

Teilstrategie Technologische Entwicklung

SRK-STRATEGIE 2030



Impressum

Schweizerisches Rotes Kreuz

Rainmattstrasse 10

CH-3001 Bern

Telefon 058 400 41 11

info@redcross.ch

verabschiedet durch den Rotkreuzrat am 23.6.2022

Produktion: Schweizerisches Rotes Kreuz (SRK), Bern

Layout: graphic-print (SRK)

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Zweck und Bezug zur SRK-Strategie 2030 | 5 |
| 2 | Leitbild | 7 |
| 2.1 | Vision | 7 |
| 2.2 | Mission | 7 |
| 2.3 | Grundsätze | 8 |
| 3 | Strategische Schwerpunkte und Ziele | 9 |
| 3.1 | Governance und Organisation | 9 |
| 3.2 | Enterprise Architecture Management | 9 |
| 3.3 | Angebotsgestaltung | 10 |
| 3.4 | Projektportfolio-Management (PPM) | 10 |
| 3.5 | Technologische Innovation | 11 |
| 4 | Grundprinzipien | 12 |
| 5 | Massnahmen TS TE | 13 |
| 5.1 | Governance und Organisation | 13 |
| 5.1.1 | Rotkreuzrat Ausschuss TED | 14 |
| 5.1.2 | SRK-Fachgruppe TED | 14 |
| 5.1.3 | KGL-Projektgruppe TED | 15 |
| 5.1.4 | Digital Board | 16 |
| 5.1.5 | Geschäftsstelle IT & TE | 17 |
| 5.1.6 | Massnahmen Governance und Organisation | 18 |
| 5.2 | Enterprise Architecture Management (EAM) | 18 |
| 5.2.1 | Massnahmen Enterprise Architecture Management (EAM) | 20 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 5.3 | Angebotsgestaltung (Dienstleistungsmanagement) | 24 |
| 5.3.1 | Dienstleistungskatalog | 24 |
| 5.3.2 | Massnahmen Angebotsgestaltung (Dienstleistungsmanagement) | 26 |
| 5.4 | Projektportfolio-Management (PPM) | 27 |
| 5.4.1 | Massnahmen Projektportfolio- Management (PPM) | 27 |
| 5.5 | Technologische Innovation | 28 |
| 5.5.1 | Massnahmen Technologische Innovation | 28 |
| 6 | Roadmap | 29 |
| 7 | Beitrag zur Umsetzung der Ziele der SRK-Strategie 2030 | 31 |
| 8 | Glossar/Abkürzungsverzeichnis | 33 |

1 Zweck und Bezug zur SRK-Strategie 2030

Wir verstehen die Teilstrategie Technologische Entwicklung (TS TE) als rollenden Plan, welcher dazu dient, IT sowie neue Technologien effektiv und effizient einzusetzen. Damit sollen die Ziele des SRK gemäss der SRK-Strategie 2030 und der Digitalen Agenda schnell, sicher und zu Gunsten unserer Zielgruppen erreicht werden.

Die SRK-Strategie 2030 beinhaltet die drei Wirkungsfelder «Suche, Rettung und Katastrophenhilfe», «Gesundheit und Unterstützung im Alltag» sowie «Integration und Migration». Innerhalb der drei Wirkungsfelder konzentriert sich das SRK auf diverse Schwerpunkte.

Der Schwerpunkt «Digitalisierung, Innovation und Entwicklung» ist für die Technologische Entwicklung und IT zentral. Er lautet: «Kontinuierliche, innovative und digitale Weiterentwicklung unserer Angebote und Organisation, um für unsere Zielgruppen einen Mehrwert zu schaffen». Dieser Schwerpunkt kann als strategische Vorgabe betrachtet werden. Dazu gibt es diverse strategische Ziele, welche direkten Einfluss auf die IT und die Technologische Entwicklung (TE) haben.

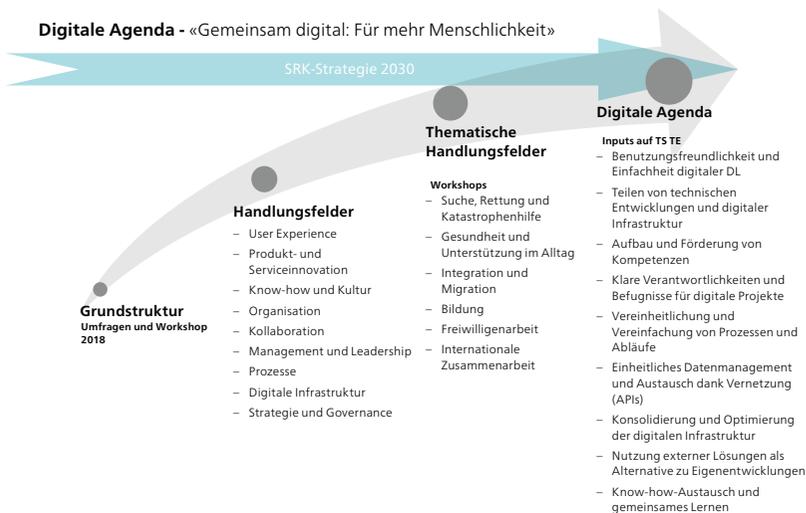


Abbildung 1: Digitale Agenda

Dieses Dokument bündelt zentrale Erkenntnisse zu den zukünftig zu erwartenden Entwicklungen in der Technologie und Digitalisierung im Umfeld des SRK. Es definiert Empfehlungen bzw. spezifische Massnahmen in verschiedensten strategischen Schwerpunkten der digitalen Transformation. In einem mehrstufigen Prozess auf Basis von internen und externen SWOT-Analysen wurden die fünf strategischen Schwerpunkte in gemeinsamen Workshops ermittelt sowie Ziele und Massnahmen daraus abgeleitet. Es wurde festgestellt, dass eine Priorisierung von IT-Projekten über die gesamte SRK-Organisation fehlt und zum Teil Entscheidungsfindungen nicht klar geregelt sind. Das Dokument bietet dazu Antworten in den Schwerpunkten «Governance und Organisation» oder «Projektportfolio-Management». Zudem soll aufgrund der Digitalisierung und des erhöhten und durchgängigen Datenbedarfs der Grundstein mit dem strategischen Schwerpunkt «Enterprise Architecture Management» gelegt werden.

Die TS TE fokussiert sich auf technologische bzw. IT-Themen und konkretisiert diese in den strategischen Schwerpunkten für die Abteilung IT mit der gesamten TE der GS SRK, die Fachgruppe und Projektgruppe Technologische Entwicklung und Digitalisierung (TED), das Digital Board sowie den RKR-Ausschuss TED (ATED). Sie definiert die Massnahmen sowie die Roadmap, welche mindestens einmal im Jahr strukturiert überprüft werden soll. RK-O, welche eine eigenständige IT- & TE-Strategie verfolgen, können sich danach richten und nötige Grundlagen ableiten.

2 Leitbild

2.1 Vision

Wir nutzen die Technologie und Digitalisierung, um den Mehrwert für unsere Zielgruppen¹ zu erhöhen und mehr Zeit für die persönliche Unterstützung zu ermöglichen. Der Mensch steht stets im Mittelpunkt.

Unsere Zusammenarbeit und Prozesse gestalten wir dazu mit digitalen Mitteln effektiv, effizient und sicher. Wir entwickeln bedürfnisgerechte digitale Angebote, setzen die Informationssysteme gezielt ein und kombinieren diese wo sinnvoll mit analogen.

Um den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Zielgruppen an die Technologie und Informationssysteme sowie an die Digitalisierung der Prozesse gerecht zu werden, bündeln wir das Wissen, die Kompetenzen sowie unsere Ressourcen. Wir nutzen Gemeinsamkeiten und agieren lösungsorientiert.

2.2 Mission

Beim SRK arbeiten die Mitarbeitenden der GS SRK und der RK-O Hand in Hand und bringen ihre Fachkenntnisse der Informatik, Technologie und Dienstleistungen aktiv ein.

Wir schaffen mit unseren internen und externen Partnern ein SRK, in dem intelligent gestaltete IT- und Technologielösungen das Arbeiten wesentlich erleichtern. Zudem wollen wir Synergien schaffen, damit Leistungen zielführend, effektiv, effizient und sicher erbracht und wo sinnvoll in digitale Dienste transformiert werden können. Auf das Prinzip der Bedürfnisorientierung sowie auf die Wirkung unseres Handelns wird grossen Stellenwert gelegt.

¹ Zielgruppen sind die Anspruchsgruppen, welche sich innerhalb oder ausserhalb der RK-O und Geschäftsstelle befinden und in den verschiedensten Formen mit den digitalen Angeboten in Kontakt kommen.

2.3 Grundsätze

Die technologische Entwicklung im SRK ist ein entscheidender Faktor für die Zukunft. Dazu halten wir uns an die folgenden Grundsätze:

1. Wir stellen die **Menschen mit ihren Fähigkeiten und Bedürfnissen ins Zentrum** der Technologieentwicklung und sorgen für einfach anwendbare, nützliche und sichere Technologien, welche die SRK-Zielgruppen bestmöglich unterstützen.
2. Wir schaffen **Entscheidungsstrukturen**, die die technologische Entwicklung erleichtern und die Interessen der GS SRK und der RK-O angemessen vertreten und die Vielfalt der Sprachregionen berücksichtigen.
3. Wir setzen **gemeinsam genügend Ressourcen** ein, um die technologische Entwicklung so voranzutreiben, dass die strategischen Ziele des SRK erreicht werden können. Wir stellen die Finanzierung der Technologieentwicklung und die gegenseitige Unterstützung sicher.
4. Wir **bündeln die Technologie-Kompetenzen** des SRK so, dass einerseits stabile, performante Kernanwendungen etabliert sind und andererseits der Aufbau von neuen Technologien fokussiert und zielgerichtet erfolgen kann. Für die Zielgruppe soll ein **möglichst grosser Nutzen** erreicht werden.
5. Wir stellen **zukunftsgerichtete Stellen in der Technologieentwicklung** sicher und bilden Mitarbeitende spezifisch aus und weiter. Zudem binden wir Angebote von externen Anbietern in die Technologieentwicklung beim SRK ein.
6. Die **Technologieentwicklung ist integraler Bestandteil** des SRK und stellt die Durchgängigkeit von der Ideenentwicklung bzw. den Anforderungen bis zur Umsetzung und Nutzung von Technologien nachhaltig sicher.
7. Wir binden Erkenntnisse zur Technologieentwicklung und Digitalisierung aus der **Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung** in unsere Überlegungen ein und fördern den Austausch.²

² Verweis auf IFRC-Strategie 2030: Seite 24 und 25 – «Transformation 6: Undergoing a digital transformation».

3 Strategische Schwerpunkte und Ziele

Die technologische Entwicklung umfasst nicht nur die Gestaltung der IT und Technologie selbst, sondern auch die Führung und das Zusammenarbeiten innerhalb des SRK.

Wir setzen dazu in den folgenden fünf Bereichen Schwerpunkte:

3.1 Governance und Organisation

- Bildung eines RKR-Ausschusses TED (strategische und finanzielle Verantwortung), einer Fachgruppe TED (strategische Koordination) und eines Digital Boards (operative und technische Koordination) mit der Einbindung aller Anspruchsgruppen zum Ziel der Abstimmung innerhalb des SRK.
- Die GS IT & TE ist dienstleistungsorientierter IT-, Technologie- und Digitalisierungs-Partner für das gesamte SRK, welcher die Umsetzung der TS TE verantwortet.
- Die «Wege» zwischen der IT-, Technologie- und Digitalisierungs-Kompetenz und den weiteren Fachkompetenzen im SRK sollen kürzer und schneller werden: Engere Zusammenarbeit zwischen den Kompetenzträgern der GS IT & TE, den GS Fachbereichen sowie den RK-O.

3.2 Enterprise Architecture Management

- Das Enterprise Architecture Management wird innerhalb der GS IT & TE in Zusammenarbeit mit den RK-O und den Fachbereichen der GS SRK Schritt für Schritt aufgebaut und institutionalisiert.
- Enterprise Architecture Management wird in Anlehnung an TOGAF (The Open Group Architecture Framework) umgesetzt, um einen übergeordneten Blick auf die Enterprise Architektur zu erhalten.
- Definition und Pflege der relevanten Geschäftsinformationen entlang der Geschäftsprozesse des SRK, unter Berücksichtigung der Single-Source-of-Truth³.

³ Single-Source-of-Truth: Home System ist eine Anwendung, die als erstes ein Informationsobjekt erstellt und damit dessen Lebenszyklus beginnt. Zusätzlich gibt es die Lead-Systeme, welche für die Pflege (Aktualisierung) einer genau definierten Menge an Attributen eines Informationsobjekts zuständig sind.

- Ganzheitliche und aktive Unterstützung von Projekten der Fachbereiche der GS SRK und RK-O bei der Suche nach einer geeigneten Architekturlösung.
- Voraussetzung für den Aufbau einer ganzheitlichen Security Guideline und Cyber Defense schaffen.

3.3 Angebotsgestaltung

- Die GS IT & TE in Zusammenarbeit mit dem Web Office, Fundraising CRM und der Digitalen Entwicklung bietet den RK-O und den Fachbereichen der GS SRK adäquate Lösungen für Business-Applikationen, eine nahtlose Integration sowie Infrastruktur und sorgt dafür, dass diese marktgerecht, sicher und verlässlich sind.
- Die Qualität der IT-Dienstleistungen ist so, dass die RK-O diese zentral von der GS SRK beziehen wollen. Die Fachbereiche der GS SRK sind verpflichtet, die IT-Dienstleistungen der GS SRK anzuwenden. Die GS IT & TE überzeugt durch rasche Reaktionszeit und stellt die hierfür nötigen Ressourcen zur Verfügung.
- Das Angebot richtet sich nach den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen und kann wo möglich modular bezogen werden. Eine Weiterentwicklung des Angebotes wird innerhalb des gesamten SRK partnerschaftlich und gemeinsam angegangen. Die Ausarbeitung von gemeinsamen Standards wird stets angestrebt.
- Das GS IT & TE ist kompetenter Business- und Sparringpartner für die RK-O und die Fachbereiche der GS in IT und Technologieentwicklung.
- Drittkunden⁴ können bestehende Dienstleistungen und Angebote mit einem entsprechenden Service Level Agreement (SLA) beziehen. Sie werden aber nicht in die Angebotsgestaltung eingebunden.

3.4 Projektportfolio-Management (PPM)

- Aufbau eines übergreifenden PPM in Bezug auf IT und Technologie.
- Koordination der übergreifenden Technologie- und Digitalisierungsinitiativen.
- Definieren von aussagekräftigen Kennzahlen.

⁴ Drittkunden sind Kunden/Leistungsbezüger, welche nicht Teil der RK-O und der Geschäftsstelle sind.

- PPM fördert die Koordination zwischen allen Anspruchsgruppen und erhöht die Transparenz (in der Entscheidungsfindung) und Effektivität (des Ressourceneinsatzes).

3.5 Technologische Innovation

- Identifikation von neuen Technologietrends, die für das SRK relevant sind, sowie Entwicklung entsprechender Fähigkeiten (Kompetenzentwicklung der Mitarbeitenden).
- Förderung von Innovation durch verschiedene Gefässe, stets mit der Fokussierung auf eine realisierbare Umsetzung.
- Abstimmung von technologischen Innovationen innerhalb des SRK und zentrale Sammlung der Innovationen.

4 Grundprinzipien

Die definierten Grundprinzipien bilden die Leitlinien in der Umsetzung der definierten strategischen Schwerpunkte.

| | |
|--------------------------------------|---|
| Datendurchgängigkeit | Wir vernetzen Daten und Wissen und setzen im Informationsmanagement auf den Single-Source-of-Truth-Ansatz. |
| Arbeit mit Use Cases | Wir nehmen konkrete Geschäftsbedürfnisse auf, welche einen Mehrwert für unsere Zielgruppen bringen. |
| Mobiles Arbeiten | Wir fördern das mobile Arbeiten. Mobiles Arbeiten und Zugangsmöglichkeiten, jederzeit und überall, werden gestärkt. |
| Cloud First | Wir setzen auf Cloud-Lösungen für neue oder zu überarbeitende Dienstleistungen. SaaS-Angebote sind zu favorisieren, sofern diese die Anforderung erfüllen. |
| Browserbasierte Anwendungen | Wenn immer möglich sollen neu einzuführende Applikationen vollständig im Browser nutzbar sein. |
| Bring your own Device | Wir entwickeln uns in den kommenden Jahren in Richtung BYOD, wobei die zum Einsatz kommenden Geräte sicher verwaltet werden können. |
| Partnerschaftliches Zusammenarbeiten | Wir binden Partner für die Erarbeitung und den Betrieb des IT-Ökosystems ein. |
| ITSM nach ITIL | Wir orientieren uns am ITIL-Framework, dabei richten wir uns nach den Bedürfnissen der Anwendenden. |
| Informationssicherheit | Wir lehnen uns an die Norm für Informationssicherheit ISO 27001 an. |
| Finanzierung | Wir weisen Kosten transparent aus und verrechnen wo möglich kostendeckend und nach dem Verursacherprinzip. Drittkunden müssen ertragsorientiert verrechnet werden. Die GS IT & TE kann bei übergeordneten strategischen Projekten in Vorleistung gehen oder die Grunddeckung komplett zentral tragen. Generell wird eine Mitfinanzierung der RK-O angestrebt. |
| Einkauf | Wir kaufen unsere Hardware, Software und weitere Technologien möglichst zentral bzw. koordiniert ein. |

5 Massnahmen TS TE

Die Massnahmen beschreiben, was abgeleitet von den strategischen Schwerpunkten und Zielen umgesetzt werden soll. Der Zeitplan, die Verantwortlichkeiten sowie die Finanzierung werden in einem separaten Umsetzungsplan erarbeitet und in der Roadmap ergänzt.

5.1 Governance und Organisation

Unter Governance und Organisation verstehen wir die Führung und Organisation der technologischen Entwicklung. Wir definieren die Rollen und verfolgen das Ziel einer einheitlichen und verbindlichen Regelung der Governance. Jede Rolle in der Organisation erfüllt Aufgaben, trifft Entscheidungen und übernimmt Verantwortung.

GS IT & TE verantwortet die operative Umsetzung der in dieser TS TE definierten Massnahmen sowie mit den lokalen und dezentralen IT & TE Teams koordiniert. Die Anspruchsgruppen werden in die Gestaltung der technologischen Entwicklung einbezogen. Die Vertretungen innerhalb der Koordinationsgremien Fachgruppe und KGL-Projektgruppe TED und Digital Board müssen in erster Linie die Gesamtinteressen vertreten und eine Gesamtsicht einbringen. Partikularinteressen sollen nicht durch einzelne Vertretungen wahrgenommen werden. Eine gute Durchmischung der Fach- und Technologiesicht wird in allen Gremien angestrebt.

Übergeordnet bereitet der RKR-Ausschuss TED (ATED) die strategische und finanzielle Entscheidungsfindung zuhanden RKR vor.

Die Einbettung der Gremien und Anspruchsgruppen in die TS TE sieht wie folgt aus:

Teilstrategie Technologische Entwicklung



Abbildung 2: Governance-Struktur

5.1.1 Rotkreuzrat Ausschuss TED

5.1.1.1 Organisation

Der RKR-Ausschuss TED setzt sich aus vier Mitgliedern des Rotkreuzrates zusammen.

5.1.1.2 Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen

- Vorberaterung von strategischen Entscheiden zuhanden des RKR
- Einbezug bei wichtigen operativen Entscheiden nach Bedarf
- Begleitung und Überprüfung der Umsetzung Teilstrategie Technologische Entwicklung
- Einbezug bei systemrelevanten Digitalisierungsfragen
- Vorberaterung von finanziellen Anträgen zuhanden des RKR
- Behandlung von Unstimmigkeiten in der Technologischen Entwicklung und Digitalisierung zwischen verschiedenen Anspruchsgruppen

5.1.2 SRK-Fachgruppe TED

5.1.2.1 Organisation

Die Fachgruppe TED setzt sich aus Vertretungen der GS SRK, einem Ausschuss aus der Projektgruppe Technologische Entwicklung und Digitalisierung (PG

TED) sowie einer Vertretung der RK-RO zusammen. Beschlüsse werden im Konsens gefasst.

- drei Vertretungen aus der PG TED (Interessenvertretung der RK-KV)
- drei Vertretungen der GS SRK (Interessen der GS SRK)
- zwei Vertretung der RK-RO
- eine Vertretung der RK-I

Die Fachgruppe wird in der Regel von einer Geschäftsführung einer RK-O geleitet (Vorsitz).

5.1.2.2 Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen

- Die Fachgruppe koordiniert die Technologische Entwicklung im SRK.
- Die Mitglieder der Fachgruppe stimmen sich mit ihren jeweiligen Organisationen (z. B. dem jeweiligen RK-KV, Fachbereiche GS SRK, RK-RO und weitere) ab.
- Die Fachgruppe klärt die grundsätzlichen Bedürfnisse der Anspruchsgruppen und bringt diese in die Fachgruppe ein.
- Die Fachgruppe prüft jährlich die Wirkung und den Umsetzungsstand der Massnahmen.
- Die Fachgruppe kann Empfehlungen zuhanden des Ausschuss TED abgeben im Rahmen der TS TE.

5.1.3 KGL-Projektgruppe TED

5.1.3.1 Organisation

Die KGL-Projektgruppe TED setzt sich aus Vertretungen der RK-KV sowie Vertretungen der GS SRK zusammen. Zusätzliche Personen werden nach Bedarf beigezogen. Beschlüsse werden im Konsens gefasst.

- sechs Vertretungen der RK-KV, aus den verschiedenen Regionen
- drei Vertretungen der GS IT & TE

Die Projektgruppe wird von einer Geschäftsführung eines RK-KV geleitet (Vorsitz).

5.1.3.2 Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen

- Die Vertreter/innen stimmen sich mit der KGL ab und bringen die Anforderungen ein.
- Interessen der RK-KV für gemeinsames Vorgehen und Projekt klären und vorbereiten.
- Unterbreitung von Empfehlungen im Bereich der Technologischen Entwicklung und Digitalisierung zuhanden der KGL.
- Bindeglied zwischen Fachgruppe TED und KGL.

5.1.4 Digital Board

5.1.4.1 Organisation

Das Digital Board setzt sich aus Fachleuten der IT und Technologieentwicklung aus unterschiedlichen Anspruchsgruppen der GS SRK und der RK-O zusammen. Fachspezialisten oder Businessverantwortliche werden nach Bedarf beigezogen. Beschlüsse werden im Konsens gefasst.

- Abteilungs- und Fachbereichsleitungen der GS IT & TE
- Eine Vertretung aus dem Bereich Web Office
- Eine Vertretung aus dem Bereich Fundraising CRM
- Eine Vertretung aus dem Bereich Informationssicherheit/Datenschutz (ISDS)
- Eine Vertretung aus dem Bereich Digitale Entwicklung
- IT und TE Verantwortliche der RK-O

Das Digital Board wird in der Regel von der Abteilungsleitung der GS IT & TE geleitet (Vorsitz).

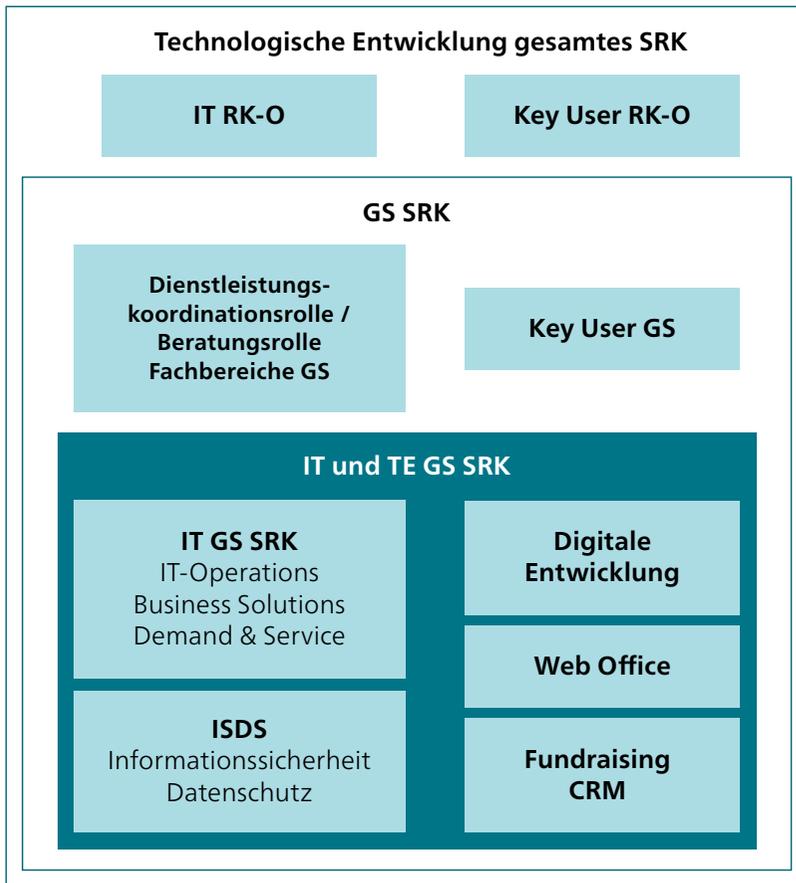
5.1.4.2 Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen

- Technische und operative Synergien entdecken und die Koordination sicherstellen.
- Die Mitglieder des Digital Boards stimmen sich mit ihren jeweiligen Organisationen ab und bringen Anforderungen ins Board ein.

5.1.5 Geschäftsstelle IT & TE

5.1.5.1 Organisation

Die IT & TE umfasst und vernetzt alle Kompetenzen und fachlichen Themen in der IT und den weiteren Rollen, welche die technologische Entwicklung der Geschäftsstelle mitgestalten. Das Leitungsteam IT & TE koordiniert und verantwortet die Umsetzung.



5.1.5.2 Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen

- Technische und operative Umsetzung der Massnahmen der TS TE, wie z. B. die Enterprise Architecture, übergreifendes Projektportfolio-Management.
- Erster Ansprechpartner bei Fragen rund um IT, Digitalisierung und Technologieentwicklung.

5.1.6 Massnahmen Governance und Organisation

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|----------------------------|---|--------|----------|
| 5.1-A | Implementierung | – Implementation und «zum Leben erwecken» der Strukturen (Governance und Organisation) 2022ff | Hoch | Kurz |
| 5.1-B | Verantwortlichkeiten | – Alle Beteiligten kennen ihre Rolle, Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten | Mittel | Kurz |
| | | – Stellvertretungen sind sichergestellt | Mittel | Kurz |
| 5.1-C | Synergien und Koordination | – Identifikation von Anforderungen/ Synergien/Koordination innerhalb der Gremien | Mittel | Mittel |

Legende: Priorisierung = Hoch, Mittel, Tief und Zeitplan = Kurz: 1 Jahr; Mittel: 2-3 Jahre; Lang: >3 Jahre

5.2 Enterprise Architecture Management (EAM)

Enterprise-Architektur soll die Ausrichtung der Unternehmens-IT an den Geschäftszielen sicherstellen. Sie stellt die einzelnen Architekturen und deren Zusammenhänge dar, um die Komplexität beherrschbar zu machen. Dadurch sollen die IT und das Business schneller, flexibler und sicherer werden.

Darüber hinaus können Investitionen besser bewertet und unnötige Investitionen vermieden werden. Ein weiteres Ziel der Enterprise-Architektur ist die Standardisierung der Komponenten in den IT-Systemlandschaften. Dadurch können eine erhöhte Kompatibilität zwischen den Komponenten und eine verkürzte Markteinführungszeit für neue oder angepasste Dienste und Lösungen geschaffen werden.

Die GS IT & TE erarbeitet in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen der GS SRK und den RK-O die Enterprise-Architektur für alle Komponenten und Dienstleistungen, welche flächendeckend bzw. durch die GS IT & TE bereitgestellt werden. Um die Komplexität zu reduzieren bzw. zu adressieren setzen wir ein weit verbreitetes Framework ein (TOGAF).

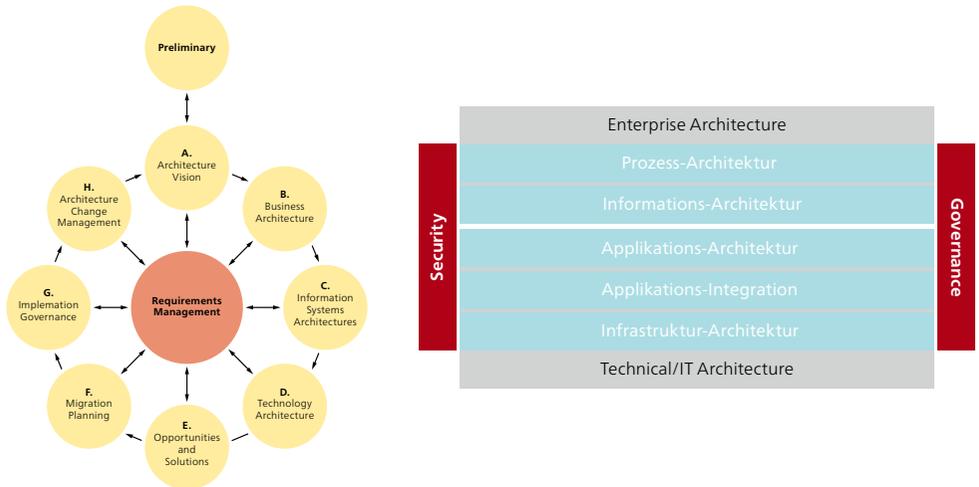


Abbildung 2: Links das TOGAF Architecture Development Method (ADM) und rechts die vereinfachte Übersicht über die Unternehmensarchitekturen und deren Wechselwirkung mit Security und Governance-Themen.

Die GS SRK sowie alle RK-O, welche nicht in der gemeinsamen Enterprise-Architektur-Umgebung der GS IT & TE arbeiten, haben autonom folgende Bedingungen zu erfüllen:

- Sicherstellung des Datenschutzes und der Informationssicherheit
- Umsetzung des Change- und Releasemanagements
- Verantwortung für die Datenintegration mit der GS gemäss dem zukünftigen Master-Daten-Management

5.2.1 Massnahmen Enterprise Architecture Management (EAM)

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|------------------------|--|--------|----------|
| 5.2-A | Vision und Konzept | – Erarbeitung und Schärfung der Architekturvision, Mission, Strategie aus Sicht GS IT & TE mit Einbezug der RK-O | Hoch | Kurz |
| | | – EA-Konzept ausarbeiten | Hoch | Kurz |
| 5.2-B | EA-Team | – Aufbau eines EA-Teams mit Rollen und Verantwortlichkeiten (RACI-Matrix), welches die Arbeiten gemäss definierten Massnahmen aufnimmt | Hoch | Kurz |
| | | – Kommunikation über Architekturarbeit zuhanden aller Anspruchsgruppen | Hoch | Kurz |
| 5.2-C | IST-Architektur | – Visualisierung der aktuell vorhandenen IST-Geschäftsprozesse und der Informations-, Applikations- und Infrastruktur-Architektur | Hoch | Kurz |
| 5.2-D | Zielbild-Architektur | – Visualisierung der Geschäftsprozesse und der Informations-, Applikations- (inkl. Schnittstellen) und Infrastruktur-Architektur | Mittel | Mittel |
| | | – Unternehmens-IST- und Zielbild-Architekturen inklusive benötigter Projekte und Arbeitspakete werden auf Basis der Anwendungsszenarien (User Stories) beschrieben und gehen in die Migrations-Planungsphase ein | Mittel | Mittel |

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|------------------------|---|--------|----------|
| 5.2-E | Prozessautomatisierung | <ul style="list-style-type: none"> – Manuelle Prozesse werden wo möglich durch digitale und automatische Prozesse abgelöst | Mittel | Mittel |
| 5.2-F | Prozessdokumentation | <ul style="list-style-type: none"> – Prozesse werden zentral abgebildet und gepflegt. Die Geschäftsprozesse werden anhand der Unternehmensstrategie und des Unternehmenszwecks abgebildet und abgeleitet | Mittel | Kurz |
| | | <ul style="list-style-type: none"> – Evaluation des technischen Hilfsmittels zur Geschäftsprozessdokumentation | Tief | Kurz |
| 5.2-G | Master Data Management | <ul style="list-style-type: none"> – Single-Source-of-Truth definieren, indem Home- und Lead-Systeme geklärt werden | Hoch | Mittel |
| | | <ul style="list-style-type: none"> – Datenarchitektur erstellen für Informationsobjekte | Hoch | Mittel |
| | | <ul style="list-style-type: none"> – Data Governance erarbeiten | Hoch | Mittel |
| 5.2-H | Integration | <ul style="list-style-type: none"> – Entwurf einer Integrations-Strategie (Grundlagen für RK-O, welche eine eigenständige IT-Strategie verfolgen) | Tief | Lang |
| | | <ul style="list-style-type: none"> – Beschreibung, wie die APIs (Schnittstellen) zu definieren sind, damit eine Integration mit Start-Ups und freiwilligen Entwicklern geregelt ist | Tief | Lang |

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|-----------------------------|--|--------|----------|
| 5.2-I | Cloud First und SaaS | – SRK strebt an, den Mitarbeitenden eine moderne Infrastruktur anzubieten (jederzeit und überall verfügbar) – Cloud-First-Ansatz | Hoch | Lang |
| | | – Transformation (z. B. in die Cloud) erfordert eine ganzheitliche Analyse (technische und betriebswirtschaftlichen Betrachtung) und wo nötig Anpassungen der Architektur | Mittel | Mittel |
| | | – Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen wird stets Rechnung getragen (Cloud Standort CH bevorzugt, EU zulässig) | Mittel | Mittel |
| 5.2-J | Hardware/ Endgeräte | – BYOD-Konzept (Managed Endgeräte) ausarbeiten, einheitliches Device Management nach SRK-Guidelines, mit koordinierter Beschaffung und dezentraler Verwaltung | Hoch | Mittel |
| 5.2-K | EAM-Reifegrad | – Aufnahme IST-Zustand und Definition Soll-Zustand | Hoch | Kurz |
| | | – Regelmässige Abfrage des Enterprise-Architecture-Maturity-Reifegrades | Mittel | Mittel |
| 5.2-L | EAM- und PPM- Schnittstelle | – Definition, wie die Zusammenarbeit zwischen dem EAM-Team und Portfolio- und Projektmanagern zu gestalten ist | Tief | Mittel |
| 5.2-M | Governance | – Aufbau einer EA-Governance: Rollen, Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten, Meeting-Strukturen und -Regeln werden im Kapitel «Governance und Organisation» angepasst und an SRK-Strukturen skizziert | Hoch | Kurz |

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|---------------------------------------|--|--|--|
| 5.2-N | Security, Risk & Compliance | <ul style="list-style-type: none"> – Security soll anhand der Architektur-Layer aufgebaut und regelmässig überprüft werden (Prozesse, Information, Applikationen, Integrationen, Infrastruktur) – Aufbau des IT-Risikomanagements, um Risiken im IT-Betrieb sowie in IT-Projekten zu identifizieren und minimieren. Muss mit bereits bestehenden Instrumenten – wie SRK weites Risikomanagement, IKS – abgestimmt sein. – Stärkung von internen Cyber-Security-Kompetenzen mit Unterstützung durch externe Spezialisten – Regelmässiges Security Reporting – Ganzheitliches ISDS-Konzept erarbeiten (IST-Situation evaluieren und Ziel definieren) – Rollen, Verantwortlichen und Prozesse über das gesamte SRK klären | <p>Hoch</p> <p>Hoch</p> <p>Hoch</p> <p>Hoch Hoch</p> <p>Mittel</p> | <p>Kurz</p> <p>Kurz</p> <p>Mittel</p> <p>Kurz Mittel</p> <p>Kurz</p> |
| 5.2-O | Architektur-Change-Management-Prozess | <ul style="list-style-type: none"> – Definition des Architektur-Change-Management-Prozesses | Tief | Lang |

Legende: Priorisierung = Hoch, Mittel, Tief und Zeitplan = Kurz: 1 Jahr; Mittel: 2-3 Jahre; Lang: >3 Jahre

5.3 Angebotsgestaltung (Dienstleistungsmanagement)

Das IT-Angebot der GS SRK richtet sich nach den Bedürfnissen sämtlicher Anspruchsgruppen. Es orientiert sich am Leistungs-Portfolio und an der Angebotsmatrix der GS SRK.

5.3.1 Dienstleistungskatalog

In der untenstehenden Grafik ist der aktuelle Dienstleistungskatalog ersichtlich, inklusiv der Einschätzung der GS IT & TE bezüglich der zukünftigen IT- und Technologie-Entwicklungstätigkeiten: → halten ↗ erneuern und/oder weiterentwickeln x kein Angebot.

| Dienstleistung / Produkte | GS SRK | RK-O | Drittkunden |
|--|--------|------|----------------|
| Beratungsdienstleistungen | | | |
| Enterprise Architecture Management | ↗ | ↗ | x |
| Datenintegration / API-Management | ↗ | ↗ | x |
| Cyber Security / Informationssicherheit | ↗ | ↗ | x |
| Digitale Entwicklung / Digitale Agenda | ↗ | ↗ | x |
| Grundleistungen / Produkte | | | |
| IT-Basisinfrastruktur (ASP) | → | → | → |
| IT-Basisinfrastruktur (M365-Cloud-Dienste) | ↗ | ↗ | ↗ ¹ |
| Finanzen ERP (NAV/BC 365) | ↗ | ↗ | → |
| Workflow / DMS (Therefore) | ↗ | ↗ | ↗ ¹ |
| Personal Information System (rexx) | → | → | x |
| BI-Infrastruktur (Cubeware/TM1) | ↗ | x | x |
| BI-Leistungserfassung für RK-O | x | → | x |
| Freiwilligen-Management-System CRM | ↗ | ↗ | x |

| Dienstleistung / Produkte | GS SRK | RK-O | Drittkunden |
|--|--------|------|-------------|
| Fundraising CRM | ↗ | ↗ | → |
| 1CMS – Website | ↗ | ↗ | x |
| Produkte für flächendeckende DL | | | |
| Fahrdienst | x | ↗ | x |
| Notruf | x | ↗ | x |
| Produkte für national bedeutsamen DL | | | |
| Entlastungsdienste / Begleitdienste | ↗ | ↗ | x |
| Bildung (Tocco / Moodle) | ↗ | ↗ | x |
| Patientenverfügung | ↗ | ↗ | x |
| Ergotherapie | x | ↗ | x |
| Spezifische Produkte | | | |
| NGO Online für IZ der GS SRK | → | x | x |
| GS-spezifische Dienstleistungen ² | ↗ | x | x |
| Regionale Dienstleistungen | x | ↗ | x |

Tabelle 1: Dienstleistungskatalog

¹ Ausbau für Drittkunden ist mit einer tieferen Priorität zu behandeln; «SRK first»

² Beispielsweise Anerkennung, Familiennachzug, GS-Einzelhilfe

5.3.2 Massnahmen Angebotsgestaltung (Dienstleistungsmanagement)

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|----------------------------|---|--------|----------|
| 5.3-A | Kommunikation | – Angebote, Releases und Problems der GS IT & TE werden veröffentlicht und regelmässig kommuniziert | Hoch | Kurz |
| 5.3-B | Qualität und Reaktionszeit | – Monitoring zur Messung der Reaktions- und Lösungszeit ist einsatzbereit. KPIs werden definiert | Hoch | Kurz |
| | | – Monitoring für Servicequalität etablieren, KPIs werden definiert | Hoch | Kurz |
| 5.3-C | Wissensmanagement | – Wissen über Dienstleistungen und Projekte sowie IT-spezifisches Know-how wird festgehalten und geteilt | Mittel | Mittel |
| 5.3-D | Ressourcen | – IT-Ressourcen wie z.B. Business-Analysten und Digitalisierungsspezialisten aufbauen, um die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen wo nötig zu unterstützen | Mittel | Lang |
| | | – Unterstützung beim Ausarbeiten und Umsetzen von strategischen IT- & TE-Projekten als Sparringpartner | Mittel | Lang |

Legende: Priorisierung = Hoch, Mittel, Tief und Zeitplan = Kurz: 1 Jahr; Mittel: 2-3 Jahre; Lang: >3 Jahre

5.4 Projektportfolio-Management (PPM)

Das Projektportfolio-Management umfasst alle IT- und Technologie-Projekte, welche Berührungspunkte im Enterprise Architecture Management (Prozess-, Informations-, Applikations-, Integrations- und Infrastruktur-Architektur) aufweisen - innerhalb der GS SRK, der Fachabteilungen der GS SRK oder der RK-O. Ziel ist, eine übergreifende SRK-Sicht bezüglich Projekten zu erhalten, um die Koordination und den Austausch ganzheitlich sicherzustellen.

5.4.1 Massnahmen Projektportfolio-Management (PPM)

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|------------------------------|--|--------|----------|
| 5.4-A | Koordination und Transparenz | – Definition und Aufbau eines übergreifenden PPM | Hoch | Kurz |
| | | – Übersicht und Koordination der IT- & TE-Projekte erstellen bzw. sicherstellen | Hoch | Kurz |
| 5.4-B | Kompetenz & Diversifikation | – Projektführungskompetenz stärken und die Wahl der Projektführungsmethoden diversifizieren | Mittel | Mittel |
| 5.4-C | Qualitätssicherung | – Aussagekräftige KPIs definieren | Hoch | Kurz |
| 5.4-D | Priorisierungskriterien | – Erarbeiten von Priorisierungskriterien anhand des Nutzens und der Wirkung, welche bei der Beurteilung der Projekte insbesondere bei Interessenskonflikten angewendet werden können | Mittel | Kurz |

Legende: Priorisierung = Hoch, Mittel, Tief und Zeitplan = Kurz: 1 Jahr; Mittel: 2-3 Jahre; Lang: >3 Jahre

5.5 Technologische Innovation

Ziel ist es, die Innovationskraft des SRK zu fokussieren und Synergien zwischen den RK-O zu schaffen. Das Team «Digitale Entwicklung» der GS SRK schafft Gefässe und Rahmenbedingungen, um Innovation zu fördern.

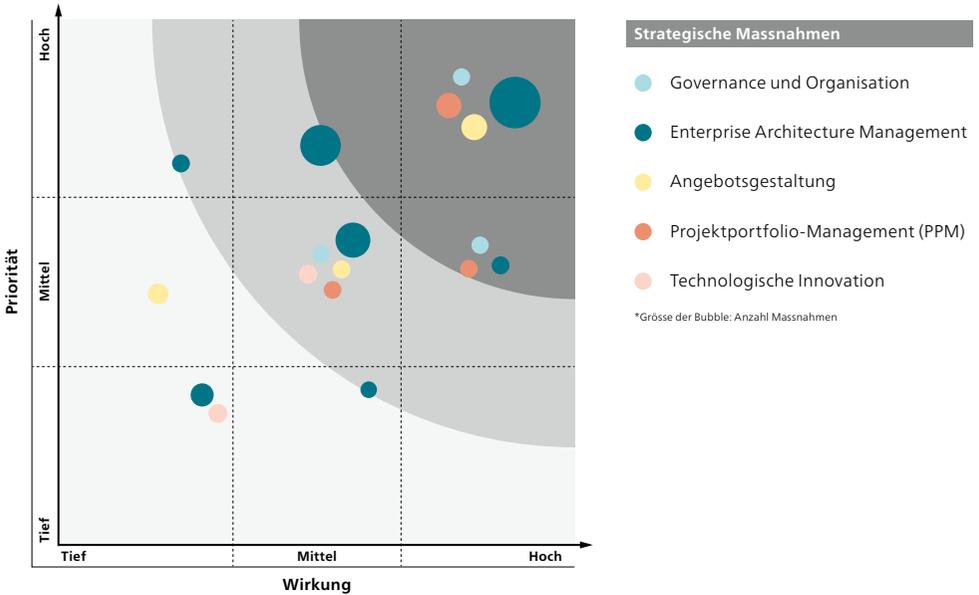
5.5.1 Massnahmen Technologische Innovation

| Nr. | Strategische Eckpunkte | Massnahmen | Prio | Zeitplan |
|-------|------------------------|--|--------|----------|
| 5.5-A | Innovationspotenzial | – Kennenlernen neuer Projekt- und Innovationsmethoden (Use-Case-basiert) | Tief | Lang |
| | | – Intrapreneurship im SRK etablieren | Tief | Lang |
| 5.5-B | Technologie-radar | – Aufbau eines übergreifenden Technologie-/Innovationsmonitors | Mittel | Mittel |
| 5.5-C | Risikomanagement | – Bei der Entwicklung neuer Innovationen und Einführung neuer Technologien das Risikomanagement etablieren | Mittel | Mittel |

Legende: Priorisierung = Hoch, Mittel, Tief und Zeitplan = Kurz: 1 Jahr; Mittel: 2-3 Jahre; Lang: >3 Jahre

6 Roadmap

Die Roadmap der IT-Initiativen zeigt die bereits laufenden Projekte, welche übergeordneten Charakter haben und durch die GS IT & TE getrieben werden. Diese Roadmap wird ergänzt, sobald die übergeordnete Sicht auf die Projekte mittels PPM stattgefunden haben. Die Massnahmen wurden im Rahmen der Priorität und der Wirkung auf die TSTE in einer Matrix beurteilt.



Bis 2024 sind folgende grössere strategischen IT-Projekte in Bearbeitung.

| | 2022 | | | | 2023 | | | | 2024 | | | |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Q1/22 | Q2/22 | Q3/22 | Q4/22 | Q1/23 | Q2/23 | Q3/23 | Q4/23 | Q1/24 | Q2/24 | Q3/24 | Q4/24 |
| Massnahmenumsetzung TS TE | | | | | | | | | | | | |
| COSMOS: ATLAS FI (ERP) | Upgrade von Navision 2013 auf Business Central 365 | | | | | | | | | | | |
| COSMOS: ATLAS DL (CRM) | Einführung Angebot zur Digitalisierung der KV-Dienstleistungen auf Basis von Salesforce NPSP | | | | | | | | | | | |
| COSMOS: Sirius Fundraising (CRM) | Einführung neuer CRM-Fundraising-Plattform auf Basis von Salesforce NPSP | | | | | | | | | | | |
| COSMOS: FW-Plattform (CRM) | Einführung einer Freiwilligen-Plattform auf Basis von Salesforce NPSP | | | | | | | | | | | |
| Infrastuktur Update | Cloud Transformation (MS 365) / Mobile Endgeräte Verwaltung | | | | | | | | | | | |
| Infrastuktur Update | Übergreifendes Identity and Access Management | | | | | | | | | | | |
| Begleitung durch die FG TED & KGL-PG TED | | | | | | | | | | | | |

Abbildung 5: TS TE Roadmap – vereinfacht mit Stand Ende 2021

| IT-Erneuerungsprojekte | | | |
|------------------------|-------------------------------|--|----------------------------------|
| Nr. | Projekt | Detail | Verantwortlichkeiten |
| P1 | ATLAS FI und Therefore | ERP inkl. revisionstauglichem Workflow und DMS-Lösung | GS SRK (Kundenvertretung in PAS) |
| P2 | ATLAS DL | Softwarelösung für KV-Dienstleistungen | GS SRK mit KGL, PG TED |
| P3 | CRM-Sirius | Fundraising-CRM-Plattform | GS SRK (Kundenvertretung in PAS) |
| P4 | FW-Management | Freiwilligen-CRM-Plattform | GS SRK (Kundenvertretung in PAS) |
| P5 | Cloud und Endgeräte Strategie | Infrastruktur-Architektur Erneuerung Endgeräte und Microsoft 365 Cloud | GS SRK |
| P6 | User / Identity Management | Verwaltung der User Accounts über alle SRK-Systeme | GS SRK |

7 Beitrag zur Umsetzung der Ziele der SRK-Strategie 2030

Die Teilstrategie Technologische Entwicklung leistet insbesondere zur Umsetzung folgender Ziele der SRK-Strategie 2030 einen wesentlichen Beitrag:

| Strategische Ziele der SRK-Strategie 2030 | | Strategische Schwerpunkte und Ziele TS TE |
|---|--|---|
| 2.1 | Wir richten unsere Angebote konsequent auf die Bedürfnisse unserer Zielgruppen aus und beziehen sie und unsere Freiwilligen in die Gestaltung unserer Angebote und unserer Organisation ein. | Ziel 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 3.5 |
| 2.2 | Wir stärken mit unseren Angeboten die Ressourcen und Kompetenzen unserer Zielgruppen und fördern damit ihre Fähigkeit, sich selbst und anderen zu helfen. | Ziel 3.3 |
| 2.4 | Wir arbeiten evidenzbasiert, überprüfen regelmässig die Wirkung und Notwendigkeit unserer Angebote und bereinigen sie konsequent. | Ziel 3.3 |
| 3.3 | Wir berücksichtigen die Anforderungen, Chancen und Risiken der Digitalisierung in unserer Denk- und Arbeitsweise, unseren Fähigkeiten und unserer Infrastruktur. | Ziel 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 3.5 |
| 3.4 | Wir gestalten unsere Organisation, unsere Infrastruktur und unsere Angebote nachhaltig. | Ziel 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 3.5 |
| 4.2 | Wir bauen unsere Zusammenarbeit mit anderen Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften und der IFRC aus, gestalten die IFRC aktiv mit und stärken den Wissenstransfer zwischen In- und Ausland gemeinsam mit unseren Rotkreuz-Organisationen. | Ziel 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 3.5 |

| Strategische Ziele der SRK-Strategie 2030 | | Strategische Schwerpunkte und Ziele TS TE |
|--|---|--|
| 5.3 | Wir fördern eine Kultur des Vertrauens, der Wertschätzung, der Innovation und der Wandlungsfähigkeit und passen unser Führungsverständnis und unsere Organisationsstrukturen entsprechend an. | Ziel 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 3.5 |
| 5.5 | Wir nutzen gezielt Synergien zwischen unseren Rotkreuz-Organisationen und zwischen unseren Wirkungsfeldern und erhöhen damit unsere Flexibilität und Handlungsfähigkeit. | Ziel 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 3.5 |
| 5.6 | Wir fördern die Durchlässigkeit innerhalb unserer und zwischen unseren Rotkreuz-Organisationen für Freiwillige und Mitarbeitende. | Ziel 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 3.5 |

8 Glossar/Abkürzungsverzeichnis

| Begriff / Abkürzung | Definition |
|---------------------|---|
| API | Application Programming Interface (Schnittstelle) |
| ATED | RKR Ausschuss Technologische Entwicklung & Digitalisierung |
| AV | Applikationsverantwortliche/r |
| CRM | Client Relationship Management |
| DL | Dienstleistungen |
| DMS | Datamanagement-System |
| EAM | Enterprise Architecture Management |
| ERP | Enterprise Ressource Management |
| FG TED | SRK-Fachgruppe Technologische Entwicklung & Digitalisierung |
| FPD | Departement Finanzen, Personal und Dienste |
| FW | Freiwillige |
| GS | Geschäftsstelle |
| GS IT & TE | Abteilung IT & weitere Rollen, welche die technologische Entwicklung mitgestalten |
| GS SRK | Geschäftsstelle Schweizerisches Rotes Kreuz |
| IaaS | Infrastructure as a Service (Cloud Model) |
| IFRC | Internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung |
| IKRK | Internationales Komitee vom Roten Kreuz |
| ISDS | Informationssicherheit und Datenschutz |
| ITIL | Information Technology Information Library |
| KGL | Konferenz der Geschäftsleitenden der RK-KV |

| Begriff / Abkürzung | Definition |
|----------------------------|--|
| KPI | Key Performance Indicator |
| KV | Kantonalverband |
| LSR | Leitung Suche und Rettung |
| MK | Departement Marketing und Kommunikation |
| PaaS | Platform as a Service (Cloud Model) |
| PG TED | KGL-Projektgruppe Technologische Entwicklung & Digitalisierung |
| PPM | Projektportfolio-Management |
| QS | Qualitätssicherung |
| RK-I | Rotkreuz-Institutionen |
| RK-KV | Rotkreuz-Kantonalverbände |
| RK-O | Rotkreuz-Organisationen (KV, RO, I) |
| RKR | Rotkreuzrat |
| RK-RO | Rotkreuz-Rettungsorganisation |
| SaaS | Software as a Service (Cloud Model) |
| SLA | Service Level Agreement |
| SRK | Schweizerisches Rotes Kreuz |
| SSoT | Single Source of Truth |
| SWOT | Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken |
| TOGAF | The Open Group Architecture Framework |
| TS TE | Teilstrategie Technologische Entwicklung |

Schweizerisches Rotes Kreuz

Rainmattstrasse 10

CH-3001 Bern

Telefon 058 400 41 11

www.redcross.ch

Schweizerisches Rotes Kreuz

