



15. Jahrgang | 17 Eur

KLM

Kommunalleasing Magazin

01-2017

Das Fachmagazin für Kämmerer

LEASING – MIETE – PPP

Giganet

Das Ziel „50 Mbit/s“ ist schon überholt. (ab S. 10)

Verbrauchsstiftung

So können Kommunen privates Geld einsammeln. (ab S. 26)

Elektrobus

Die Schnelllade-Haltestelle gab es gleich dazu. (ab S. 32)



In Frankfurt schon ein Erfolgsrezept

Kommunaler IT-Services aus Kundensicht



Die besonders im vergangenen Jahrzehnt vorangeschrittene Digitalisierung hat in den kommunalen Verwaltungen dafür gesorgt, dass ein Großteil der Arbeit am Computer erledigt wird. Je nach Größe der Gemeinde greifen Tausende städtischer Mitarbeiter auf die IT-Infrastruktur der Kommune zu und tätigen wichtige und zeitkritische behördliche Vorgänge, die Millionen Einwohner betreffen und sensible Daten bewegen. Dazu ist es schon heute - erst recht aber in der Zukunft - wichtig, dass die Bildschirmarbeiter gerne und richtig das System nutzen. Das lässt sich sogar überprüfen - dank eines End-User-Experience-Monitorings. Bei der Auswahl eines geeigneten Hilfsmittels muss in Behörden das Augenmerk auf dem Faktor Datenschutz liegen.

Die Ämter und Abteilungen für Informations- und Kommunikationstechnik vieler Kommunalverwaltungen haben sich mit dem Fortschreiten der Digitalisierung zu wichtigen IT-Dienstleistern und Serviceprovidern entwickelt. In Großstädten betreiben sie mitunter Hunderte IT-Services für Zehntausende Mitarbeiter an Standorten auf dem gesamten Stadtgebiet: von Kitas über Schulen bis zum Zoo oder dem Standesamt, oft auch Stadtwerke und Verkehrsamt mit wichtigen Steueranlagen. Da in den behördlichen Vorgängen sehr häufig wichtige und eilige Entscheidungen von der Verfügbarkeit spezieller Fachanwendungen abhängen, ist ein verlässlicher und schneller Zugriff auf die kommunalen IT-Services wesentlich. Die ständige

Arbeit mit sensiblen Daten von Bürgern stellt obendrein hohe Ansprüche an die Datensicherheit.

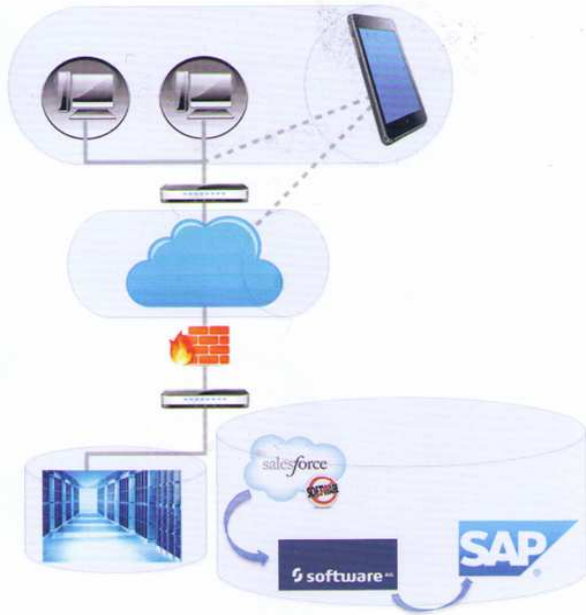
Überwachung der Services durch Fachabteilungen

Die Verfügbarkeit und Leistung der zentral angebotenen Behörden-IT zu überwachen und im Fehlerfall zielgerichtet zu entstören, ist eine der wichtigsten Aufgaben der kommunalen IT-Leitstellen. Dazu kommen zentrale Plattformen zum Einsatz, wie etwa der Microsoft Center Operations Manager (SCOM). Doch mit diesen Mitteln kann man letztlich nur die technische Verfügbarkeit der Infrastruktur überwachen. Ob die Nutzer - häufig ohnehin an weit

verteilten Standorten und entfernten Liegenschaften - tatsächlich mit dem IT-Service arbeiten können, wissen die Verantwortlichen nie sicher. Dabei ist das für das virtuelle Bürgerbüro wichtig.

End User Experience: IT-Services aus Anwendersicht

Wer überwachen möchte, wie sich tatsächlich mit der verfügbaren IT arbeiten lässt, kann zusätzlich das eingangs erwähnte End-User-Experience-Monitoring einführen. Damit lässt sich die Anwenderperspektive transparent machen. Die Endanwender-Erfahrung kann von Liegenschaft zu Liegenschaft stark variieren; dabei spielt die Qualität der Netzwerkstrecke ebenso



eine Rolle wie die Leistung des verwendeten Endgeräts. Wer über gut ausgestattete Hardware, einen leistungsfähigen Netzwerkanschluss und vor allem auch eine kurze Entfernung zum Rechenzentrum auf zentrale Services zugreifen kann, wird bei absolut stabiler Verfügbarkeit einen viel höheren Anwendungskomfort erleben, als jemand, der weit entfernt mit veralteter Hardware und schlechter Anbindung arbeiten muss. End-User-Experience-Monitoring informiert standortbezogen darüber, wie leistungsfähig und stabil ein Service aus der Sicht der jeweiligen Anwender funktioniert, und ergänzt ein bestehendes Infrastruktur-Monitoring um die Perspektive.

Erfahrungen aus Frankfurt am Main

Im Oktober 2015 entschied sich der IT-Leitstand der Stadt Frankfurt am Main für die Softwarelösung Servicetracer, um ein Monitoring aus Anwenderperspektive einzuführen. Der Hersteller aus

dem benachbarten Darmstadt stellte einen künstlichen Nutzer bereit, der automatisiert IT-Services auf der grafischen Nutzerschnittstelle bedient – genau so wie ein menschlicher Anwender. Gleichzeitig misst Servicetracer Verfügbarkeit und Antwortzeiten ausgewählter Transaktionen, etwa ein Log-in ans E-Mail-System oder Datenbankabfragen, und ermöglicht so eine objektive Abbildung der Endanwender-Erfahrung.

„Schon der Machbarkeitsbeweis hat uns überzeugt. So konnten wir gemeinsam mit den Servicetracer Beratern vor Ort die Gesamtumgebung in kürzester Zeit aufbauen“, berichtet Jens Hübel, der damalige Leiter des IT-Leitstandes der Stadt Frankfurt. „Alle Fachanwendungen konnten ohne Einschränkung im End-User-Experience-Monitoring abgebildet werden.“ Die Desktop-Messungen selbst laufen verdeckt, damit erfüllt die Monitoring-Lösung eine der Hauptanforderungen, die im Vorfeld definiert wurden: „Die Auflage ist generell,

dass wir sichere Services anbieten wollen“, erklärt Hübel. „Als öffentlicher Dienst erbringen wir unter anderem hoheitliche Aufgaben. Wir brauchen also auf jeden Fall eine zugriffssichere Lösung, die den Anforderungen des Datenschutzes genügt.“

Kritische Leistungswerte alarmieren.

Servicetracer misst rund um die Uhr Verfügbarkeit und Leistung der Fachanwendungen und sendet die am Mitarbeiterrechner erhobenen Messdaten über eine eigene Schnittstelle direkt an die zentrale Überwachungsplattform (etwa SCOM). Bei kritischen Werten wird automatisch der Serviceverantwortliche alarmiert. So lassen sich

Engpässe rechtzeitig feststellen – und im Idealfall beheben, noch bevor die Nutzer sie bemerken.

Mit der Erweiterung der Infrastruktur-Überwachung um ein End-User-Experience-Monitoring der Fachanwendungen hat die Stadt Frankfurt ein Erfolgsrezept im Sinne einer hohen Qualität der kommunalen Services geschaffen – und die rein technische Sicht auf die kommunale IT um die menschliche Perspektive ergänzt.

Markus Duus ist Geschäftsführer der Servicetrace GmbH. ■

Der Softwareroboter Servicetracer

ist ein „synthetischer User“, der wie ein echter, menschlicher Anwender über Bilderkennung, Mausclicks und Tastatureingaben Applikationen wie etwa SAP, Web-Apps, Java-Applets oder Eigenentwicklung sowohl auf PCs und Notebooks als auch in Terminalumgebungen (Citrix) bedient. Dabei misst Servicetracer die Antwortzeiten ausgesuchter Transaktionen, etwa ein Log-in ans SAP-System, und ermöglicht so eine objektive Abbildung der Servicequalität wichtiger Applikationen aus Nutzersicht. Kritische Antwortzeiten eskaliert Servicetracer Alerting umgehend per SMS- oder E-Mail-Alarm an Applikationsverantwortliche. Servicetracer Reporting übersetzt die Messdaten in grafische Darstellungen der Applikationsqualität in einem definierten zurückliegenden Zeitraum und versendet automatisiert Report Blocks. Die Software lässt sich sowohl für Tests vor dem Rollout als auch für Monitoring im Betrieb von Applikationen einsetzen und unterstützt eine umfassende Qualitätssicherung im Application Lifecycle.