwändigen, iterativen Prozess, der für alle involvierten Mitarbeitenden mit langen Wartezeiten verbunden ist. Die Optimierung des Vergabe- und Beschaffungsprozesses umfasst mehrere Maßnahmen zur Prozessoptimierung und -digitalisierung: Ein angepasstes Formular für Beschaffungsanforderungen (der Startpunkt jeder klassischen Beschaffung) fragt zukünftig alle relevanten Informationen standardisiert ab und weist direkt auf alle benötigten Zusatzdokumente hin. Zudem werden wir die Mitzeichnungsvorgaben überprüfen und bspw. eine Checkliste pro Mitzeichner digital hinterlegen. Um unnötige Iterationen zu vermeiden, werden Beispieldokumente (bspw. Leistungsbeschreibungen) digital zugänglich gemacht und regelmäßig aktualisiert. Zusätzlich stoßen wir die Integration des bestehenden E-

³ Kombination der Initiativen "A.1: Integration der E-Vergabe ins Hausnetz des BSI" und "A.3: Standardisierung und Optimierung des Beschaffungsprozesses"

Vergabesystems in das Hausnetz des BSI an. Damit reduzieren wir für unsere Mitarbeitenden den Aufwand für den Transfer von Angebotsdaten zwischen Systemen und schaffen die Grundlage für die Integration der Vergabe in einen zukünftigen Beschaffungs-Workflow. Gemeinsam tragen alle Maßnahmen zur Standardisierung und Beschleunigung des Vergabe- und Beschaffungsprozesses bei und werden alle Mitarbeitenden des BSI als potenzielle Bedarfsträger entlasten.



Einführung eines Workflow-Management-Systems.

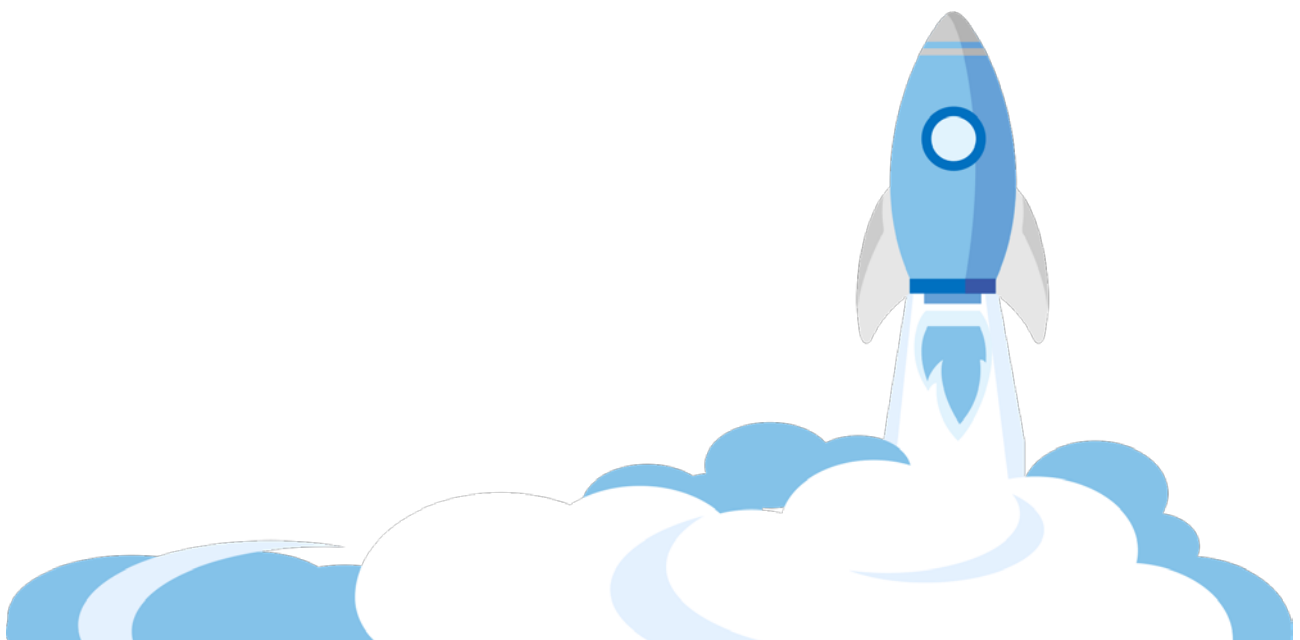
Aktuell sind viele abteilungsübergreifende Prozesse des BSI von Medienbrüchen (zwischen verschiedenen Systemen oder zwischen papierbasierter und digitaler Verarbeitung) sowie von Liege- und Wartezeiten geprägt. Dies führt zu einer zeitaufwändigen, iterativen Vorgangsbearbeitung und kann zum Verlust von Informationen entlang des Prozesses führen. Die Einführung eines Workflow-Management-Systems begegnet diesen Herausforderungen. Das System eliminiert Laufmappen und ermöglicht eine standardisierte Vorgangsbearbeitung entlang eines einheitlichen, digitalen Prozesses. Eine Statusanzeige, wer bspw. einen Beratungsvorgang, den Nachweis eines KRITIS-Betreibers oder eine Beschaffungsanforderung gerade bearbeitet und wer der nächste Bearbeitende ist, schafft Transparenz. Integrierte Checklisten und eine automatische Vollständigkeitsprüfung der Unterlagen vor Weiterleitung erhöhen die Nutzerfreundlichkeit für die Mitarbeitenden und die Bearbeitungsgeschwindigkeit. Zudem unterstützen die Hinterlegung von Bearbeitungsfristen mit automatischer Erinnerungsfunktion und die Integration einer digitalen Signatur einen effizienten Prozess. Schließlich unterstützt ein Workflow-Management-System die Etablierung und automatische Auswertung von Prozess-Kennzahlen und bildet die Grundlage für weitere Prozessorientierung.



Einführung eines zentralen Online-Meldeportals zur standardisierten Vorfallsmeldung.

Zur Meldung von IT-Sicherheitsvorfällen existieren aktuell mehr als zehn verschiedene Meldewege für verschiedene Kundengruppen. Neben der Komplexität für unsere Kunden hat dies einen erheblichen internen Aufwand für die manuelle Übertragung von Vorfallsmeldungen zwischen verschiedenen Systemen zur Folge. Daher wird bereits jetzt ein zentrales Online-Meldeportal erarbeitet, über das wir den Meldungseingang weitestgehend standardisieren.

Ein je Kundengruppe spezifiziertes Meldeformular fragt gezielt alle benötigten Informationen zu einem Sicherheitsvorfall für die Meldedatenbank ab. In einem standardisierten Format wird die Meldung dann automatisch an die zuständige Abteilung weitergeleitet. Dies erhöht die Effizienz der Vorfallsprüfung enorm und entlastet unsere Mitarbeitenden. Unsere Kunden werden darüber hinaus durch automatisierte Meldungen zum aktuellen Bearbeitungsstand auf dem Laufenden gehalten. Damit schaffen wir einen einfachen und transparenten Prozess für eine der zentralen Dienstleistungen des BSI.



Anja Zimmermann, Referatsleiterin Z 5 – Vergabe und Projektbegleitung

“Vergabe und Beschaffung ist ein Prozess, der das gesamte BSI betrifft und derzeit aufgrund von Laufmappen und Liegezeiten für alle Beteiligten beschwerlich ist. In der Rechnungsbearbeitung pilotieren wir mit der E-Rechnung aktuell einen medienbruchfreien, vollständig automatisierten und standardisierten Prozess. Wir freuen uns, die Erfahrungen daraus in die Digitale Agenda einzubringen und weitere Prozessschritte im Beschaffungsprozess durch Digitalisierung zu verbessern“

“Wir unterstützen die Einführung eines CRM-Systems [Customer-Relationship-Management], das mittelfristig alle kundenorientierten Prozesse des BSI umfassen soll. Das System ist ein zentrales Element unserer Digitalisierung. Es zielt darauf ab, die Qualität unserer kundenorientierten Dienstleistungen zu erhöhen, zu vereinheitlichen sowie die Bearbeitungszeiten zu verringern. Durch Zentralisierung der wichtigsten Informationen zu unseren Kunden und unserer Interaktion mit ihnen wird es uns darin unterstützen, effizient über Abteilungen hinweg zusammenzuarbeiten“

Christoph Niesig, Referatsleiter KM 32 – IT-Sicherheits- und IT Servicemanagement

“Ich hatte die Gelegenheit, in den Workshops zur Erarbeitung der Digitalen Agenda mehrfach die IT-Seite zu vertreten. Durch die angewandte Design Thinking Methodik konnten wir sehr schnell greifbare Initiativen entwickeln. Dank der Zusammenarbeit von Fachseite, IT und Leitungstab konnten wir sicherstellen, dass die Initiativen echten Mehrwert für unsere Kunden, Kolleginnen und Kollegen bieten“

Marc Schwis, Referatsleiter KM34 – IT-Fachverfahren und IT-Support

4 Umsetzung: Die gesamte Organisation wird in die Digitalisierung einbezogen

Es gilt nun, unsere ambitionierten Ziele entschlossen in die Tat umzusetzen. Nur wenn erste Erfolge der Digitalen Agenda schnell für Kunden und Mitarbeitende spürbar werden, können wir Momentum für die weitere Optimierung und Digitalisierung unserer Prozesse aufbauen. Daher werden wir im Frühjahr 2020 mit der Realisierung der ersten Pilotinitiativen beginnen. Darauf aufbauend werden wir die Umsetzung der Digitalen Agenda dauerhaft im BSI institutionalisieren und alle Prozesse nacheinander auf Optimierungs- und Digitalisierungspotenziale untersuchen. Durch regelmäßige interne und externe Information und Möglichkeiten zur Mitgestaltung stellen wir sicher, alle Mitarbeitenden und die Öffentlichkeit mitzunehmen und einzubinden. Daher wird die Umsetzung der Digitalen Agenda durch folgende Maßnahmen flankiert:

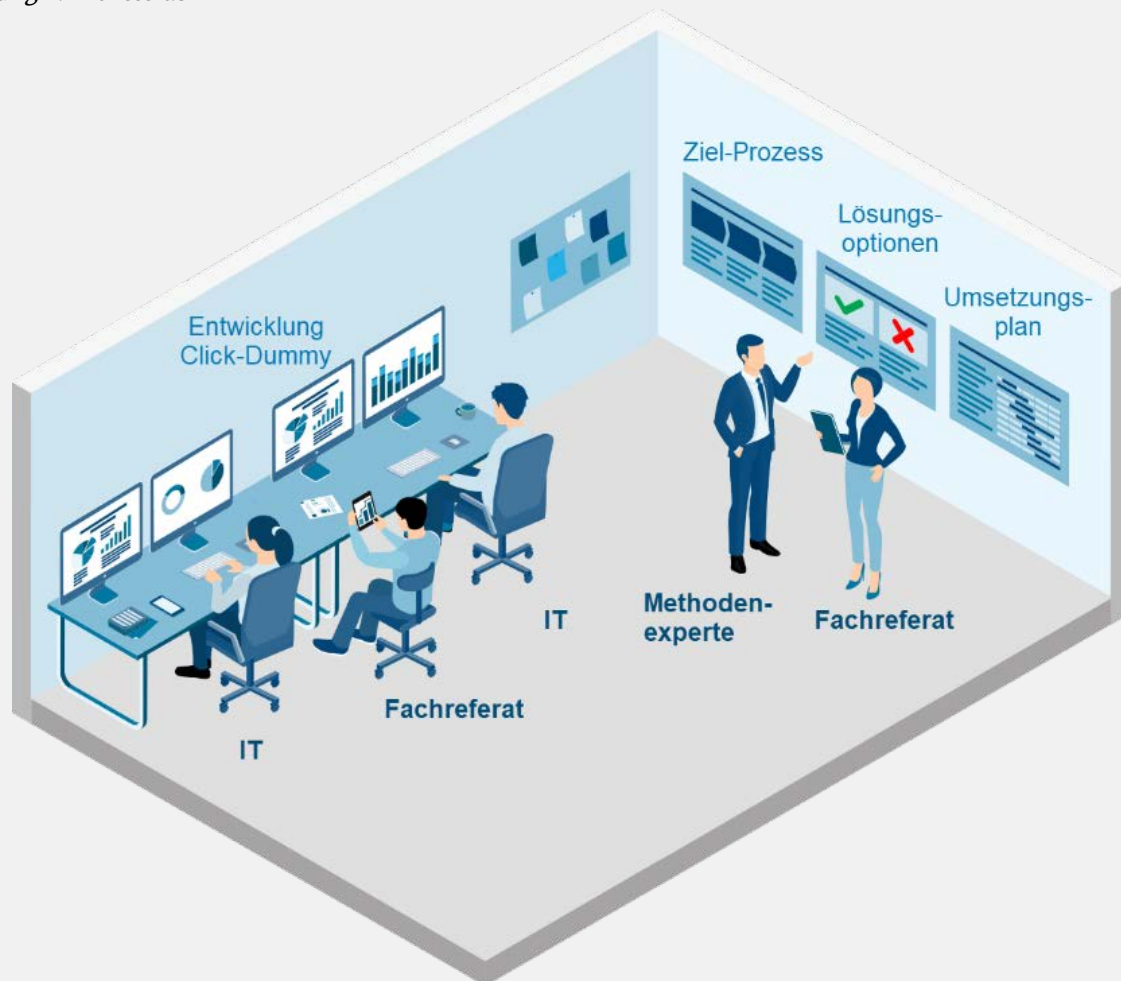
Etablierung eines Zentralen Prozessmanagements. Die definierten Pilotinitiativen sind nur ein erster Schritt für die systematische Optimierung und Digitalisierung unserer Prozesse. Daher richten wir ein Zentrales Prozessmanagement zur Koordination aller Maßnahmen zur Prozessoptimierung und aller Digitalisierungsinitiativen ein. So stellen wir sicher, dass die Prozessorientierung des BSI kontinuierlich und kohärent vorangetrieben wird und Synergien zwischen den Initiativen genutzt werden.

Aufbau einer Prozessfabrik. Um die Prozesse des BSI weiter zu verbessern und zu digitalisieren, pilotieren wir das Konzept einer "Prozessfabrik" (siehe Abbildung 4). Dieses Format erlaubt es, Prozesse innerhalb weniger Wochen mit allen Beteiligten zu definieren, durch Kennzahlen messbar zu machen und durch Digitalisierungsinitiativen weiter zu optimieren. Ermöglicht wird dies durch eine agile Arbeitsweise, die das BSI als relativ kleine Behörde mit hoher IT-Affinität schon immer genutzt hat.

Für jede der Pilotinitiativen kommen in der Prozessfabrik ausgewählte Vertreter der involvierten Fachreferate, der IT sowie ein Methoden-Experte für agiles Arbeiten für vier bis sechs Wochen zusammen. Während dieser Phase werden Arbeitsergebnisse gemeinsam in kurzen, intensiven Sprints erarbeitet. Ergebnisse der Sprints können insbesondere ein definierter Ziel-Prozess samt Kennzahlen, Anforderungen und Optionen für IT-Lösungen zur Digitalisierung des Prozesses, erste "Click-Dummies" für diese Lösungen sowie eine detaillierte Umsetzungs- und Ressourcenplanung sein. Nach der Konzeptionierung in der Prozessfabrik werden der definierte Ziel-Prozess einschließlich der unterstützenden Digitalisierungsinitiativen innerhalb eines Jahres durch Fachreferate und IT umgesetzt. Zentraler Erfolgsfaktor während der gesamten Prozessoptimierung ist es, sich auf die

wichtigsten Anforderungen zu konzentrieren, um möglichst schnell erste funktionsfähige Prototypen entwickeln zu können. Diese werden frühzeitig durch Anwender der Fachreferate getestet und dann iterativ verbessert. So können langwierige IT-Projekte vermieden werden und Nutzer schnell von spürbaren Verbesserungen durch die Digitale Agenda profitieren.

Abbildung 4: Prozessfabrik



Regelmäßige Mitarbeiter-Informationen. Um alle Mitarbeitenden eng in die Weiterentwicklung des BSI einzubinden, werden wir regelmäßig Informationen auf unterschiedlichen Kanälen an die Mitarbeitenden weitergeben und sie partizipieren lassen. Dazu soll es regelmäßige Mitarbeiterversammlungen geben und die bereits etablierten Kanäle der Mitarbeiterinformation genutzt werden. Dabei wird einerseits die Amtsleitung Ziele, Prioritäten und Erwartungen bei der Umsetzung der Digitalen Agenda erläutern; andererseits werden Mitarbeitende über Fortschritte,

Herausforderungen und angewandte Methoden bei der Optimierung ihrer Prozesse berichten und so die Umsetzung greifbar machen.

Möglichkeiten zur Mitgestaltung der Digitalen Agenda. Parallel zur laufenden Umsetzung entwickeln wir die Digitale Agenda kontinuierlich weiter. Damit wir an den für unsere Mitarbeitenden relevantesten Prozessen arbeiten, werden wir im Intranet des BSI eine Ideenplattform einrichten. Über diese können alle Mitarbeitende Vorschläge für Prozessoptimierungen und Digitalisierungsinitiativen einbringen. Zusätzlich dazu werden wir mindestens einmal im Jahr strukturiert Bedarfe zur Prozessoptimierung und Digitalisierung bei allen Abteilungsleitern abfragen. Analog zu der bei der Erstellung der vorliegenden Digitalen Agenda verwendeten Methodik werden alle Vorschläge nach erwartetem Nutzen und Machbarkeit bewertet. Auf Basis dessen priorisieren Amtsleitung und Abteilungsleiter gemeinsam die nächsten Initiativen zur Umsetzung.

Berichterstattung an die Öffentlichkeit. Auch für die Öffentlichkeit soll die dynamische Entwicklung zu einer modernen digitalen Behörde nachvollziehbar sein. Daher werden wir die vorliegende Agenda zukünftig regelmäßig aktualisieren und von Erfolgen berichten, aber auch Herausforderungen transparent aufzeigen.

Wir freuen uns auf rege Beteiligung und Interesse an der Umsetzung der Digitalen Agenda. Wir sind überzeugt, damit auch in Zukunft als moderne Cyber-Sicherheitsbehörde die Informationssicherheit in der Digitalisierung für Staat, Wirtschaft und Gesellschaft erfolgreich zu gestalten!

Steckbriefe zu den Initiativen für die Digitale Agenda



A.1 Integration der E-Vergabe ins Hausnetz des BSI

Kernprozess: Vergabe und Beschaffung

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Integration des bestehenden E-Vergabe Systems (wird bei größeren Vergabeverfahren und Projekten genutzt) in das Hausnetz des BSI.

Nutzen

Die Integration der E-Vergabe ins Hausnetz des BSI erhöht die Nutzerfreundlichkeit des Beschaffungsprozesses für die Mitarbeitenden, indem die aktuell verwendete Janus-Schleuse eliminiert und der Aufwand für Datentransfers zwischen Systemen reduziert wird. Die Initiative beschleunigt und standardisiert den Beschaffungsprozess und schafft die Grundvoraussetzung für die Integration der Vergabe in einen Beschaffungsworkflow.

Abhängigkeiten

Ausreichende Vorprüfung der Angebote auf der E-Vergabe-Plattform auf Schadsoftware.

A.2 Einführung und automatische Erhebung von quantitativen & qualitativen Kennzahlen zur Beschaffung

Kernprozess: Vergabe und Beschaffung

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Einführung von quantitativen und qualitativen Kennzahlen für den Beschaffungsprozess (bspw. zur Geschwindigkeit je Prozessschritt oder der Mitarbeiter-Zufriedenheit mit dem Prozess). Zur Messung werden digitale Messpunkte entlang des Beschaffungsprozesses etabliert. Zudem wird ein Regelprozess zur Erhebung von internem Nutzerfeedback eingeführt.

Nutzen

Die Einführung von Kennzahlen schafft eine gemeinsame, objektive Informationsbasis sowie Transparenz zur Dauer von Arbeitsschritten und zu bestehenden Engpässen. Dies eröffnet die Möglichkeit für eine strategische Steuerung und Optimierung des Beschaffungsprozesses.

Abhängigkeiten

Einführung eines digitalen Workflow-Management-Systems in der Beschaffung.



A.3 Standardisierung und Optimierung des Beschaffungsprozesses

Kernprozess: Vergabe und Beschaffung

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Der Beschaffungsprozess wird standardisiert und optimiert. Dazu werden u.a. das aktuelle Template für Beschaffungsanforderungen angepasst und die Zeichnungskompetenzen und Stellvertreter-Richtlinien zur Mitzeichnung überprüft. Auch die Checkliste pro Mitzeichner im Beschaffungsprozess wird aktualisiert und Beispiele für gute Leistungsbeschreibungen als digitale Vorlagen hinterlegt.

Nutzen

Ein standardisierter und optimierter Beschaffungsprozess entlastet Abteilungsleiter und stärkt die Kompetenzen der Mitarbeitenden. Zudem stellt eine Standardisierung die Grundlage für die erfolgreiche Digitalisierung des Prozesses (bspw. durch Einführung eines Workflow-Management-Systems, siehe Initiative F.1) dar.

Abhängigkeiten

Abstimmung mit weiteren Initiativen zur Digitalisierung des Beschaffungsprozesses

A.4 Einführung der E-Rechnung für die Beschaffung

Kernprozess: Vergabe und Beschaffung

Adressierte Ziele: 

Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Rechnungen aus dem Beschaffungsprozess werden Ende-zu-Ende digital verarbeitet. Das eingeführte Workflow-Tool speichert alle eingehenden Rechnungen digital und erinnert automatisch an Prüffristen. Rechnungen können mithilfe des Tools digital geprüft, mitgezeichnet und freigegeben werden, um sie dann automatisiert als Zahlungsauftrag weiterzuleiten.

Nutzen

Die E-Rechnung befreit Mitarbeitende von der manuellen Bearbeitung von Papierrechnungen und reduziert den Einsatz von Laufmappen. Die Rechnungsverarbeitung wird beschleunigt und die Transparenz über Prüffristen erhöht. Ab der Einführung der E-AKTE wird zudem die manuelle Suche nach den passenden Angebotsunterlagen zum Vergleich eliminiert.

Abhängigkeiten

Umstellung aller Lieferanten auf digitale Rechnungen. Vollständige Eliminierung der Laufmappen erst mit Einführung der E-AKTE möglich



A.5 Proof of Concept: Automatischer Abgleich von Rechnungen und Angeboten

Kernprozess: Vergabe und Beschaffung

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

In einem Proof of Concept sollen digital eingereichte Rechnungen mit dem zugrundeliegenden Angebot im Auftragsvorgang automatisch abgeglichen werden (je Position: Titel, Menge, Preis). Rechnungen, welche nochmals durch einen Mitarbeitenden geprüft werden müssen, werden angesteuert.

Nutzen

Der automatische Abgleich von Rechnungen und Angeboten entlastet Mitarbeitende beim Abgleich tausender Rechnungen pro Jahr. Zudem werden die Geschwindigkeit der Rechnungsprüfung erhöht und die Fehlerquote reduziert.

Abhängigkeiten

Benötigt digitalen Rechnungseingang und eine Schnittstelle zur Angebotsdatendank. Abstimmung mit der Einführung der E-Rechnung (Initiative A.4) erforderlich.

B.1 Einführung eines zentralen Online-Meldeportals zur standardisierten Vorfallsmeldung

Kernprozess: Betrieb Lage- und Abwehrzentrum mit CERT & MIRT

Adressierte Ziele:   

Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Durch ein zentrales Online-Meldeportal soll der Meldungseingang von Sicherheitsvorfällen weitestgehend standardisiert werden. Auf dem Portal werden über kundenspezifische Online-Formulare die wichtigsten Informationen zu Sicherheitsvorfällen für die Meldedatenbank abgefragt. Meldungen werden automatisch an den zuständigen Bereich weitergeleitet. Anschließend erhält der Meldende automatische Updates zum aktuellen Bearbeitungsstand seiner Meldung.

Nutzen

Die Einführung eines Online-Meldeportals zentralisiert und vereinfacht die Meldung von Sicherheitsvorfällen für die Kunden des BSI. Zudem steigt die Effizienz der Vorfallsprüfung durch standardisierte Meldeformate. Der Wegfall der manuellen Übertragung von Meldungen zwischen den Systemen entlastet Mitarbeitende und der Betriebsaufwand für die Pflege verschiedener Meldekanäle sinkt.

Abhängigkeiten

Akzeptanz und sachgerechte Verwendung des Meldeportals durch die Kunden des BSI.



B.2 Etablierung einer Clearing-Stelle zur Integration aller Quellen in einen umfassenden Lagebericht

Kernprozess: Betrieb Lage- und Abwehrzentrum mit CERT & MIRT

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Etablierung einer Clearing-Stelle, die Informationen und Kenntnisse der Fachreferate und des Cyber-Abwehrzentrums unter Berücksichtigung von Einstufungen in den Wissenspool des Lagezentrums integriert. Hierfür sollen ein Regelwerk zur standardisierten Einstufung von Meldungen und eine Funktion zur einfachen Weiterleitung von Vorfallmeldungen aus Fachreferaten und Cyber-Abwehrzentrum geschaffen werden. Die Clearing-Stelle erstellt einen Statusüberblick zu allen aktuell bearbeiteten Vorfällen (einsehbarer Umfang je nach Berechtigung) und pflegt eine zentrale, durchsuchbare Meldedatenbank mit sanitarierten Meldungen aller Quellen.

Nutzen

Die Clearing-Stelle ermöglicht es dem Lagezentrum, ein jederzeit umfassendes Lagebild zu allen aktuellen Sicherheitsvorfällen zu erhalten. Zudem erhöht sie die Effizienz der Vorfallsbearbeitung, da ähnlich gelagerte Vorfälle gemeinsam bearbeitet und Doppelspurigkeiten zwischen Abteilungen vermieden werden können. Sie unterstützt den Wandel von einer "need to know" zu einer "need to share" Kultur.

Abhängigkeiten

Abstimmung mit Nationalen Cyber-Abwehrzentrum sowie abgestufte Zugriffs-Berechtigungen auf den Statusüberblick

B.3 Einführung eines Auswertungsmechanismus' für Twitter

Kernprozess: Betrieb Lage- und Abwehrzentrum mit CERT & MIRT

Adressierte Ziele: 

Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Einführung eines Social Media-Monitorings, insbesondere für Twitter. Der Prozess erfolgt aufgrund der großen Datenmenge automatisiert. Er beinhaltet das Screening und die Vorsortierung von Twitter-Meldungen zu Sicherheitsvorfällen in Echtzeit mittels fortgeschrittener statistischer Methoden, die Auffälligkeiten und Anomalien erkennen. Perspektivisch sollen diese Methoden durch Machine-Learning-Technologie ergänzt werden.

Nutzen

Der automatische Auswertungsmechanismus erhöht die Qualität und Aktualität des Lagebilds des BSI.

Abhängigkeiten

Die Qualität der Auswertung ist abhängig von der regelmäßigen Aktualisierung der Twitter-Accounts und Hashtags sowie der fortlaufenden Prüfung der Ergebnisrelevanz.



B.4 Optimierung des Workflows zur Erfassung von Vorfällen in Lagebericht und Datenbanken

Kernprozess: Betrieb Lage- und Abwehrzentrum mit CERT & MIRT

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Einführung einer medienbruchfreien Erfassung von Sicherheitsvorfällen in Datenbanken und Lagebericht. Dies beinhaltet den automatisierten Eintrag in den relevanten Datenbanken bei Quittierung oder Weiterleitung einer Meldung und die automatische Erstellung von Textbausteinen auf Basis der lagerelevanten Vorfallmeldungen für den Lagebeitrag.

Nutzen

Die Initiative erhöht die Effizienz für die Mitarbeitenden durch Reduktion von manuellen Einträgen in verschiedenen Datenbanken. Zudem unterstützt sie die Mitarbeitenden bei der Erstellung des Lageberichts in standardisiert hoher Qualität.

Abhängigkeiten

Einführung zusätzlicher Schnittstellen in eine hoch komplexe IT-Landschaft.

C.1 Aufbau eines Onlineportals für Interaktion und Dokumentenaustausch mit KRITIS-Betreibern

Kernprozess: Aufsicht

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Einführung eines zentralen Onlineportals zum sicheren Dokumentenaustausch und für weitere Interaktionen zur Nachweiserbringung mit KRITIS-Betreibern. Das Portal ermöglicht die direkte Steuerung von Rückfragen und eine klare Mandantentrennung durch geregelte Zugriffsrechte. Schnittstellen zu Drittsystemen, insbesondere zum Dokumenten-Ablagesystem und zu einem CRM für Kundendaten und Interaktionshistorie, sollen schrittweise geschaffen werden.

Nutzen

Das Onlineportal vereinfacht und standardisiert den Dokumentenaustausch und die Interaktion für KRITIS-Betreiber und Mitarbeitende. Zudem wird die Sicherheit des Dokumentenaustauschs erhöht.

Abhängigkeiten

Die Integration der Drittsysteme (insb. CRM und Ablagesystem) erfordert geeignete Schnittstellen. Zudem ist der Erfolg der Initiative von der Akzeptanz der KRITIS-Betreiber abhängig.



C.2 Proof of Concept: Automatische Vollständigkeitsprüfung der KRITIS-Nachweise

Kernprozess: Aufsicht

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Durchführung eines Proof of Concept für eine automatische Vollständigkeitsprüfung (inkl. einer ersten Konsistenzprüfung) der eingereichten KRITIS-Nachweisdokumente. Nach der Überprüfung werden die Prüfergebnisse mit einem Hinweis, welche Dokumente Auffälligkeiten aufweisen und nochmals durch einen Mitarbeitenden geprüft werden müssen, zusammengefasst.

Nutzen

Die automatische Vollständigkeitsprüfung entlastet Mitarbeitende bei der Prüfung hunderter Nachweisdokumente pro Jahr. Darüber hinaus wird die Qualität der Prüfung durch ein de facto 4-Augen Prinzip erhöht und die Interaktion zwischen KRITIS-Betreibern und dem BSI beschleunigt.

Abhängigkeiten

Sicherstellung des Datenschutzes für KRITIS-Betreiber.

D.1 Verbesserung des Online-Auftritts des BSI

Kernprozess: Information und Service

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Überarbeitung der BSI-Website in Anlehnung an aktuelle Design-Standards. Es wird eine intuitivere Benutzeroberfläche mit ansprechendem und modernem Design geschaffen, die u.a. eine einfache Vorfallmeldung ermöglicht. Außerdem soll die Website den Zugriff auf eine filterbare Datenbank für öffentliche Publikationen und Informationen zu zertifizierten Produkten und Dienstleistern ermöglichen. Eine einfach zu findende FAQ-Seite beantwortet die häufigsten Fragen direkt auf der Website.

Nutzen

Die überarbeitete BSI-Website erhöht die Nutzerfreundlichkeit und vereinfacht die Informationssuche für Adressaten aus Staat, Wirtschaft und Gesellschaft. Zudem wird bspw. durch die FAQ-Seite eine skalierbare Leistungserbringung des BSI für seinen wachsenden Kundenkreis gefördert. Ein moderner Online-Auftritt fördert außerdem die Wahrnehmung des BSI als moderner Dienstleister und attraktiver Arbeitgeber für digitale Talente.

Abhängigkeiten

Koordination mit BSI-externem Host der Website und dem potenziellen Onlineportal für Beratungsanfragen (siehe Initiative E.4).



E.1 Ausbau von FAQs und Aufbau digitaler Werkzeugkästen

Kernprozess:

Informationssicherheitsberatung

Adressierte Ziele:



Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Erstellung von FAQs und Lösungsschablonen zu strategischen Kernthemen für die Zielgruppen. Die häufigsten Beratungsvorgänge werden kategorisiert und digitale Werkzeugkästen für Vorgänge mit hohem Wiederholungsfaktor entwickelt. Berater können so auf standardisierte Prozess- und Lösungsschablonen zurückgreifen und diese zur Lösung des konkreten Beratungsfalles bedarfsgerecht heranziehen. Darüber hinaus beinhalten die digitalen Werkzeugkästen Checklisten für die wichtigsten und umfangreichsten Beratungsvorgänge (z.B. Beratungsanfragen zum IT-Grundschutz).

Nutzen

Die Einführung von FAQs und digitalen Werkzeugkästen ermöglicht einen effizienten Wissenstransfer, insbesondere bei der Einarbeitung neuer Mitarbeitender. Arbeitsabläufe bei der Beratung werden standardisiert, vereinfacht und dadurch beschleunigt. Dies trägt zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei.

Abhängigkeiten

E.2 Einführung von standardisierten Zielbildern zur Qualitätssicherung

Kernprozess:

Informationssicherheitsberatung

Adressierte Ziele:



Status: Idee

Kurzbeschreibung

Für umfangreichere Beratungsvorgänge (z.B. Vorgänge mit mehr als eine Woche Bearbeitungszeit) sollen standardisierte Zielbilder in der Planungsphase eingeführt werden. Diese Zielbilder dienen als Basis für Lessons Learned und Projektevaluationen. Zur einheitlichen Zielfestlegung von Beratungsvorgängen wird ein Online-Formular eingeführt, in dem das Ziel der Beratung, der Erfolgsfall, Indikatoren zur Messung der Zielerreichung, Zeithorizonte, etc. festgelegt werden. Bei der Beratungsnachbearbeitung werden Beratungsvorgänge stichpunktartig durch automatischen Soll-Ist-Vergleich mit dem Zielbild evaluiert.

Nutzen

Die standardisierten Zielbilder ermöglichen eine einheitliche digitale Analysegrundlage zur Ableitung von Lessons Learned. Zudem wird die Kundenzufriedenheit durch die frühe Kommunikation eines klaren Zielbilds zum Beratungsauftrag erhöht.

Abhängigkeiten

Zielbilder erfordern eine hinreichend detaillierte Dokumentation der Beratungsvorgänge und stellen einen zusätzlichen Zeitaufwand für Berater dar.



E.3 Bessere Kundeneinbindung durch online Statusabfragen, Workshops und Zwischenbesprechungen

Kernprozess:

Informationssicherheitsberatung

Adressierte Ziele:



Status: Idee

Kurzbeschreibung

In einem Onlineportal sollen Statusabfragen den Kunden jederzeit über den Stand seiner Beratungsanfrage informieren. Für umfangreichere Beratungsvorgänge mit hohem Abstimmungsbedarf (z.B. eine komplexe Beratungsanfrage einer Behörde) werden Kundenworkshops zu wichtigen Abstimmungspunkten und Zwischenergebnis-Diskussionen zu zentralen Meilensteinen eingeführt.

Nutzen

Die engere Kundeneinbindung und die Transparenz zum Bearbeitungsstatus erhöht die Kundenzufriedenheit. Die bessere Informationsgrundlage steigert die Beratungsqualität.

Abhängigkeiten

Die Workshops führen zu einer zusätzlichen zeitlichen Belastung der Berater. Die Änderung des Aufgabenspektrums führt zu veränderten Anforderungsprofilen der Mitarbeiter.

E.4 Aufbau eines Onlineportals für strukturierte Beratungsanfragen

Kernprozess:

Informationssicherheitsberatung

Adressierte Ziele:



Status: Idee

Kurzbeschreibung

Aufbau eines zentralen Onlineportals, über das Kunden Beratungsanfragen standardisiert stellen können. Die strukturierte Eingabemaske des Portals fragt die wichtigsten Kundendaten gezielt ab. Das Formular passt sich dabei nach Kundengruppe und Bedarfskategorie dynamisch an, um gezielt die jeweils benötigten Informationen abzufragen. Für einfache und häufige Anfragen werden KI-basierte Weiterleitungen auf die relevante BSI-Webseite und Erstantworten mit nächsten Schritten und ggf. einer Lösungsbeschreibung für das Problem automatisiert an den Kunden zurückgegeben. Nach eingegangener Beratungsanfrage erhalten die Kunden eine Eingangsbestätigung mit einem Link zur Statusanzeige.

Nutzen

Das Onlineportal erleichtert und beschleunigt die Beratung für den Kunden und erhöht die Skalierbarkeit und Standardisierung durch Vereinheitlichung der Beratungsanfragen. Das Portal entlastet die Mitarbeitenden durch reduzierten Rückfragebedarf aufgrund der obligatorischen Abfrage der wichtigsten Informationen. Außerdem wird der Eingang von Kleinstanfragen aufgrund von KI-basierten Erstantworten reduziert.

Abhängigkeiten

Prüfung, inwieweit eine Integration in ein bestehendes Meldeportal möglich ist, sowie Abstimmung mit dem Host (GSB/ITZBund). Außerdem ist die Kundenakzeptanz von automatisierten Antworten zu evaluieren.



E.5 Einführung eines KPI-Systems im Beratungsprozess

Kernprozess:

Informationssicherheitsberatung

Adressierte Ziele:



Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Einführung eines Systems von Kennzahlen zur Messung und Steuerung des Beratungsprozesses über alle beteiligten Fachreferate hinweg. Durch die automatisierte Auswertung von Kennzahlen im Beratungsprozess können bspw. Informationen zur Anzahl durchgeführter Beratungen, der Kundenzufriedenheit, der Häufigkeit des Einbezugs der Fachreferate, dem durchschnittlichen Beratungsaufwand oder zu den Top-Beratungsthemen bereitgestellt werden.

Nutzen

Die Beratungskennzahlen ermöglichen die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, eine Trendanalyse zu Beratungsanfragen und eine bessere Kapazitätsplanung für Berater. Zudem schaffen sie Transparenz über tatsächliche Arbeitsaufwände und erleichtern die langfristige Ressourcenplanung.

Abhängigkeiten

Das KPI-System erfordert geeignete Schnittstellen zu Drittsystemen (insb. Workflow-Management oder Ticketing-System und CRM).

F.1 Einführung eines Workflow-Management-Systems

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele:



Status: Idee

Kurzbeschreibung

Einführung eines Workflow-Management-Systems zur abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit innerhalb des BSI. Dieses beinhaltet u.a. eine Statusanzeige dazu, wer den Prozess schon bearbeitet hat und zum Prozessfortschritt, integrierte Checklisten, die Definition von Fristen zur Bearbeitung, die Integration einer digitalen Signatur sowie eine Vollständigkeitsprüfung der Unterlagen vor Weiterleitung.

Nutzen

Die Einführung eines Workflow-Management-Systems erhöht die Geschwindigkeit der betroffenen Abläufe und die Nutzerfreundlichkeit für die Mitarbeitenden. Sie fördert eine skalierbare und standardisierte Vorgangsbearbeitung durch einen einheitlichen, digitalen Prozess, der analoge Laufmappen eliminiert. Zudem schafft ein Workflow-Management-System Transparenz.

Abhängigkeiten

Eine zügige Implementierung ist abhängig von einer vorausgehenden Standardisierung und Optimierung der Prozesse (siehe bspw. Initiative A.3). Es ist zu prüfen, inwieweit bestehende System wiederverwendet werden kann. Zudem besteht eine Abhängigkeit vom Zeitpunkt des Rollouts der E-Akte Bund (geplant für 2022/23).



F.2 Einführung einer BSI-Suche nach Zuständigkeiten

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele:



Status: Idee

Kurzbeschreibung

Einführung einer "BSI-Suche" zur schnellen Identifikation der für die Aussteuerung nötigen Zuständigkeiten. Sie besteht aus einer Volltextsuche nach Schlagworten (bspw. Kundengruppe, Vorgangsart) und einem interaktiven Organigramm, basierend auf dem Geschäftsverteilungsplan (GVP). Sie beinhaltet eine dezentral gepflegte Zuständigkeitsbeschreibung der Referate und einen Prozess zur Qualitätssicherung der hinterlegten Informationen.

Nutzen

Die BSI-Suche vereinfacht die Arbeitsabläufe für Mitarbeitende und erhöht die Geschwindigkeit der Leistungserbringung für Kunden durch schnellere Identifikation von Zuständigkeiten im Aussteuerungsprozess. Sie erhöht Transparenz im wachsenden BSI, insb. für neue Mitarbeitende

Abhängigkeiten

Es ist zu prüfen, ob eine Erweiterung des bestehenden Suchsystems möglich ist.

F.3 Einführung eines integrierten digitalen Wissensmanagements

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele:



Status: Idee

Kurzbeschreibung

Die Funktionen der "BSI-Suche" (Initiative F.1) sollen zu einem ganzheitlichen digitalen Wissensmanagement zur Suche von Kompetenzprofilen, Lösungsschablonen, vorangegangenen Vorgängen, publizierten Dokumenten, etc. erweitert werden. Das Wissensmanagement beinhaltet ein Mitarbeiter-"Facebook" (Kontaktdetails, Kenntnisse, Themen, ...) und eine Funktion zur dezentralen Verschlagwortung durch die Mitarbeitenden. Außerdem ist eine Datenbank mit Veröffentlichungen, Vorlagen und Beratungsdokumentationen Teil des Systems, die über ein attraktives Nutzerinterface mit intelligenter Suchfunktion genutzt werden kann. Das Wissensmanagement wird durch einen Prozess zur Qualitätssicherung der Informationen unterstützt.

Nutzen

Das Wissensmanagement schafft Transparenz über Zuständigkeiten, Kompetenzen und Wissen im wachsenden BSI und fördert die Skalierbarkeit und Standardisierung von Dienstleistungen durch den Zugriff auf eine gemeinsame Wissensdatenbank.

Abhängigkeiten

Das System sollte mit den Initiativen E.1, F.2, F.6 koordiniert werden.



F.4 Systematische Überprüfung der Make-or-Buy Entscheidungen für IT-Services

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele:

Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Make-or-Buy-Entscheidungen für IT-Services sollten regelmäßig geprüft werden. Dies beinhaltet eine systematische Überprüfung, welche IT-Services (z.B. Netz, Fachverfahren) in den Abteilungen, durch KM3 oder durch externe Anbieter entwickelt und gepflegt werden sollen, einen Zeitplan, welche Software-Komponenten bis wann an Haus-IT oder externe Anbieter übergeben werden sollen und einen klaren Kriterienkatalog zur Entscheidungsunterstützung.

Nutzen

Das System entlastet die Mitarbeitenden und erlaubt diesen, sich auf ihre Kernaufgaben zu fokussieren. Es ermöglicht schnellere Entwicklungszeiten und eine günstigere Systementwicklung durch Verwendung von Standard-Komponenten. Darüber hinaus bietet das System eine einfache Integration in die BSI-Systemlandschaft durch Standard-API (Application Programming Interface).

Abhängigkeiten

Der Erfolg der Initiative ist von der Verfügbarkeit ausreichender interner IT-Kapazitäten abhängig.

F.5 Einführung eines digitalen Besuchermanagements

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele:

Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Das papierbasierte Besuchermanagement soll durch ein digitales System ersetzt werden. Das System dient der digitalen Registrierung sowie An- und Abmeldung von Besuchern.

Nutzen

Das digitale Besuchermanagement reduziert den administrativen Aufwand für die Mitarbeitenden, insbesondere bei Besuchen über mehrere Liegenschaften. Das neue System erzielt Strahlwirkung nach außen und fördert das Bild eines "digitalen BSI".

Abhängigkeiten

Verfügbarkeit passender am Markt verfügbarer Lösungen.



F.6 Einführung eines CRM Systems

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele:   

Status: In Arbeit

Kurzbeschreibung

Ein einheitliches BSI-weites Customer-Relationship-Management-System (CRM) soll eingeführt werden, das die fragmentierte Datenbankenlandschaft in den Abteilungen ablöst. Das CRM-System dient der Erfassung von Kundendaten und Interaktionspunkten und wird durch einen Regelprozess zur Sicherstellung der Datenqualität ergänzt. Darüber hinaus werden standardisierte Abfragen und Statistiken zur Auswertung der Interaktionen eingeführt.

Nutzen

Das CRM erhöht die Dienstleistungsqualität durch Transparenz über aktuelle und vergangene Kundeninteraktionen des BSI über die Abteilungen hinweg. Es fördert die Skalierbarkeit und Standardisierung von Dienstleistungen und erhöht die Nutzerfreundlichkeit für die Mitarbeitenden des BSI.

Abhängigkeiten

Die Migration vieler Datenbanken ist fehleranfällig und zeitintensiv. Außerdem ist die Migrationsfähigkeit sicherzustellen.

F.7 Einführung eines Single Sign-On-Systems

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele: 

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Einführung eines Single Sign-On-Systems. Das System erlaubt den Mitarbeitenden des BSI Zugriff auf verschiedene Systeme nach einmaliger zentraler Anmeldung. So entfällt der separate Log-In bei der Nutzung dieser Anwendungen. Dies umfasst bspw. die Bearbeitung von Mitzeichnungsprozessen und Urlaubsanträgen.

Nutzen

Das System erhöht die Nutzerfreundlichkeit für die Mitarbeitenden des BSI und vereinfacht und beschleunigt die Prozesse.

Abhängigkeiten

Etablierung von Zugangs-Profilen, um den Single Sign-On auf Systeme nicht für jeden Mitarbeitenden einzeln definieren zu müssen.



F.8 Einführung einer Kollaborations-Plattform

Kernprozess: BSI-übergreifend

Adressierte Ziele:  

Status: Idee

Kurzbeschreibung

Einführung einer Kollaborations-Plattform zur Unterstützung der Koordination, Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Abteilungen. Die Online-Plattform erlaubt die gemeinsame Arbeit an Dateien und die Verwaltung und Priorisierung von Aufgaben im Team. Bearbeitungsfortschritte können bei der Erstellung von Dokumenten nachverfolgt werden und schnelle Kommunikationsmöglichkeiten mit Email- und Messaging-Systemen sind nahtlos mit der Plattform verknüpft.

Nutzen

Die Kollaborations-Plattform vereinfacht die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und damit zusammenhängende Arbeitsabläufe, da alle Beteiligten direkt in das gleiche Dokument hineinarbeiten. So können Vorgänge für Kunden schneller abgeschlossen werden (bspw. zur Informationssicherheitsberatung).

Abhängigkeiten

Anbindung an Email, Messaging-System und Workflow-Management-System (siehe Initiative F.1)

