



Kanton Zug
Success Story

Wenn die klare Sicht auf Geschäftsprozesse wichtiger wird als technische Aspekte

Das AIO (Amt für Informatik und Organisation) ist das Herzstück der Informatik im Kanton Zug und erfüllt vielfältige Aufgaben. Dazu gehört unter anderem die lückenlose Überwachung der IT-Infrastruktur. Um den gestiegenen Ansprüchen auch in Zukunft gerecht zu werden, hat das AIO ein integriertes Service Monitoring, die Software SKOOR eingeführt, welche eine End-to-End Betrachtung der Geschäftsprozesse inklusive zugrunde liegender IT-Komponenten ermöglicht. Das AIO ist das Zentrum für Informatik und Telekommunikation des Kantons Zug. Als Querschnittsamt der Finanzdirektion berät, koordiniert und unterstützt das AIO alle kantonalen Stellen, die elf Zuger Gemeinden, die Gerichte und die Staatskanzlei beim Einsatz von ICT.

Ziele

- Überwachung der IT Services aus Endbenutzer Sicht
- Transparenz der Entwicklungsstufen und deren Performance Auswirkungen
- Betriebung eines pro-aktiven Service Level Managements

Umfang

- Überwachung der Verfügbarkeit und Performance von acht zentralen Diensten
- Erstellung der Dashboards inkl. der technischen Reports
- Installation und Konfiguration von EEM Roboter PCs im Datacenter

Nutzen

- Hohe Transparenz zwischen den Services und der ICT-Komponenten
- Fundierte Darstellung der Verfügbarkeit und Qualität der Fachanwendungen
- Verkürzung von Interventionszeiten bei Servicestörungen
- Trendanalysen und Ausfallmuster anhand der Historisierung von Messdaten

Zu den Hauptaufgaben des AIO gehören die Planung und Umsetzung der Informatikstrategie für die Kantonsregierung, die Entwicklung und Koordination von Projektprogrammen und -portfolios sowie der Betrieb aller IT-Lösungen. Die Leitung von AIO Zug erklärt das IT-Modell wie folgt: „Die Kantonsverwaltung mit ihren rund 2'000 Mitarbeitenden – davon 35 bis 40 in der IT – kann wie ein KMU gesehen werden. Hinsichtlich Informatik lautet die Devise: So zentral wie nötig, so dezentral wie möglich. Das heisst im Klartext, dass zum Beispiel die gesamte Planung zentral erfolgt, bei der Umsetzung hingegen geteilte Verantwortlichkeiten bestehen. So werden Fachanwendungsprojekte durch die Fachämter verantwortet, die technischen Aspekte sowie der Betrieb hingegen obliegen dem AIO. Speziell ist in Zug sicher auch noch, dass zwischen der Kantonsverwaltung und sämtlichen Gemeinden eine langjährige, gut eingespielte Partnerschaft besteht und das AIO für alle Gemeinden Dienstleistungen erbringt – das schafft natürlich viele Synergien.“ Auch die Überwachung der komplette bis vor kurzem in erster Linie auf die System- und Komponentenebene. Dieses Monitoring erfüllte seinen Zweck über Jahre hinweg gut und deckte die bestehenden Anforderungen zufriedenstellend ab. Allerdings haben sich die Ansprüche gewandelt. „Die Sicht auf die IT hat sich verändert, heute ist viel mehr Transparenz gefragt und wir müssen in der Lage sein, unsere Leistungen mit harten Fakten zu belegen“, sagt der Leiter. Das hatte zur Folge,

dass das bisherige Monitoring hinterfragt wurde, im Vordergrund standen dabei die einzelnen Geschäftsprozesse und nicht irgendwelche technischen Komponente. „Denn alle technischen Systeme leisten erst im Zusammenspiel den erforderlichen Beitrag, damit ein Geschäftsprozess wie beispielsweise die Verarbeitung einer Steuererklärung reibungslos funktioniert. Das bedeutet, dass ein betriebstechnisches Monitoring unseren Kunden herzlich wenig bringt, gefragt ist vielmehr eine End-to-End Betrachtungsweise der Geschäftsprozesse.“

Ziel Architektur

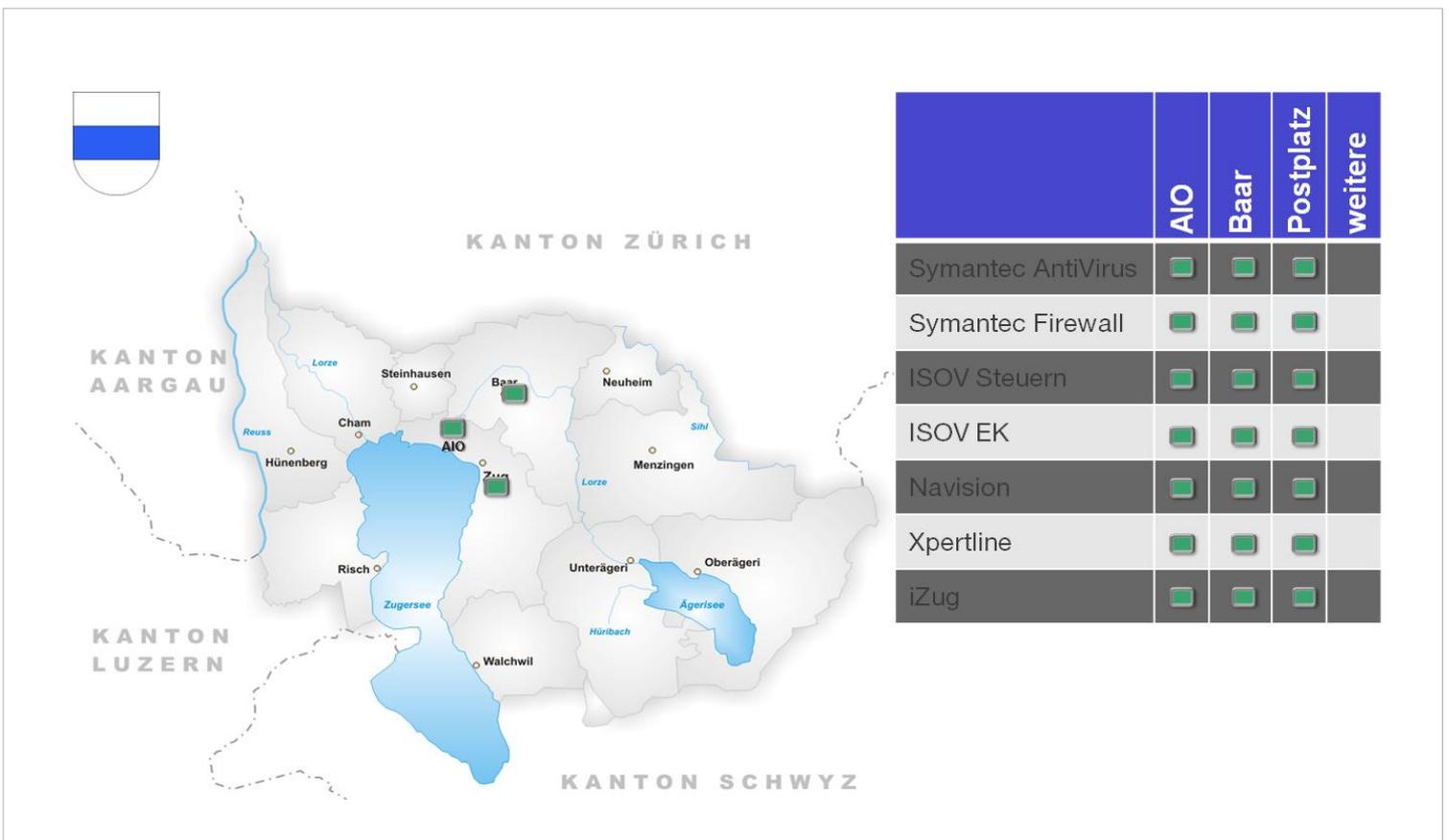


Übergeordnete Sichtweite gefragt

Mit diesem Ansatz hat das AIO Neuland betreten. Denn bisher fehlte eine globale Sicht auf die Abhängigkeiten zwischen den Geschäftsprozessen und den darunterliegenden IT-Ressourcen. Das war der Auslöser, sich auf die Suche nach einer Lösung für ein integriertes Service Monitoring zu begeben. Ausserdem sollten – gestützt auf die Informatikstrategie sowie die Anforderungen des Regierungsrates und die Zielsetzungen aus dem Geschäftsplan des AIO – die Indikatoren im Leistungsauftrag und den SLAs (Service Level Agreements) mit den Gemeinden messbar und dadurch transparent gemacht werden. Nachdem dieser Grundsatzentscheid gefallen war, begann die sorgfältige Analyse des Marktes, um eine auf die Anforderungen des AIO zugeschnittene Lösung zu finden. Sehr schnell haben die Verantwortlichen dabei festgestellt, dass die traditionellen Lösungsansätze nicht den Bedürfnissen des AIO entsprechen.

Dann ist das AIO aufgrund einer Empfehlung eines Amtskollegen auf SKOOR AG gestossen. Und der Ansatz von SKOOR AG stiess von Anfang an auf Begeisterung, sodass die weitere Evaluation abgebrochen wurde. Danach wurde in einem ersten Schritt ein PoC (Proof of Concept) durchgeführt. Zu diesem Zweck wurde die kantonale eGovernment-Lösung „iZug“ durch die Experten von SKOOR AG analysiert, modelliert, umgesetzt und in einem SKOOR Dashboard sichtbar gemacht. Nach erfolgreichem Abschluss des PoC war man beim AIO von den Vorteilen definitiv 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 E-Mail oder PC-Arbeitsplatz – und vier weitere waren Business Services, beispielsweise die Einwohnerkontrolle oder die Steuerverwaltung. Die Verfügbarkeit und Performance dieser Services aus Endbenutzersicht wird seither an drei unterschiedlichen Standorten überwacht: beim AIO, im kantonalen Netz sowie in der Gemeinde Baar. Im Verlauf der Umsetzung dieses Projektes kam dann kurzfristig noch eine weitere Aufgabe hinzu. Und zwar die Unterstützung bei der Entwicklung einer neuen, komplexen und kritischen Geschäftsapplikation. Das Ziel dieses Zusatzauftrages war, die Auswirkungen von neuen Entwicklungsstufen hinsichtlich der Endbenutzer- Performance mit Messzahlen transparent zu machen.



Transparenz sorgt für Klarheit

Das neu implementierte Service Monitoring, SKOOR erfüllt vielfältige Aufgaben und bringt dem AIO einen echten Mehrwert: Erstens macht die Lösung die Abhängigkeiten zwischen den Services und den darunterliegenden ICT-Komponenten vollkommen transparent. Jedem Amt kann eine messerscharfe, technisch saubere und fundierte Darstellung der Verfügbarkeit und Performance seiner Fachanwendungen, die seinen Geschäftsprozessen zugrunde liegen, zur Verfügung gestellt werden. Zweitens zeigen Dashboards bei einer allfälligen Servicestörung die möglichen Ursachen sofort auf und verkürzen so die Interventionszeiten erheblich. Drittens ermöglicht die Historisierung der Messdaten diverse Trendanalysen sowie die Erkennung von Ausfallmustern und Zusammenhängen. Viertens wird die Entwicklung unterstützt, weil die Auswirkungen von Änderungen am System unmittelbar und jederzeit in Bezug auf die Endbenutzer Performance gesehen werden. Damit ist es auch ein wirksames Instrumentarium zur Kontrolle, weil bei allfälligen Problemen keine gegenseitigen Schuldzuweisungen möglich sind. Ausserdem ist in die Lösung ein benutzerfreundliches, automatisiertes Reporting in direkter Relation zu den ausgehandelten SLAs integriert. Dazu der Leiter von AIO Zug: „Früher haben wir die numerischen Kenngrössen für den Leistungsauftrag in mühsamer Handarbeit mittels Strichliste erhoben, heute bekommen wir die Zahlen auf Knopfdruck.“ Und schliesslich liefert ein Management Dashboard wertvolle Informationen Fakten zur Unterstützung von strategischen und Entscheiden und den dazugehörigen Prioritäten Und das Fazit des Leiters? „Wir haben definitiv die richtige Entscheidung getroffen.“ Denn SKOOR macht genau das, was wir brauchen. Hinzu kommt, dass SKOOR AG seine Versprechungen

während des ganzen Projekts immer eingehalten hat auch was Budget und Zeitrahmen betrifft. Drei Punkte waren aus meiner Sicht entscheidend für die erfolgreiche Einführung: Zum einen die SKOOR Methodology (Umsetzungsmodell) und Herangehensweise von SKOOR AG, zum zweiten die partnerschaftliche Zusammenarbeit und dann noch, dass man mit SKOOR AG sehr schnell ans gewünschte Ziel kommt.“ Für die Zukunft plant das AIO deshalb, bis 2015 die 25 wichtigsten Geschäftsprozesse, was einem Abdeckungsgrad von 80 bis 90 Prozent entspricht, in das bestehende Konzept zu integrieren.

„Alle am Projekt Beteiligten haben die gleiche Sprache gesprochen und die Bedürfnisse des Gegenübers verstanden. Das ist entscheidend, um gemeinsam erfolgreich zu sein.

Sehr geschätzt habe ich auch die Zuverlässigkeit von Skoor AG – wir haben keine bösen Überraschungen erlebt und konnten das Projekt im vorgegebenen Zeit- und Budgetrahmen abschliessen“.

Leiter AIO, Kanton Zug