

Modernes IT-Management senkt die Kosten der Stadt Köln

Die Stadt Köln wächst – und mit ihr die Anforderungen an die zugrunde liegende IT: Änderungsaufträge mussten bisher manuell erfasst und an den rund 100 verschiedenen Standorten ausgeführt werden, das Fehlen eines „Vier-Augen-Prinzips“ führte zu einem erhöhten Sicherheitsrisiko und die inkonsistenten Datensätze der mehr als 8.600 Benutzerkonten stellten die Effizienz des Systems in Frage. Als verantwortlicher IT-Dienstleister kam das Amt für Informationsverarbeitung (IV) der Stadtverwaltung Köln deshalb nicht mehr umhin, eine moderne Provisioning-Lösung zu implementieren.

Mit cMatrix von econet konnte der IT-Dienstleister der Stadt Köln die Prozesse so standardisieren, dass sämtliche Änderungen über einheitliche Web-Oberflächen angestoßen und automatisch in den Zielsystemen umgesetzt werden. Durch die Automatisierung und Zeiteinsparung können IT-Ressourcen jetzt effektiver genutzt werden und die reversionssichere Protokollierung der Prozesse ermöglicht einen vollständigen Überblick über sämtliche Änderungsaufträge.

Die Ausgangslage: Manuelle Änderungsdienste und veraltete Benutzerdatenbank werfen Sicherheitsfragen auf

Sämtliche Benutzer- und Computeränderungen mussten nach einer Mitteilung durch die dezentralen Benutzerbetreuer (DZB) manuell durch den zentralen IV-Kundenservice umgesetzt werden. Dabei wurden jährlich mehr als 18.000 Aufträge über das HelpDesk-System abgewickelt und erst als Excel-Datei an den Kundenservice geschickt, bevor sie manuell in das jeweilige Zielsystem übertragen wurden.

„Es existierte keine standardisierte Vorlage für einen Änderungswunsch. Zwar wurden alle Aufträge einheitlich über das Ticketing-System beantragt, aber unterschiedlich in Excel-Dateien ausgefüllt. Die Folge war eine Art Ticket Ping-Pong zwischen dem

zentralen IV-Kundenservice und den DZBs. Erschwerend kam hinzu, dass sämtliche Änderungswünsche manuell aus der Excel-Datei in die Zielsysteme übernommen werden mussten und dazu an unterschiedlichen Stationen bearbeitet wurden“, erinnert sich Ralf Sutorius vom Amt für Informationsverarbeitung der Stadt Köln. „Unter dem Strich blieben inkonsistente Daten, Medienbrüche und unklare Änderungsanforderungen, die die tägliche Arbeit erschwerten.“

Auch die Pflege der Benutzerdatenbank gestaltete sich schwierig: fast 10.000 Benutzerkonten mussten regelmäßig von Hand auf Fehler überprüft werden. Die letzten manuellen Überprüfungen brachten zahlreiche fehlerhafte Einträge zum Vorschein – seien es veraltete Daten, verwaiste oder doppelt angelegte Konten. Neben hohen Kosten und zeitlichem Mehraufwand konnte das IT-System die gestiegenen Sicherheitserwartungen nicht mehr erfüllen. Allein 75 Administratoren mussten umfassende Zugriffsrechte gewährt werden.



„Unser Projekt hat gezeigt, dass es auch in Zeiten knapper Haushaltsmittel möglich ist, durch Investitionen dauerhafte Einsparungen zu erzielen.“

Ralf Sutorius, Amt für Informationsverarbeitung der Stadt Köln

Die Ausschreibung: Köln und Bonn entscheiden sich für Provisioning-Lösung von econet

Wie die Stadt Köln stand auch die Bundesstadt Bonn vor der Aufgabe, eine Lösung für das IT-Management zu finden. Gemeinsam betrachtete man die Prozesse im Bereich der Benutzeradministration und erkannte die Notwendigkeit zur Effizienzsteigerung. Konkret bedeutete das: keine redundante Datenpflege mehr, aber dafür eine höhere Daten- und Systemsicherheit zu geringeren Betriebskosten.

Um diese Anforderungen zu realisieren, sollte ein „automatisierter Änderungsdienst“ eingeführt werden. Diese Anwendung ermöglicht, dass die Neuanlage, Änderung und Löschung von Benutzer- und Computerobjekten sowie deren Attribute automatisch in verschiedene Zielsysteme übernommen werden. Administratoren können so Aufträge schneller bearbeiten und vermeiden gleichzeitig, dass Daten doppelt gepflegt werden. „Ziel war es letztlich, das User-Management zu optimieren, die Anzahl der Medienbrüche zu verringern und wieder mehr Rechte an die einzelnen DZBs auszulagern“, sagt Ralf Sutorius.

Die Vorgaben wurden detailliert in einem Lastenheft zusammengefasst und die europaweite Ausschreibung begann im Januar 2003. „Bei vielen der abgegebenen Angebote hätten wir noch unverhältnismäßig viel an zusätzlichem Entwicklungsaufwand investieren müssen“, stellt Ralf Sutorius fest. Aufgrund des strengen Leistungskatalogs und der hohen Anforderungen an die neue Provisioning-Lösung, kamen am Ende nur zwei Anbieter in die engere Wahl.

Im Juli 2003 beauftragten die Stadt Köln und die Bundesstadt Bonn schließlich die Münchener econet AG damit, einen automatisierten Änderungsdienst in einer Umgebung von 12.000 Anwendern aufzusetzen. Mit cMatrix, der Provisioning-Lösung von econet, schafften Köln und Bonn die Basis für einen weitgehend automatisierten und effizienten Betrieb ihrer Infrastruktur. „Neben der hohen Anpassungs- und Implementierungsgeschwindigkeit war vor allem der Lösungsumfang, sowie die Flexibilität bei der Erstellung neuer Services ausschlaggebend für unsere Entscheidung“, erklärt Ralf Sutorius.

Das Projekt: Standardisierte Prozesse und automatische Umsetzung vereinfachen die Verwaltung von Benutzerdaten

Die Stadt Köln setzte die Kriterien „standardisierte Prozesse“ und „hoher Grad an Automatisierung“ ganz oben auf die Prioritätenliste für die angestrebte IT-Lösung. Mit der modular aufgebauten und vollständig auf SOA-Technologie basierenden cMatrix-Lösung lassen sich jetzt IT-Ressourcen aktiv verwalten, Dateiablagen anlegen oder Berechtigungen vergeben. Diese Abläufe werden über standardisierte Web-Oberflächen angestoßen und automatisch in den Zielsystemen umgesetzt.

An einem Beispiel lassen sich diese Abläufe darstellen: Sobald ein neuer Mitarbeiter bei der Stadt Köln eingestellt wird, erfasst ein DZB 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 das Unternehmen oder wechselt die Position, bedarf es nur einer einzigen Änderung in cMatrix 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 Kölner Stadtverwaltung kontrolliert und dokumentiert werden.

Der Zeitrahmen: sukzessive Implementierung in zwei Stufen

Die Einführung der neuen Provisioning-Lösung wurde grundsätzlich in zwei Phasen über den Zeitraum von sieben Monaten umgesetzt: Zunächst wurde ausführlich geplant, welche Vorgaben die Lösung erfüllen und welche Daten erfasst werden sollen. Im Anschluss wurden die Oberflächen beziehungsweise Eingabemasken entwickelt. Diese erste Phase dauerte insgesamt vier Monate und ermöglichte regelmäßige Vergleichstests mit einem intern entwickelten Prototypen.

Nach Abschluss der ersten Implementierungsphase wurde bereits damit begonnen, die Anwendergruppen auf das neue IT-System zu schulen. Zeitgleich wurden die Zielsystemaktionen entwickelt. Nach weiteren drei Monaten erfolgte die finale Abnahme des Projekts – Zeit genug für die Nutzer, sich mit der neuen Lösung ausgiebig vertraut zu machen. Nach der erfolgreichen Implementierung der Provisioning-Lösung wurde der Import der Bestandsdaten durchgeführt und die Änderungsdienste sukzessive von manueller Bearbeitung auf cMatrix umgestellt.

Die Ergebnisse: Mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit durch Standardisierung und Automatisierung

Die Einführung des automatisierten Änderungsdienstes steigerte die Effizienz des IT-Dienstleisters Köln erheblich. In der Vergangenheit liefen weniger als zehn Prozent aller Prozesse standardisiert und automatisiert, so dass die Bearbeitung eines Änderungswunsches bis zu acht Stunden dauern konnte. Mit der neuen Softwarelösung wurde ein hoher Automatisierungsgrad erreicht, der die Bearbeitungszeit auf minimale fünf Minuten pro Auftrag reduziert.

Die Stadt Köln profitiert von dem implementierten Provisioning-System gleich mehrfach: Durch die Automatisierung und Zeiteinsparung können 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.

Mit der Einführung des automatisierten Änderungsdienstes nimmt die Stadt Köln eine Vorreiter-Rolle ein und fühlt sich in ihrer Wahl für die neue IT-Lösung bestätigt. „Die Investition wird sich innerhalb von weniger als zwei Jahren amortisieren“, ist Ralf Sutorius überzeugt. „Unser Projekt hat gezeigt, dass es auch in Zeiten knapper Haushaltsmittel möglich ist, durch Investitionen dauerhafte Einsparungen zu erzielen.“

Die Provisioning-Lösung erweist sich auch für die Sicherheit und Transparenz als erfolgreiche Lösung: die revisionssichere Protokollierung der Prozesse sowie das „Vier-Augen-Prinzip“ bei der Freigabe von Anträgen ermöglichen 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 Beispiele für die vielen Vorteile, die in Köln durch die Einführung der neuen Provisioning-Lösung erzielt wurden.

Die Zukunft: Die Stadt Köln als Vorbild

„Mit cMatrix haben wir unser IT-Management optimiert und wertvolle Zeit- und Kosteneinsparungen erzielt. Darüber hinaus haben wir mehr Sicherheit und Datentransparenz in unsere Systeme gebracht“, resümiert Ralf Sutorius. „Die neue Lösung wurde von den Nutzern sehr positiv angenommen und sorgte für allgemeine Zufriedenheit.“ Die Implementierung der neuen Provisioning-Lösung hatte noch einen zusätzlichen Überraschungseffekt, mit dem die Verantwortlichen der Stadt Köln nicht gerechnet hatten: „Anfragen benachbarter Kommunen waren fast abzusehen. Aber dass wir mit diesem Projekt das Interesse großer Industriekonzerne geweckt haben, kam für uns wirklich sehr überraschend.“

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