



CASE STUDY

LANDRATSAMT LANDSHUT

IT BUSINESS MANAGEMENT BEIM LANDRATSAMT LANDSHUT

Mit der Einführung einer innovativen IT Business Management Lösung schlägt das Landratsamt Landshut die Brücke zwischen den betriebswirtschaftlichen und den technischen Anforderungen seiner IT Abteilung. Der ganzheitliche Lösungsansatz von Lizenz- und Asset Management über Help Desk bis hin zur integrierten Softwareverteilung sorgt für Transparenz, Automation und standardisierte betriebliche Abläufe.

Der Landkreis Landshut belegt mit seinen Partnerregionen Cimbern in den „Sieben Gemeinden“ in der Hochebene von Asagio in Italien sowie der dagegen eher frostig anmutenden Partnerregion Novosibirsk in Sibirien ein hohes Maß an Weltoffenheit seiner knapp 150.000 Einwohner. Mit der Einführung eines innovativen IT Business Management ging auch Bernhard Wiedemann nach seinem Amtsantritt beim Landratsamt Landshut als Leiter Sachgebiet Informations- und Kommunikationswesen (IuK) neue Wege.

Aufgrund seines kaufmännischen Denkens spielten bei Bernhard Wiedemann von Anfang an betriebswirtschaftliche Betrachtungsweisen bei der Organisation der IT eine zentrale Rolle. Neben der Maßgabe den haushaltsrechtlichen Vorschriften über die Pflege eines Inventars gerecht zu werden, sollte zukünftig ein hohes Maß an Automation und Transparenz die Basis für einen

effizienten und kostenoptimalen IT-Betrieb bereiten.

Zur Verwaltung des Inventars der rund 300 Anwender dienten bis dato lediglich eine Excel-Liste mit rudimentären manuell gepflegten Informationen wie Rechnername, Standort und vorhandene Microsoft Lizenzen. Aufgrund der hohen Änderungsgeschwindigkeit der IT musste aus betriebswirtschaftlichen Gründen die Aktualität der Daten bereits Stunden nach der manuellen Aktualisierung wieder in Frage gestellt werden. Auch im Supportfall fehlten den Administratoren entscheidende Informationen für eine schnelle Hilfe. Eine strukturierte Ablage und Pflege zusätzlicher Informationen über den Arbeitsplatz des Hilfesuchenden gab es nicht. „Wurde per Turnschuh-administration beispielsweise auf Zuruf eines Anwenders dessen Microsoft Office Standard zu einem Professionell erweitert, konnte es schon mal eine Weile dauern bis

CASE STUDY – LANDRATSAMT LANDSHUT

dies Berücksichtigung im Inventar fand“, erinnert sich Bernhard Wiedemann.

Wiedemann erklärt weiter: „Nachdem der Turnschuhadministration mit der Einführung einer Softwareverteilung auf die Sprünge geholfen war, sollte die Einführung einer IT Business Management Lösung folgen.“ Die Anforderungen waren schnell umrissen: Die Lösung sollte einen detaillierten kaufmännischen, organisatorischen sowie technischen Überblick über Hardware, Software Lizenzen und Verträge der IT des Landratsamtes ermöglichen. Dabei sollte nicht nur der aktuelle Bestand ersichtlich sein, sondern auch die Änderungen in einer Historie. Ziel ist die Nachvollziehbarkeit vom Kauf eines Assets bis zur Verschrottung entlang des gesamten Produkt Lifecycles.

Um den manuellen Pflegeaufwand und die Redundanz der Daten zu minimieren, sollte das System über einfach zu initialisierende Schnittstellen zu Dritt-Systemen verfügen. Weiterhin waren für den täglichen Abgleich der Soll-Daten mit dem Ist-Zustand Standard-schnittstellen zu den operativen administrativen Lösungen gefordert. Zu den administrativen Lösungen gehörten die zuvor eingeführte Softwareverteilung aber auch ein technischer Scanner (Inventarisierung) sowie Microsoft Active Directory.

Darüber hinaus sollte die Lösung in der Lage sein die Aktivitäten des IT Betriebs zu dokumentieren, um aus Erfahrungen zu lernen und das Rad nicht immer wieder aufs Neue erfinden zu müssen. Nicht zuletzt sollten häufig wiederkehrende betriebliche Aufgaben wie die Inbetriebnahme eines neuen Rechners in Form von Standardprozessen digital und – soweit möglich – teilautomatisierbar sein. Dazu Wiedemann: „Aufgrund der sehr guten Erfahrungen mit der update4u Software AG bei der Einführung der Softwareverteilung fiel uns die Toolwahl nicht schwer. Als Hersteller der update4u Suite konnte unser vertrauter und bewährter Partner uns auch beim Thema IT Business Management begleiten.“

Aller Anfang sind konsolidierte Daten

Jedes IT Business Management ist genau so wert, wie die Qualität der zugrunde liegenden Daten. Mit der Einführung des update4u Asset Manager legte das Projektteam Anfang 2003 eine solide Basis mit konsolidierten technischen und kaufmännischen sowie organisatorischen Informationen. Als Datenquellen dienen dem Landkreis Landshut unterschiedlichste Systeme. Sämtliche Schnittstellen zu Drittsystemen sind Update sicher.

Die Standardschnittstelle des Asset Manager zu Active Directory liefert beispielsweise Informationen über die Rechner und den zugehörigen Accounts. Die Active Directory Informationen werden mit technischen Detailinformationen des Scanners (Inventarisierung) ergänzt und automatisch verknüpft. Der update4u Asset Manager verfügt über eine Vielzahl an Standardkonnektoren zu markt-führenden technischen Inventarisierungen – so auch zu der in Landshut eingesetzten enteo Inventory. Zu den übermittelten Details der Inventarisierung gehören z.B. Informationen über die installierte Software eines PCs oder Aussagen über dessen einzelnen Hardware-Komponenten wie Festplatte, Prozessor oder Arbeitsspeicher. „Ergänzend kamen die Drucker aus einer weiteren Excel Tabelle, die wir initial importiert und im gleichen Schritt abgelöst haben. Wieder ein Standalone-Datengrab weniger,“ freut sich Tom Kröger, Projektleiter seitens der update4u Software AG.



Eingesetzte Produkte:

- update4u License Manager
- update4u Asset Manager
- update4u Contract Manager
- update4u Service Manager
- update4u Software Manager



CASE STUDY – LANDRATSAMT LANDSHUT

Nach der Konsolidierung der überwiegend technischen Informationen wurden diese im nächsten Schritt um organisatorische Daten angereichert. Datenquelle war und ist in diesem Fall das in kommunalen Verwaltungen weit verbreitete Informationssystem KomXpress. Dieses ergänzt in regelmäßigen Abständen die technischen Daten, z.B. um aktuelle Informationen zum Mitarbeiter sowie seiner Telefonnummer und eMail – aber auch der zugehörigen Organisationseinheit oder der Raumnummer.

Am Lizenz Management geht nichts vorbei

Nach Einführung des Asset Manager legte das Projektteam im nächsten Schritt mit der Einführung des update4u License Managers den Fokus auf das hochaktuelle Thema Lizenz Management. Über die Ist-Daten des Scanners weiß der update4u License Manager, welche Software auf einem Rechner installiert ist. Musste bis dato manuell definiert werden, welche Installationsmeldung, welchen Lizenzbedarf nach sich zieht, wird diese Aufgabe für das Landratsamt zukünftig die update4u License Data Base komplett automatisieren. Die Referenzdaten konsolidieren vollautomatisch die technischen Informationen der Inventarisierung und ermitteln daraus den aktuellen Lizenzbedarf. Auf Knopfdruck stellt sie den Bedarf dann dem Bestand an kaufmännisch erworbenen Lizenzen gegenüber und zeigt Über- bzw. Unterlizenzierungen auf.

Maximale Transparenz im Support

„Nachdem eine einheitliche Datenbasis geschaffen war, mussten wir mehr oder weniger nur durch Eingabe des Lizenzkeys das Help Desk Modul update4u Service Manager frei schalten“, erklärt Tom Kröger zur weiteren Vorgehensweise. Der Vorteil bei den einzelnen Produkten der modularen update4u Suite liegt im einheitlichen Setup. „Hast du eins, hast du alle“, so Kröger weiter, „lediglich die Konfiguration und Einrichtung der Help Desk spezifischen Rollen, Arbeitsabläufe und Vorlagen erforderte unsere Unterstützung.“

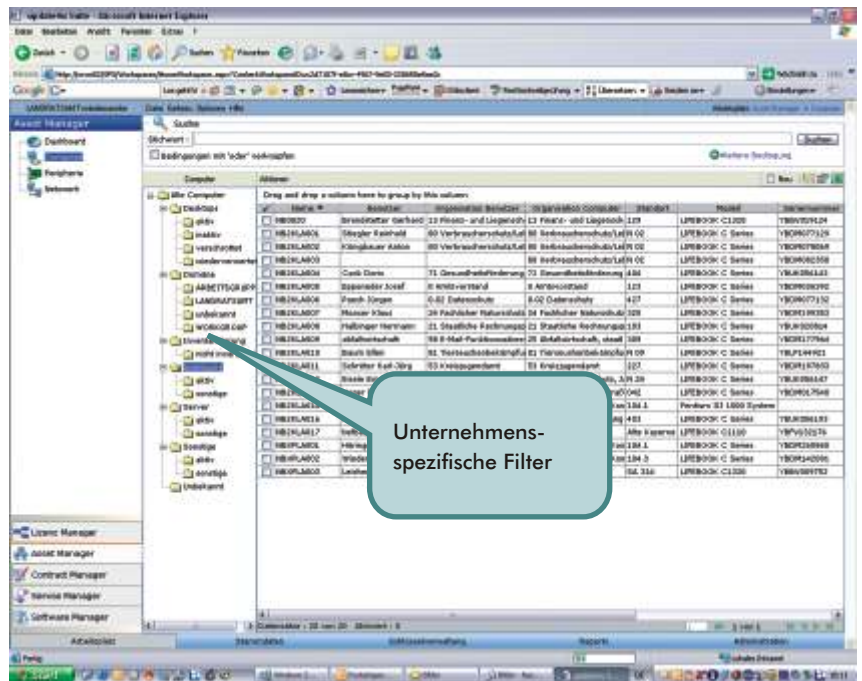
Sämtliche durchgeführten Datenänderungen historisiert das System automatisch – Name, Datum und Uhrzeit sowie Wert alt und neu sind in komfortablen Reports schnell ermittelt. Damit war natürlich auch im Help Desk die gewünschte Nachvollziehbarkeit sicher gestellt.

Updates auch nach Customizing

Im IT Business Management geht es darum die spezifischen EDV Prozesse eines Unternehmens bestmöglich zu unterstützen. „Damit Lösungen in Systemumgebungen in der Größe unseres Landratsamtes überhaupt erschwinglich sind, ist eine hohe Flexibilität bei gleichzeitig maximaler Standardisierung der Software gefragt. Ansonsten geraten die externen Consulting Kosten für Anpassungen zu einem Fass ohne Boden“, so Wiedemann. Die Produkte der update4u Suite lösen dieses scheinbare Paradoxon indem sie auf generische Funktionen setzen, die rein über Konfiguration eine unternehmensspezifische Anpassung erlauben.



Bernhard Wiedemann –
Leiter Sachgebiet Informations- und
Kommunikationswesen, Landratsamt
Landshut



Unternehmensspezifische Datenfilter einfach selber konfigurieren

Der generische Ansatz bietet den Landshutern den Vorteil, Anpassungen – nach entsprechender Schulung – selber durchzuführen. Außerdem bleibt das eingesetzte Produkt im Landratsamt auch mit den Anpassungen ein Standardprodukt, das einfach updatebar ist. Wiedemann dazu weiter: „Nach dem offenen Training Self Customizing, konnte ich in 3 Stunden eine Verwaltung für Türschlüssel abbilden. Das neue Objekt Schlüssel wurde von mir mit bestehenden Objekten der SQL-Datenbank wie Raumnummer und Standort einfach verknüpft. Zum Anlegen des Datenbankobjektes habe ich den Web Browser nicht einmal verlassen müssen.“

Auch an andere Stelle konnten die Landshuter selber letzten Schliff anlegen: Über die Möglichkeit unternehmensspezifische Datenabfragen abzuspeichern, lassen sich z.B. im Rahmen des Asset Managements die Rechner gemäß ihrer Domänen-Zugehörigkeit mit einem Mausklick sortieren. Auch im Help Desk wurden diverse spezifische Filter zur Sortierung der Tickets selbst erstellt.

Zusätzlich nutzen die IT Spezialisten des Landratsamtes die Möglichkeit so genannte Custom Wizards einzubinden – auch hier bleibt die Update Fähigkeit des Produktes komplett erhalten. Ein nicht nur in Landshut beliebter Custom Wizard erlaubt es einen neuen Computer im Asset Management anzulegen und die Software, die er später erhalten soll, zuzuweisen, bevor der Rechner ans Netz geht. Meldet er sich am Netz, wird die Softwareverteilung – im Falle von Landshut ist dies NetInstall – vollautomatisch über einen schreibenden Standardkonnektor initiiert, den Rechner mit der entsprechenden Software zu betanken. Die Schnittstelle zur Softwareverteilung wird über den update4u Software Manager als Standard ausgeliefert.

Weitere Anpassungsmöglichkeiten bestehen über eine grafische Workflow- und Business Rule Engine zur Abbildung unternehmensspezifischer Prozesse sowie der Erstellung kundenspezifischer Reports über die Reporting Engine.

Resümee und Ausblick

„Die Einrichtungszeiten beschränkten sich pro Produkt auf wenige Tage. Mit dem Asset Management verfügen wir erstmals über einen Gesamtüberblick auf unser Inventar. Die Informationen unterschiedlichster Systeme stehen konsolidiert in einem zentralen System bereit und werden größtenteils durch Importroutinen automatisch gepflegt. Das treibt den Fehlerteufel im Detail aus und spart erheblich Zeit bei der Datenpflege. Diese Daten stehen im Help Desk bei Eingabe des Namens des Hilfesuchenden sofort zur Verfügung, sodass wir unsere Reaktionszeiten und Servicequalität nachhaltig verbessern konnten. Auch die Lizenzverwaltung ist für uns ziemlich schnell unentbehrlich geworden. Heute sieht der für die Softwareverteilung zuständige Administrator sofort, ob noch eine Lizenz vorhanden ist oder nicht. Ich bin total begeistert und glaube, auf so ein Werkzeug haben viele Lizenzverantwortliche lange gewartet“, resümiert Wiedemann.

Die nächsten Schritte sind im Landratsamt Landshut bereits geplant. Die Vertragsverwaltung mit dem update4u Contract Manager wird weiter ausgebaut. Außerdem soll noch mehr Automation erfolgen, um die Effizienz der Abteilung weiter zu steigern. So sollen Endanwender zukünftig Software über den Warenkorb des update4u Service Portal bestellen können. Nach Genehmigung der Software im integrierten Antragswesen des Service Portals wird diese auch automatisch installiert – ohne zutun der Administration.

Außerdem soll vom Service Mitarbeiter zusätzliche Software wie z.B. der Adobe Reader oder Office Professional direkt aus den Tickets des Help Desk über einen Custom Wizard zugewiesen werden können. Damit braucht dieser kein Know How mehr zur Bedienung der Softwareverteilung. Zumal über das Rechte System der update4u Suite steuerbar ist, welche Software der Service Mitarbeiter für welche Arbeitsplätze zuweisen darf, sodass sicher gestellt ist, dass nicht auf einmal alle Mitarbeiter ein Office Professional installiert bekommen.