

Bonn standardisiert und automatisiert IT-Prozesse

Modernes IT-Management senkt die Kosten der Bundesstadt

Die Bundesstadt Bonn hat ihre IT-Prozesse im Rahmen einer Migration auf Windows XP auf eine neue technische Basis gestellt. Hehres Ziel des Engagements: Die effizientere Verwaltung der rund 3000 Benutzerkonten, eine höhere Datensicherheit und nicht zuletzt niedrigere Betriebskosten.

Manuelle Änderungsdienste und veraltete Benutzerdatenbank warfen Sicherheitsfragen auf

„Es herrschte ein heilloses Durcheinander“, kommt Franz Josef Skoda, verantwortlich für das Personal- und Organisationsamt in der zentralen Administration bei der Bundesstadt Bonn, rasch auf den Punkt. Der Grund: Das Anlegen, Ändern und Löschen von knapp 3000 Benutzerkonten durch die 50 Fachbereichsadministratoren in den diversen Ämtern der Bundesstadt bereitete Probleme. Hinzu kam, dass sich auch die Pflege der Informationen innerhalb der Bonner Zentraladministration schwierig gestaltete. Denn, ohne standardisierte Prozesse wurden Anfragen beliebig gestellt, Daten unvollständig in das System eingetragen oder fehlende Genehmigungen übersehen. „Es war kein Wunder, dass sich Änderungsaufträge verzögerten“, so Skoda weiter.

Skoda konkretisiert die damalige Aufgabenstellung: Sämtliche Benutzer- und Computer-Änderungen mussten dezentral bei einem der Fachbereichsadministratoren – der beispielsweise für die IT im Sportamt, im Einwohnermeldeamt, im Ausländeramt oder im Presseamt zuständig ist – beantragt werden. Dies konnte entweder mündlich per Telefon oder schriftlich erfolgen. Einen dedizierten Prozess oder aber ein Formular für diesen Arbeitsschritt gab es nicht. Hinzu kam, dass die Anfrage an die Zentrale weitergeleitet wurde und dort von verschiedenen Personen bearbeitet wurden, die sich für unterschiedliche Teilbereiche verantwortlich zeichneten – etwa für die Einrichtung

neuer E-Mail-Accounts, den Zugriff auf einen File-Server oder aber die Berechtigung für die Nutzung einer Applikation. Die Folge waren Zeitverzögerungen von durchschnittlich ein bis zwei Tagen, bis ein Auftrag ausgeführt werden konnte. Hinzu kam, dass sämtliche Änderungswünsche manuell in die Zielsysteme übertragen werden mussten. Inkonsistente Daten und Medienbrüche waren die Folge.

Entsprechend schwierig gestaltete sich denn auch die Pflege der Benutzerdatenbank. Sämtliche der 3000 Benutzerkonten mussten regelmäßig von Hand auf Fehler überprüft werden. Dabei kamen veraltete Daten, verwaiste oder doppelt angelegte Konten zum Vorschein. Das Problem: Es fehlten transparente Prozesse. Hinzu kam, dass es keine Überprüfungen über die vergebenen Benutzerrechte gab. Auch konnte kein Nachweis über die durchgeführten Änderungen erbracht werden. Modifikationen ließen sich nicht nachvollziehen und die fehlende Dokumentation stellte die Einhaltung von Richtlinien in Frage.

Verbesserte Datenpflege der Benutzerkonten und Zugriffsrechte gesucht

Eine Provisioning-Lösung, so die Vorstellung der Bonner IT-Strategen, sollte die Probleme lösen. Diese sollte es ermöglichen, dass die Neuanlage, Änderung und Löschung von Benutzer und Computer-Objekten sowie deren Attribute automatisch in verschiedene Zielsysteme übernommen werden. Administratoren sollten so Aufträge schneller bearbeiten können und vermeiden, dass Daten doppelt gepflegt werden müssen.

"In einem ersten Schritt haben wir versucht, ein eigenes Tool zur Optimierung des IT-Service-Managements zu entwickeln. Nach einiger Zeit wurde jedoch klar, dass das Programmieren eines eigenen Werkzeugs nicht alle Anforderungen erfüllen und sich nicht in die bestehende Infrastruktur integrieren lassen würde", sagt Skoda. Auch die Stadt Köln hatte ähnliche Probleme mit ihrem IT-Management und gemeinsam machte man sich auf die Suche nach einer Lösung. Ziel war es die Betriebskosten zu reduzieren, die Daten und Systemsicherheit zu erhöhen und die Redundanz der Daten zu vermeiden.



„Graduelle Verbesserungen hätten nicht mehr viel gebracht. Mit econet cMatrix und dem behördenspezifischen Best-Practice-Ansatz nach dem Lebenslagen-Prinzip haben sich Leistungsfähigkeit, Service-Qualität und Kostenstruktur unseres IT-Betriebs nachhaltig verbessert. Und auch bei der Compliance-Erfüllung stehen wir mit sehr guten Noten da.“

Franz Josef Skoda
Zentrale Administration
Bundesstadt Bonn

Bonn entscheidet sich für Provisioning-Lösung von econet

Höchste Zeit für Skoda und sein Team, eine europaweite Ausschreibung ins Leben zu rufen: Anfang 2003 wurden verschiedene Angebote von Kleinanbietern und Spezialisten bis hin zu großen IT-Unternehmen eingeholt. Zwei Anbieter kamen dabei in die engere Wahl: Zusammen mit der Stadt Köln beauftragte Bonn schließlich die Münchener econet AG damit, einen automatisierten Änderungsdienst in einer Umgebung von 3.000 Bonner und 8.000 Kölner Anwendern aufzusetzen. Mit cMatrix von econet können Änderungen über einheitliche Web-Oberflächen angestoßen und automatisch in den Zielsystemen umgesetzt werden.

Die Zentralisierung der Auftragserstellung mit der vollständig auf Serviceorientierter Architektur (SOA)-Technologie basierenden cMatrix-Lösung entlastet die IT-Administration heute maßgeblich: Damit stößt nicht jeder Fachbereichsadministrator auf Zuruf die eigene Methodik an, um eine Anfrage zu erledigen, sondern greift auf ein zentrales System zu, in dem Prozesse und Abläufe vordefiniert sind. Darüber hinaus läuft die Neuanlage, Änderung und Löschung von Benutzer- und Computerobjekten standardisiert ab und übernimmt deren Attribute automatisch in verschiedene Zielsysteme. Auf diese Weise können Administratoren Aufträge schneller bearbeiten und vermeiden gleichzeitig, dass Daten doppelt gepflegt werden.

Standardisierte Prozesse und automatische Umsetzung vereinfachen die Verwaltung von Benutzerdaten

Projektleiter Skoda erläutert den Einsatz an einem Beispiel: Sobald ein neuer Mitarbeiter bei der Bundesstadt Bonn eingestellt wird, erfasst ein Fachbereichs-Administrator über eine einfach zu bedienende Oberfläche alle relevanten Daten des neuen Anwenders. Automatisch werden Verzeichnisse angelegt, die entsprechenden Rechte festgelegt und die benötigten Dateiablagen und Anwendungen frei geschaltet. Verlässt ein Mitarbeiter die Behörde oder wechselt er die Position, bedarf es nur einer einzigen Änderung in der IT-Service-Management-Lösung und der Zugang zu geschäftskritischen Anwendungen und Daten wird automatisch blockiert. Die transparenten Strukturen sorgen dafür, dass einmal vergebene Berechtigungen nicht mehr übersehen und alle Befugnisse der Mitarbeiter vom Eintritt bis zum Ausscheiden aus der Bonner Stadtverwaltung kontrolliert und dokumentiert werden.

Das Bonner Projekt unterscheidet sich von Köln nicht nur durch eine geringere Benutzeranzahl, unterschiedliche Objekt-Eigenschaften in der Benutzerdatenbank und

das äußere Erscheinungsbild der Bedienoberfläche, sondern auch der jeweils unterschiedlichen Ausprägung der Zielsysteme. Im Gegensatz zu Köln wird das Reporting in Bonn auch aus der IT-Service-Management-Lösung generiert. So lassen sich verschiedene Berichte zur Verrechnung oder zu Audit-Zwecken erstellen, die aufzeigen, welche User welcher Gruppe angehören oder welche Ressourcen sich in einer Organisationseinheit befinden.

Für Bonn ist es wichtig, Informationen über die Ressourcennutzung zu erhalten: „Wir wollen eine systematische Erfassung, Auswertung und Abrechnung der Leistungsdaten sowie eine lückenlose Überwachung der Ressourcen. Nur durch die Transparenz über die tatsächlichen IT-Kosten verschaffen wir uns mittelfristig Geld“, erklärt Franz Josef Skoda. „Bislang werden die Gesamtkosten kaum erfasst und umgeschlagen – mit cMatrix wird sich das hoffentlich bald ändern.“

Mehr Effizienz durch Standardisierung und Automatisierung

Die Ergebnisse liegen auf der Hand: Während in der Vergangenheit die Bearbeitung eines Änderungswunsches bis zu zwei Tagen dauerte, sind es heute schlanke fünf Minuten. Skodas Fazit: „Früher mussten Mitarbeiter mit bis zu vier Administratoren sprechen, um Änderungen durchführen zu lassen. Heute geht alles viel schneller: Ein einziger Administrator kann mit nur wenigen Mausklicks Berechtigungen und Rechte verändern. Innerhalb von 30 Minuten können wir jetzt alle Rechte- und Ablagestrukturen über die gesamte Bundesstadtverwaltung replizieren. Das lange Warten auf fehlende Zugriffe hat endlich ein Ende.“

Durch die Automatisierung und Zeiteinsparung können die Bonner Ressourcen jetzt effektiver und auch wesentlich effizienter genutzt werden. Denn durch die neu gewonnenen Kapazitäten können die Administratoren nun kontinuierlich an der Optimierung der zugrunde liegenden IT-Infrastruktur arbeiten und liefern somit der Stadtverwaltung einen erheblichen Mehrwert.

Die Provisioning-Lösung erweist sich auch für die Sicherheit und Transparenz als erfolgreiche Lösung: Die revisionssichere Protokollierung der Prozesse ermöglicht jederzeit einen vollständigen Überblick darüber, wer wann was geändert hat. Dass die in cMatrix abgebildeten Prozesse dank der flexiblen Architektur schnell und problemlos geändert oder erweitert werden können und eine höhere Datenqualität durch die zentrale Datenverwaltung gewährleistet ist, sind weitere Vorteile.

Entsprechend euphorisch kommentiert Skoda das Resultat: „Wir sind von der IT-Service-Management-Lösung sehr beeindruckt und auch die Anwender haben die Lösung sehr positiv angenommen - ohne cMatrix könnten wir unsere Arbeit nicht mehr machen. Die Lösung hat alle unsere Anforderungen erfüllt und leistet mehr als wir erwartet haben: Wir können ganze Prozesse automatisieren und nicht nur Benutzer anlegen oder löschen.“ Rückblickend meint Skoda, hätte sich Bonn den Aufwand, eine eigene Lösung zu entwickeln, sparen können: „Mit econet haben wir einen tollen Partner gefunden, der uns ein optimales Preis-/Leistungsverhältnis bietet.“

Nach diesen positiven Erfahrungen hat Skoda nun Geschmack gefunden für weitere Projekte. Gegenwärtig ist das Reporting-Tool nur beschränkt verfügbar: So lassen sich zwar alle Kosten für die einzelnen Verbraucher erfassen und Berichte erstellen, doch derzeit sind nicht alle Gruppenberichte erhältlich. Das Team von Franz Josef Skoda wird jedoch innerhalb der nächsten Wochen und Monate die benötigten Funktionalitäten erhalten, um das Reporting nach Bedarf zu erweitern. Ebenfalls noch Zukunftsmusik ist der Exchange Server 2007, der als neues Zielsystem in die IT-Service-Management-Lösung eingebunden werden soll. Mit der Anbindung des Groupware- und Messaging-Systems werden sich künftig die Zugriffe auf Mailboxen und Kalender verwalten lassen.

Über econet

Die Münchner econet AG ist ein führender Anbieter von prozess-orientierter Unternehmens-Software in den Bereichen IT Service Management und IT-Billing. econet wurde 1994 gegründet und steht weltweit agierenden Unternehmen und großen Behörden bei der Bereitstellung, dem Betrieb, der Verwaltung sowie bei der Verrechnung ihrer IT-Dienste zur Seite und unterstützt sie bei der Optimierung ihrer IT-Geschäftsprozesse.

Mit der econet-Plattform cMatrix wird der Bezug von IT-Diensten wie E-Mail oder Dateiablagen einfach und transparent wie das Bestellen eines Buchs im Online-Shop, von der Beantragung über die Genehmigung und der Einrichtung auf den Servern bis zur „Auslieferung“ des Service. Die dabei im Hintergrund ablaufenden komplexen Prozessketten werden mit cMatrix durchgängig automatisiert. Die mehrfach mit Industriepreisen ausgezeichneten econet-Lösungen sind ITIL-zertifiziert, Webservice-basiert und setzen die Idee der service-orientierten Architektur (SOA) in die Praxis um. Mehr Informationen unter www.econet.de oder direkt unter 089-514 510



econet AG

Kaiser-Ludwig-Platz 5
80336 München · Germany

fon +49 (89) 514 51-0

fax +49 (89) 514 51-199

info@econet.de

www.econet.de