

Bonn standardisiert und automatisiert Prozesse

Modernes IT-Management senkt die Kosten der Bundesstadt

Überblick. 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 3.000 Benutzerkonten, eine höhere Datensicherheit und nicht zuletzt niedrigere Betriebskosten. Ein Vorzeigeprojekt für die Provisioning-Lösung „cMatrix“ von econet aus München.

Es herrschte ein heilloser 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 3.000 Benutzerkonten durch die 50 Fachbereichsadministratoren in den diversen Ämtern bereitete Probleme. Hinzu kam, dass sich auch die Pflege der Informationen innerhalb der Bonner Zentraladministration sehr schwierig gestaltete. Denn ohne standardisierte Prozesse wurden Anfragen beliebig gestellt, Daten unvollständig in das System ein-

getragen oder fehlende Genehmigungen übersehen. „Es war kein Wunder, dass sich Änderungsaufträge verzögerten“, so Skoda weiter.

Skoda konkretisiert die damalige Aufgabenstellung: Sämtliche Benutzer- und Computeränderungen 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.

FRANZ JOSEF SKODA, verantwortlich für das Personal- und Organisationsamt in der zentralen Administration bei der Bundesstadt Bonn



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 eMail Accounts, den Zugriff auf einen Fileserver 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. Alle 3.000 Benutzerkonten mussten regelmäßig von Hand auf Fehler überprüft werden. Dabei kamen veraltete Daten, verwaiste oder doppelt angelegte Konten zum Vorschein. Es fehlten also transparente Prozesse. Hinzu kam, dass es keine Überprüfungen über die vergebenen Benutzerrechte gab. Auch konnte kein



Foto Altes Rathaus Bonn: Presseamt der Bundesstadt Bonn

Nachweis über die durchgeführten Änderungen erbracht werden. Modifikationen ließen sich nicht nachvollziehen und die fehlende Dokumentation stellte die Einhaltung von Richtlinien in Frage.

Benutzerkonten und Zugriffsrechte pflegen

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 Computerobjekten 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.

Bonn entscheidet sich für econet-Lösung

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 an-

gestoßen und automatisch in den Zielsystemen umgesetzt werden.

Die Zentralisierung der Auftragserstellung mit der vollständig auf service-orientierter 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

Projektleiter Skoda erläutert den Einsatz an einem Beispiel: Sobald ein neuer Mitarbeiter bei der Bundesstadt Bonn eingestellt wird, erfasst ein Fachbereichsadministrator über eine einfach zu bedienende Oberfläche alle relevanten Daten des neuen Anwenders. Automatisch werden Verzeichnisse angelegt, die entsprechenden Rechte festlegt 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.

„Wir wollen eine systematische Erfassung, Auswertung und Abrechnung der Leistungsdaten sowie eine lückenlose Überwachung der Ressourcen. Nur durch die Transparenz über die tat-

sächlichen 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 ändern.“

Mehr Effizienz

Die Ergebnisse liegen auf der Hand: Während in der Vergangenheit die Bearbeitung eines Änderungswunsches

DURCHBLICK



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 Mauseklicks 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 ein Ende.“

Durch die Automatisierung und Zeiteinsparung können die Bonner Ressourcen jetzt effektiver und auch wesentlich effizienter genutzt werden. Denn durch die neu ge-

wonnenen Kapazitäten können die Administratoren nun kontinuierlich an der Optimierung der zugrundeliegenden IT-Infrastruktur arbeiten und liefern somit der Stadtverwaltung einen erheblichen Mehrwert.

Die reversionssichere 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 Re-

sultat: „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 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 sind nicht alle Gruppenberichte erhältlich. Das Team wird jedoch innerhalb der nächsten Wochen und Monate die benötigten Funktionalitäten erhalten, um das Reporting zu erweitern. Ebenfalls noch Zukunftsmusik ist der Exchange Server 2007, der als neues Zielsystem in die Lösung eingebunden werden soll. Mit der Anbindung des Groupware- und Messaging-Systems werden sich künftig die Zugriffe auf Mailboxen und Kalender verwalten lassen. **vio**

Über econet

econet

Die Münchner econet AG ist ein führender Anbieter von prozess-orientierten Software-Lösungen in den Bereichen Provisioning, Transformation, Reporting und 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.

Die econet AG bietet Unternehmen und großen Behörden einen methodischen Ansatz zum schrittweisen Aufbau geeigneter Maßnahmen

- um wachsenden Compliance-Anforderungen schnell und mit vertretbarem Aufwand nachzukommen
- um mit der Automatisierung von Prozessen einen sicheren und effizienten IT-Betrieb zu gewährleisten
- um den Bezug von IT-Diensten wie Anwendungen, E-Mail oder Dateiablagen so einfach und transparent zu gestalten, wie das Bestellen eines Buchs im Online-Shop

Die econet-Lösungen vereinen ITIL Best Practices mit den Vorteilen einer service-orientierten Architektur (SOA) als Infrastruktur. Sie basieren auf der Entwicklungsplattform .NET von Microsoft und wurden mehrfach mit Industriepreisen ausgezeichnet. Mehr unter www.econet.de

