

End-to-End Monitoring

von **Berthold Wessler**,
 Redakteur
 IT-DIRECTOR

Der Qualität ihrer IT-Services widmet die Stadt Wien höchste Aufmerksamkeit.

> Weil deren Qualität sich mit den klassischen Tools des Netzwerk- und Systemmanagements nur schwer garantieren und weiter verbessern lässt, wurde jetzt ergänzend ein End-zu-End-Monitoring der IT-Services aus der Perspektive der Endbenutzer implementiert.

»Unser Auftrag ist klar umrissen«, begründet Christian Altenberger den konsequenten Ausbau des Service-Level-Management (SLM) bei der Stadt Wien. Der Dezernatsleiter der Magistratsabteilung 14, die mit 470 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die optimale Bereitstellung der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) der 35.000 Mitarbeiter in der Stadtverwaltung der Millionenstadt verantwortlich zeichnet, schafft mit einem der größten Computernetze Europas und moderner Informatik die technischen Grundlagen für eine bürgerfreundliche, effiziente und service-orientierte Stadtverwaltung. Diese Service-Orientierung gilt auch und gerade in der IT-Abteilung, die schon längst mehr als nur

die »nackte« IKT-Infrastruktur bereitstellt. Altenberger versteht sich vielmehr als interner Dienstleister, der erforderliche gesetzliche oder organisatorische Änderungen pünktlich durchführt und so Rechtssicherheit und Gesetzeskonformität sicherstellt. Gleichzeitig ist für den IT-Chef die Nähe zum Bürger kein Schlagwort, sondern wird sehr ernst genommen. Konkret heißt das: Die Qualität der IT-Services zum Bürger soll hohen Ansprüchen genügen.

Das ist allerdings leichter gesagt als getan, weil allein schon Art und Umfang dieser IT-Services in der Metropole eine Herausforderung für jeden Qualitätsmanager bilden. Denn neben der zentralen Betreuung der EDV und der Telekommunikation für die 140 Abteilungen der österreichischen Hauptstadtverwaltung liefert das RZ auch Technologien für den direkten Kontakt mit den 1,6 Mio. Bürgerinnen und Bürgern Wiens.

Die angestrebte Service-Orientierung der IT ist dabei für Altenberger das logische Produkt aus



technischer Innovation und wirtschaftlicher Notwendigkeit. Ihre Ursprünge gehen auf die strategische Entscheidung kurz vor dem Millennium zurück, die IT-Abteilung in ein Cost Center umzuwandeln. Die Cost Center-Idee bedeutete, dass der Kunde auch bezahlen muss, was er bestellt hat. Dieser grundlegende Wandel hatte im Laufe der Zeit einen sehr positiven Effekt: Weil die IT nicht mehr gratis ist, überlegen sich die Kunden nunmehr genau, was sie wollen. Der anschließende Aufbau eines SLM gestaltete sich dann allerdings langwierig, denn die Leistungen waren anfangs noch unverständlich, während die Kosten sofort transparent waren.

»Daher haben wir im ersten Schritt nur leicht messbare und auch für unsere Kunden direkt verständliche Leistungen vertraglich vereinbart und uns zunächst bewusst auf den IT-Arbeitsplatz beschränkt«, erläutert Kurt Starnberger, Leiter der Gruppe Arbeitsplatz in der Magistratsabteilung 14 der Stadt Wien, rückblickend die Vorgehensweise. Die Qualitäten waren daher von folgender Art: Wie schnell bekommt der Kunde einen neuen PC oder eine neue Benutzerberechtigung? Wie genau sind Installations- und Reparaturtermine einzuhalten? Welche Reaktionszeiten sind bei der Störungsbehebung einzuhalten?

Allerdings waren diese IT-Kosten pro Arbeitsplatz wenig aussagekräftig und vor allem nur schlecht steuerbar für die Kunden, weil damit alle IT-Ser-

vices über einen Kamm geschoren werden. »Anfangs haben wir rund 80 Prozent unserer Kosten auf diese Weise verrechnet«, blickt Altenberger zurück. »Mittlerweile können wir 80 bis 90 Prozent unserer Kosten eindeutig zu bestimmten Leistungen zuordnen und verursachergerecht abrechnen.«

Verbesserung der Servicequalität

Parallel dazu hatten die Wiener IT-Experten schon länger versucht, ihre Leistungen nicht nur zu beschreiben, sondern auch den Grad der Erfüllung zu vereinbaren und zu messen. Das hat 2005 zu den ersten Service-Level-Agreements (SLAs) geführt – und zu einem Nachdenken über die Unterstützung der SLAs durch geeignete Messinstrumente. Möglich werden sollte so die gezielte Steigerung der Service-Qualität, eine wirksame Störungs-Prävention, eine verursachungsgerechte Leistungsverrechnung und last but not least eine stetige Verbesserung der Kommunikation mit den »Kunden« der IT-Abteilung.

Europaweite Ausschreibung

Da die Wiener sehr kostensensitiv handeln, wurde das Projekt am 21. September 2005 europaweit ausgeschrieben. Aus insgesamt fünf Angeboten wählten die Wiener das des deutschen Spezialisten Geyer & Weinig GmbH aus. Eingekauft



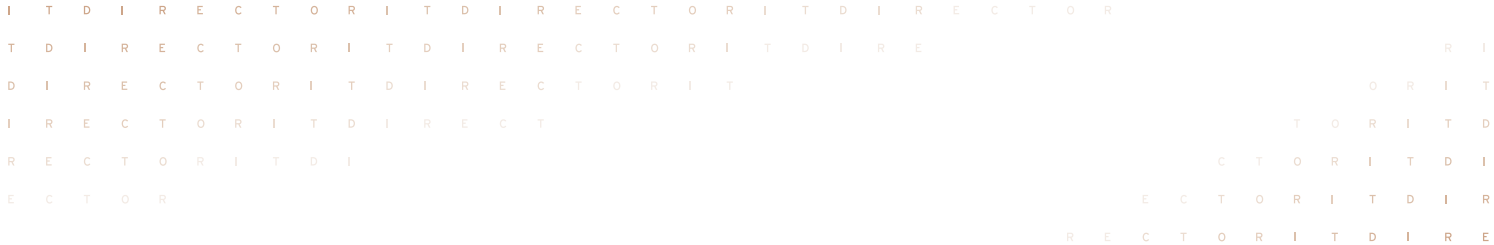
Christian Altenberger, Leiter IKT-Betrieb: Hat eine gute technische Grundlage für SLAs geschaffen, die über das reine Bereitstellen von Arbeitsplätzen hinausgehen



Kurt Starnberger, Leiter der Gruppe Arbeitsplatz in der Magistratsabteilung 14 der Stadt Wien: Erhält nun einen bereichsübergreifenden Einblick in das Applikationsverhalten



Andreas Breitschopf, Projektleiter: »Wir messen jetzt Performance und Verfügbarkeit von fünf kritischen Anwendungen aus der User-Perspektive!«



→ **Rasche Erstimplementierung der Messsysteme**

Die Erstimplementierung der Messsysteme, der Server und der Aufbau des Reporting wurde vom Hersteller vorgenommen. »Anfang April wurde die Installation offiziell beendet und, wie in der Ausschreibung definiert, zum zweimonatigen Pilot-Messbetrieb an die Stadt Wien übergeben«, erinnert sich Horst Schlosser, der zuständige Projektleiter beim Tool-Lieferanten Geyer & Weinig. »Nach Abschluss dieses Testbetriebs wurde das System dann Anfang Juli ohne jeglichen Nachbesserungswunsch abgenommen«
 Zuvor waren die Mitarbeiter des MA-14 durch Geyer & Weinig in Wien geschult worden. Seither ist das neue Service-Level-Monitoring bei der Stadt Wien produktiv im Einsatz – ein Ausbau der Überwachung auf andere Geschäftsvorfälle ist geplant. »Nachdem wir gesehen haben, wie die

Skripte zur Vermessung der Anwendungen aufgebaut werden, können wir die Mess-Systeme heute selber pflegen und erweitern«, ist Projektleiter Breitschopf sicher.
 Man will IT-Services künftig so anbieten, dass sie einerseits dem Kunden verständlich sind, andererseits aber auch messbar bleiben. Dann werden per SLA also keine Server wie z. B. Exchange mehr angeboten, sondern IT-Services wie »Termine bearbeiten« und E-Mails empfangen oder verschicken, mit entsprechender Verfügbarkeit und Performance.
 »Wir haben unsere Ziele mit dem Tool-Einsatz erreicht«, zieht IT-Chef Altenberger schon jetzt eine positive Zwischenbilanz. »Mit Infra-XS können wir die Beschwerden der Benutzer objektiv erhärten oder entkräften. Und wir haben eine gute technische Grundlage für SLAs geschaffen, die über das reine Bereitstellen von Arbeitsplätzen hinausgehen.« <

Über die Geyer & Weinig EDV Unternehmensberatung GmbH

Geyer & Weinig ist europaweit einer der führenden Anbieter von Service Level Management Lösungen. Deren Einsatz schafft den Kunden eine permanente und transparente Sicht auf die Qualität der IT-Unterstützung der überwachten unternehmenskritischen Prozesse. Damit steht ein verlässliches Werkzeug zur Verfügung, um direkt aus Endkundensicht die IT-Servicequalität, beispielsweise hinsichtlich Verfügbarkeit und Antwortzeiten, zu messen und zu optimieren.

Die Kunden haben dabei die Wahl zwischen dem Aufbau von Service Level Management Know-how im eigenen Haus oder einem Outsourcing an Geyer & Weinig. Darüber hinaus bietet Geyer & Weinig Unterstützung bei der Einführung von IT-Service-Management Prozessen, Beratung und Hilfe bei der Selektion und Konzeption IT-gestützter Service Level Management Systeme sowie Training, Coaching und Mitarbeiter-Leasing im Bereich Service Level Management.

Kundennähe ist die Voraussetzung, um diese Aufgaben optimal zu lösen. Dazu gehören hochqualifizierte und motivierte Mitarbeiter, die ihr Know-how und ihre langjährige Erfahrung in direkten Kundennutzen umsetzen und die Verantwortung für die Qualität,

Funktionalität und Effizienz der Software und Dienstleistungen übernehmen. Partnerschaftliche, langjährige Geschäftsbeziehungen und einige der größten Service Level Management Installationen im nationalen und internationalen Umfeld sprechen für die hohe Professionalität bei der Beratung wie in der praktischen Umsetzung.

Als einer der frühen Wegbereiter für Service Level Management in Europa setzt das Unternehmen seit 1987 Standards im Markt und gestaltet Trends mit. Enge Kooperationen zu Universitäten sichern dabei die Nähe zu Forschung und modernsten wissenschaftlichen Methoden. Das garantiert den Kunden innovative Produkte und gewährleistet Geschäftspartnern langfristig Investitionssicherheit.

Geyer & Weinig EDV-Unternehmensberatung GmbH

Einsteinstr. 24 · 76275 Ettlingen
 Phone: (+49) 7243 15777 · Fax: (+49) 7243 78567
 Email: info@gwtel.de · www.gwtel.de

Geyer & Weinig

