



## Übergeordnete Sichtweise gefragt: Vom Service-Monitoring zum Management-Dashboard

Das Amt für Informatik und Organisation (AIO) ist eine Dienstleistungsabteilung der kantonalen Verwaltung Zug. Als Querschnittsamt betreibt es die zentrale IT-Infrastruktur des Kantons und berät, koordiniert und unterstützt alle kantonalen Stellen, die elf Zuger Gemeinden, die Gerichte und die Staatskanzlei beim Einsatz von ICT. Vor drei Jahren hat das AIO ein integriertes Service-Monitoring eingeführt, welches eine End-to-End Betrachtung der Geschäftsprozesse inklusive zugrundeliegender IT-Komponenten ermöglicht. Nun wurde ein weiterer wesentlicher Schritt vollzogen: Die Einführung eines Management-Dashboards, als auf die Bedürfnisse des AIO zugeschnittenes Führungsinstrument, welches auf dem bisherigen Service-Monitoring aufbaut.

### Ziele

- Optimaler Überblick der Gesamtlage durch neues Management-Dashboard
- Hohe Transparenz zwischen den Services und der ICT-Komponenten
- Einsicht in Projektkennzahlen, in die Erreichbarkeit des Service Desks sowie deren Erstlösungsrate

### Umfang

- Konstante Serviceüberwachung gegenüber kantonalen Amtsstellen
- Einsatz von Robotern in jeder Zuger Gemeinde zur Aufzeigung ob die vereinbarten Leistungen erbracht wurden
- Bessere Zusammenarbeit innerhalb der verschiedenen Abteilungen

### Nutzen

- Verkürzung von Interventionszeiten bei Servicestörungen
- Zeitersparnis und bessere Nutzung der personellen Ressourcen, Dank automatisierten Reports
- Erhöhung der Verlässlichkeit und Schaffung von Vertrauen gegenüber dem Kunden

## Vom technischen Monitoring zum Service-Monitoring

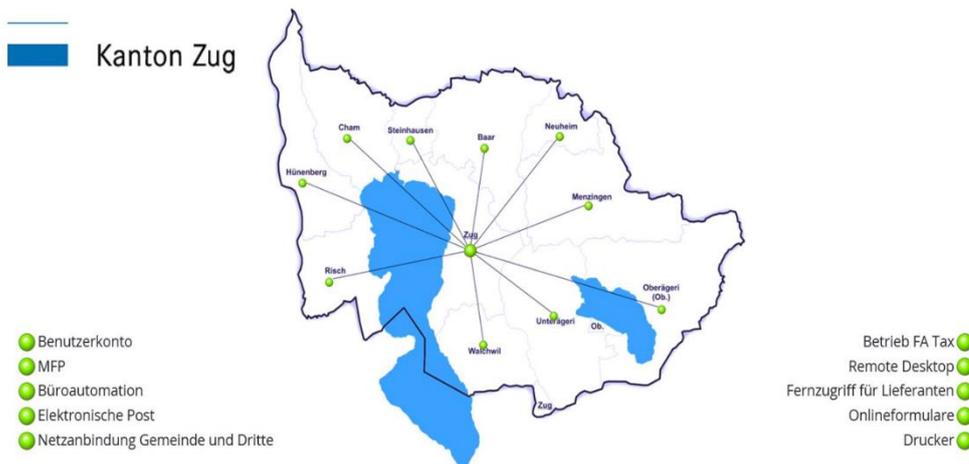
Im AIO sind seit vielen Jahren Monitoring-Systeme zur Überwachung der vom Amt verantworteten Systeme im Einsatz. Vom Monitoring-System gemeldete Störungen lösten umgehend den Einsatz des betreffenden System-Spezialisten zur Behebung der Störung aus.

Aufgrund einer Empfehlung eines Amtskollegen ist das AIO vor rund acht Jahren auf die SKOOR AG gestossen. In einem ersten Schritt wurde ein Proof of Concept (PoC) durchgeführt. Zu diesem Zweck wurde die kantonale eGovernment-Lösung «iZug» durch die Experten der SKOOR AG analysiert, modelliert, umgesetzt und in einem SKOOR Dashboard abgebildet. Nach erfolgreichem Abschluss des PoCs war man beim AIO von den Vorteilen überzeugt und entschied sich für eine umfassende Realisierung. In der ersten Umsetzungsphase wurden acht zentrale Dienste ausgewählt, davon waren vier reine IT Services – also zum Beispiel der E-Mail-Versand oder der IT-Arbeitsplatz – und vier weitere waren Business Services, beispielsweise die Anwendungen der Einwohnerkontrolle und der Steuerverwaltung.

Im Vordergrund standen dabei die Geschäftsprozesse und nicht die technischen Komponenten. Denn alle technischen Systeme leisten erst im Zusammenspiel den erforderlichen Beitrag, damit ein Geschäftsprozess wie etwa die Verarbeitung einer Steuererklärung reibungslos funktioniert. Das bedeutet, dass ein betriebstechnisches Monitoring nicht den gewünschten Nutzen bringt. Gefragt ist vielmehr eine End-to-End Betrachtungsweise der Geschäftsprozesse.

Das neu implementierte Service-Monitoring von SKOOR erfüllt vielfältige Aufgaben und bringt dem AIO einen echten Mehrwert: Erstmals macht die Lösung die Abhängigkeiten zwischen den Services und den darunterliegenden ICT-Komponenten transparent. Jedem Amt kann eine technisch saubere und fundierte Darstellung der Verfügbarkeit und Performance seiner Fachanwendungen, die seinen Geschäftsprozessen zugrunde liegen, zur Verfügung gestellt werden.

Aussagen zur Verfügbarkeit von technischen Komponenten nützen dem Kunden wenig, wenn die genutzte Anwendung den Benutzenden nicht zur Verfügung steht. Mit der Funktionalität, diese Unterschiede sichtbar zu machen, hat SKOOR eine ganz neue Sicht auf den Betrieb des AIO ermöglicht.



## Vom Service-Monitoring zum Management-Dashboard

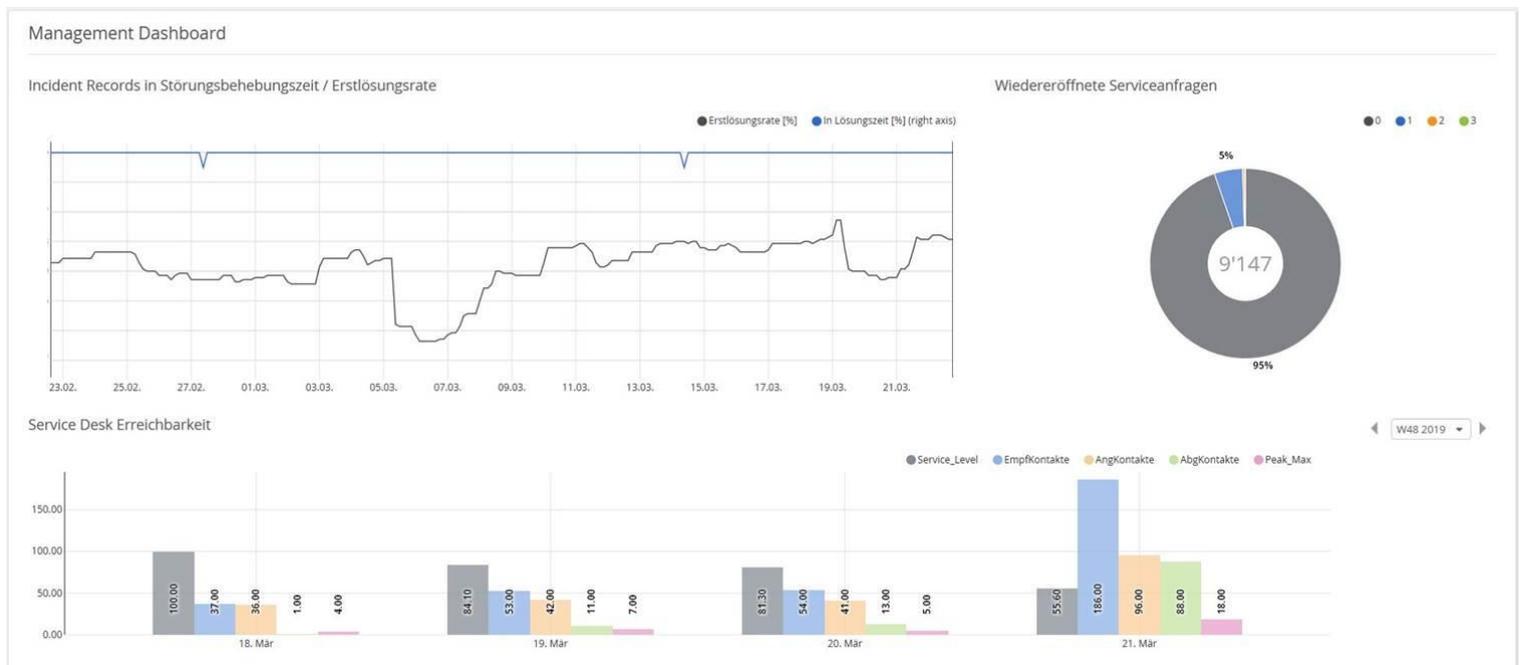
Mit der Einführung des neuen Management-Dashboards ist das AIO nochmals auf eine ganz andere Ebene gelangt: Neu kann die Geschäftsleitung genau sehen, wie das AIO als Ganzes funktioniert. Da sind zum Beispiel Projektkennzahlen einzusehen. Oder man kann genau sehen, wie hoch die Erreichbarkeit und die Erstlösungsrate am Service Desk sind und wie viele Fälle dort aktuell offen sind. Das gibt der Geschäftsleitung ganz neue Möglichkeiten zu erkennen, wie gut die Prozesse und somit das AIO insgesamt funktionieren. Dieses hohe Ziel konnte dank der Inbetriebnahme des Management-Dashboards von SKOOR erreicht werden.

## Bessere Leistungen dank optimaler Innensicht

„Wir sind froh, dass uns die Firma SKOOR darauf aufmerksam gemacht hat, dass der Trend des Monitorings immer mehr in Richtung Management-Dashboard geht, was nicht heissen will, dass die anderen Formen des Monitorings dadurch obsolet werden.“

Die neuen Möglichkeiten mehr relevante Information bekommen zu können, wurden beim AIO sofort erkannt und man hat in der Geschäftsleitung ermittelt, welche Kennzahlen benötigt werden. Man hat sich darauf geeinigt, dass in einem ersten Schritt diejenigen Kennzahlen zur Verfügung gestellt werden, welche für alle Beteiligten wichtig sind und dass in einem zweiten Schritt die Bedürfnisse der einzelnen Abteilungen berücksichtigt werden.

Mit der Erreichung dieses Levels kann das AIO auch mit den besten Unternehmen der Privatwirtschaft mithalten und setzt innerhalb der Verwaltungen ganz neue Massstäbe.



## Transparenz führt zu intensiver Zusammenarbeit

Die Einführung von Monitoring-Lösungen und Dashboards ist sehr anspruchsvoll und dies, nicht wie man meinen könnte auf technischer Ebene. Vielmehr wird die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen auf eine neue Ebene geführt, da Transparenz über die effektiv erbrachten Leistungen geschaffen wird.

Es braucht Zeit bis alle erkennen, was der tiefere Sinn solcher Lösungen ist. Wenn dann jedoch die Einsicht eintritt, dass nicht jeder dieselben Bedürfnisse und Anforderungen hat, man jedoch durch eine Monitoring-Lösung die gegenseitigen Abhängigkeiten aufzeigen und richtig managen kann, dann tritt eine dementsprechende Entspannung ein.

Die verschiedenen Abteilungen beginnen immer besser miteinander zusammenzuarbeiten, da man erkennt, dass man mit Hilfe eines End-to-End Monitorings Ereignisse feststellen kann, die man mit den eigenen Tools nicht erkennen kann, was letztendlich dazu führt, dass die Gesamtergebnisse besser werden. Dieser Prozess braucht gegenseitiges Verständnis und selbstverständlich auch Zeit.

## Was SKOOR leisten kann

Die SLAs mit den Gemeinden und deren Auswertungen waren ein wichtiger Treiber des Service-Monitorings. In jeder Zuger Gemeinde hat das AIO einen Agenten (Roboter) von SKOOR positioniert, der in der Lage ist, aufzuzeigen, ob das AIO die vereinbarten Leistungen vertragsgemäss erbracht hat. Jährlich wird jedes SLA mit einem schriftlichen Bericht, der automatisch von SKOOR generiert wird, ausgewiesen, so dass genau ersichtlich ist, in welcher Qualität die vom AIO erbrachten Services zur Verfügung standen.

Neben den SLAs für die Gemeinden ist auch die Überwachung der Services, die gegenüber den kantonalen Amtsstellen erbracht werden, ein Schwerpunkt. Im Servicekatalog sind die Services definiert. Dem entsprechend wurde das Monitoring aufgebaut und in SKOOR abgebildet. Neben diesen zwei Bereichen gibt es noch eine dritte Säule mit den Anwendungen. Hier ist der Kunde sehr stark involviert, weil der Anwendungsverantwortliche dieser Anwendungen in vielen Fällen von einer dezentralen Amtsstelle ist, wie zum Beispiel im Fall der Geschäftsverwaltung. Das Servicemodell, das die Basis für die Überwachung ist, wird in diesem Fall zusammen mit den Anwendungsverantwortlichen erstellt und der Zugriff auf das Dashboard erteilt, so dass sie die Verfügbarkeit ihrer eigenen Anwendung selbstständig überwachen können.

## „So profitiert das AIO von SKOOR“

Für Roland Pfenninger besteht ein grosser Nutzen der gesamten Lösung im Management-Dashboard, welches er täglich konsultiert, um sich einen Überblick über die Gesamtlage zu verschaffen. Früher musste er und seine Mitarbeitenden verschiedene Bereiche manuell auswerten und filtern, bevor sie sich einen klaren Eindruck über die Situation verschaffen konnten. Heute wird dies von SKOOR vollautomatisch erledigt, was sowohl einen grossen Zeitgewinn als auch eine bessere Nutzung der personellen Ressourcen bedeutet.

Gegenüber den Kunden ist die SLA-Überwachung ein grosser Schritt gewesen, denn diese können nun sehen, dass die Messungen und Auswertungen automatisch und ohne menschliche Intervention ablaufen, was die Verlässlichkeit massiv erhöht hat. Dies hat enormes Vertrauen geschaffen. Der bedeutende Vorteil dieser Reports ist die Versachlichung der Diskussion von Problemen.

## So baut das AIO weiter aus

Das AIO plant weiterhin auf das Management-Dashboard zu fokussieren und will den Bedürfnissen der einzelnen Abteilungen noch mehr Rechnung tragen. Insbesondere in den Bereichen Projektmanagement und Finanzen sieht Roland Pfenninger Potenzial und glaubt, dass bessere Transparenz zu den Projektstatus allen Beteiligten grossen Nutzen bringt. So sollen das in Einführung befindliche Projektportfolio Management Tool an SKOOR angebunden und weitere Finanzkennzahlen in das Management-Dashboard aufgenommen werden.



Roland Pfenninger  
**Leiter Services**  
Amt für Informatik und Organisation Zug

„Mit der Einführung des neuen Management-Dashboards ist das AIO nochmals auf eine ganz andere Ebene gelangt: Neu kann die Geschäftsleitung genau sehen, wie das AIO als Ganzes funktioniert.“