Modernes IT-Management senkt die Kosten der Stadt Köln

Prozessstandardisierung für mehr Sicherheit

Ralf Sutorius, Amt für Informationsverarbeitung, Stadt Köln

Die Stadt Köln wächst – und mit ihr die Anforderungen an die zugrunde liegende IT. Änderungsaufträge mussten bisher manuell erfasst und an den rund 100 verschiedenen Standorten ausgeführt werden, das Fehlen eines „Vier-Augen-Prinzip" führte zu einem erhöhten Sicherheitsrisiko und die inkonsistenten Datensätze der mehr als 8.600 Benutzerkonten stellten die Effizienz des Systems in Frage. Mit cMatrix von econet konnte der IT-Dienstleister der Stadt Köln Prozesse revisionssicher protokollieren und Änderungsaufträge im Auge behalten.

Die Ausgangssituation bei der Stadt Köln warf durch manuelle Änderungsdienste und eine veraltete Benutzerdatenbank Sicherheitsfragen auf. Sämtliche Benutzer- und Computeränderungen mussten nach einer Mitteilung durch die dezentralen Benutzerbetreuer (DZB) manuell durch den zentralen IV-Kundenservice umgesetzt werden. Dabei wurden jährlich mehr als 18.000 Aufträge über das Help-Desk-System abgewickelt und erst als Excel-Datei an den Kundenservice geschickt, bevor sie manuell in das jeweilige Zielsystem übertragen wurden. „Es existierte keine standardisierte Vorlage für einen Änderungswunsch. Zwar wurden alle Aufträge einheitlich über das Ticketing-System beantragt, aber in unterschiedliche Excel-Dateien übertragen. Die Folge war eine Art Ticket Ping-Pong zwischen dem zentralen IV-Kundenservice und den DZBs. Erschwerend kam hinzu, dass sämtliche Änderungswünsche manuell aus der Excel-Datei in die Zielsysteme übernommen werden mussten und dazu an unterschiedlichen Stationen bearbeitet wurden", erinnert sich Ralf Sutorius vom Amt für Informationsverarbeitung der Stadt Köln. Auch die Pflege der Benutzerdatenbank gestaltete sich schwierig: fast 10.000 Benutzerkonten mussten regelmäßig von Hand auf Fehler überprüft werden. Die letzten manuellen Überprüfungen brachten veraltete Daten, verwaiste oder doppelt angelegte Konten und andere Fehler zum Vor-

schein. Auch die immer höheren Sicherheitsanforderungen konnte das IT-System nicht mehr erfüllen. Allein 75 Administratoren mussten umfassende Zugriffsrechte gewährt werden.

Ausschreibung für mehr Sicherheit

Eine neue Lösung für das IT-Management zu finden bedeutete konkret: keine redundante Datenpflege mehr, aber dafür eine höhere Daten- und Systemsicherheit zu geringeren Betriebskosten. Um diese Anforderungen zu realisieren, sollte ein „automatisierter Änderungsdienst" eingeführt werden. Diese Anwendung ermöglicht, dass die Neuanlage, Änderung und Löschung von Benutzer- und Computerobjekten sowie deren Attribute automatisch in verschiedene Zielsysteme übernommen werden. Aufträge können dadurch schneller bearbeitet und Doppeleingaben vermieden werden. „Ziel war es letztlich, das User-Management zu optimieren, die Anzahl der Medienbrüche zu verringern und wieder mehr Rechte an die einzelnen DZBs auszulagern", sagt Ralf Sutorius.

Aufgrund des strengen Leistungskatalogs und der hohen Anforderungen an die neue Provisioning-Lösung, kamen am Ende nur zwei Anbieter in die engere Wahl. Schließlich beauftragte die Stadt Köln die Münchener econet AG, mit der Provisioning-Lösung cMatrix einen automatisierten Änderungsdienst für 12.000 Anwender aufzusetzen. Die Stadt Köln setzte die Kriterien „standardisierte Prozesse" und „hoher Grad an Automatisierung" ganz oben auf die Prioritätenliste für die angestrebte IT-Lösung. Mit dem modular aufgebauten und vollständig auf SOA-Technologie basierenden cMatrix lassen sich jetzt IT-Ressourcen aktiv verwalten, Dateiablagen anlegen oder Berechtigungen vergeben. Diese Abläufe werden über standardisierte Web-Oberflächen angestoßen und automatisch in den Zielsystemen umgesetzt.

Sobald ein neuer Mitarbeiter bei der Stadt Köln eingestellt wird, erfasst ein DZB über die Web-Oberfläche alle relevanten Daten des neuen Anwenders. Automatisch werden Verzeichnisse angelegt, die entsprechenden Rechte festgelegt und die benötigten Dateiablagen und Anwendungen frei geschaltet. Verlässt ein Mitarbeiter das Unternehmen oder wechselt die Position, bedarf es nur einer Änderung in cMatrix und der Zugang zu geschäftskritischen Anwendungen und Daten wird geändert oder blokkiert. Die transparenten Strukturen sorgen dafür, dass einmal vergebene Berechtigungen nicht mehr übersehen und alle Befugnisse der Mitarbeiter – vom Eintritt bis zum Ausscheiden aus der Kölner Stadtverwaltung – kontrolliert und dokumentiert werden.

Sukzessive Implementierung in zwei Stufen

Die Einführung der neuen Provisioning-Lösung wurde in zwei Phasen über den Zeitraum von sieben Monaten umgesetzt: Zunächst wurde ausführlich geplant, welche Vorgaben die Lösung erfüllen und welche Daten erfasst werden sollen. Im Anschluss wurden die Oberflächen beziehungsweise Eingabemasken entwickelt. Diese erste Phase dauerte insgesamt vier Monate und beinhaltete regelmäßige Vergleichstests mit einem intern entwickelten Prototyp. Nach Abschluss

IT-Sicherheit und Datenschutz per e-learning
effizient, einfach und Compliance-gerecht

Mit webbasierten Seminaren können beliebig viele Mitarbeiter (50.000 und mehr) gleichzeitig, zeit- und ortsunabhängig professionell ausgebildet werden.

„MainSkill's Briefing" ist die schnelle und sichere Plattform zur Informationsvermittlung für beliebige Zielgruppen per Intra-, Extra- oder Internet – ohne sicherheitskritische Techniken wie Javascript, Active-X, Flash oder Java und das Tool benötigt auch keine Cookies.

Die Vorteile des „MainSkill's Briefing":

- Darstellung im Browser – didaktisch aufbereitet
- personalisiertes Zertifikat für die Teilnehmer
- zielgruppenspezifische Seminarinhalte anpassbar
- problemlose Layout-Anpassung möglich
- komplett eigene Administration des e-Learning Servers möglich
- kein Software-Deployment
- Verzicht auf aktive Inhalte

Seminare jetzt gratis testen!

Schnuppern Sie in zwei e-learning-Seminare jetzt gratis hinein unter: www.secumedia.com/e-learning

IT-Sicherheit Grundlagen-Sensibilisierung:
Das Seminar versetzt die Anwender in die Lage, Bedrohungssituationen rund um den Arbeitsplatz richtig zu beurteilen und im Arbeitsalltag korrekt zu handeln.

Datenschutz:
Mit diesem Seminar lernen Mitarbeiter die Fakten des Datenschutzes leicht und im individuellen Lerntempo.

Beispiel-Preise (zzgl. Mwst.):

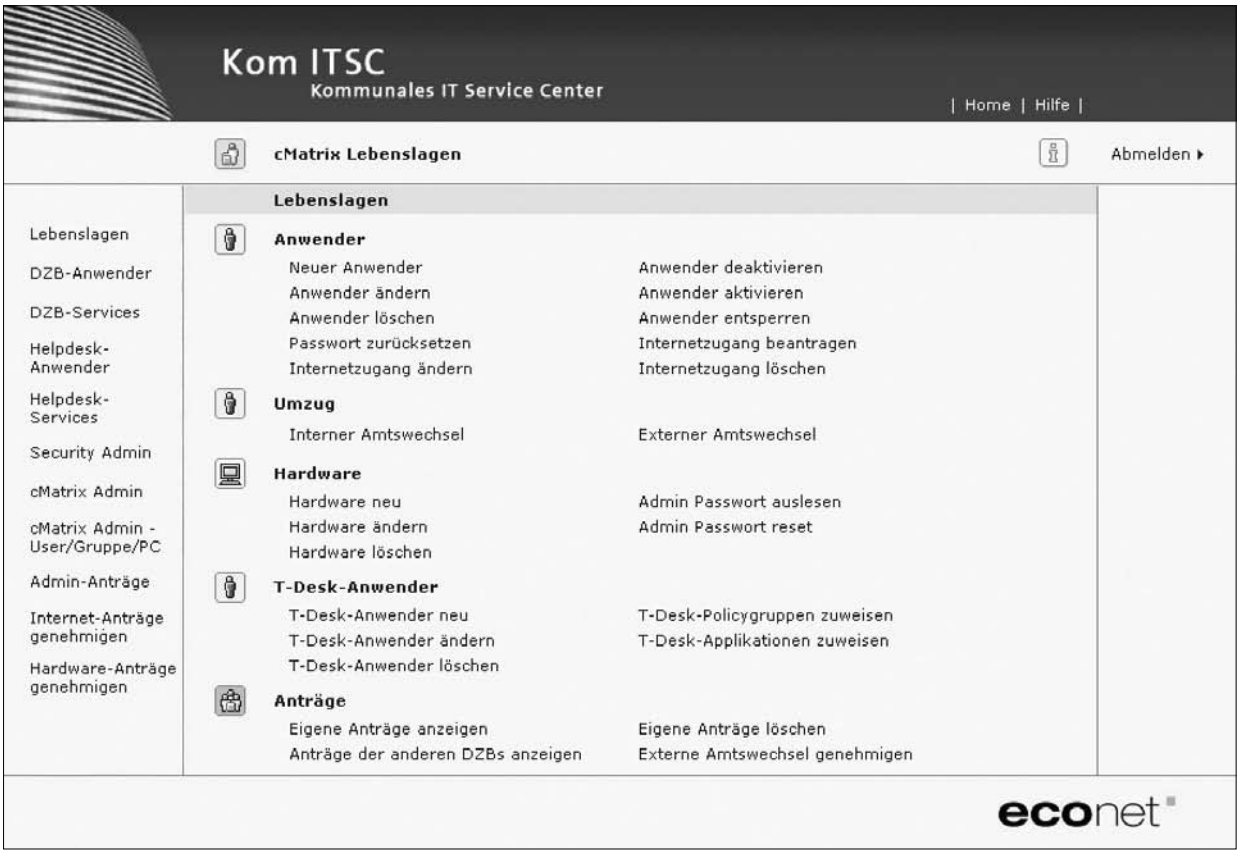
- Einzelticket für eine Halbjahreslizenz pro Seminar: 33,30 €
- 100er-Block für Halbjahreslizenzen pro Seminar: 13,77 €

Der SecuMedia Verlag erweitert mit MainSkill Technologies seine Onlineangebote um webbasierte Seminare, die für Qualität und Sicherheit stehen.

SecuMedia
Der Verlag für Sicherheits-Informationen

Wir informieren Sie gerne über Nutzungsmöglichkeiten und Preise: Telefon +49 6725 9304-23 / -25, vertrieb@secumedia.de

www.secumedia.com/e-learning



Schneller und sicherer Zugriff: Verwaltungstätigkeiten über das cMatrix-Portal

der ersten Implementierungsphase wurde damit begonnen, die Anwendergruppen auf dem neuen IT-System zu schulen. Zeitgleich wurden die Zielsystemaktionen entwickelt. Nach weiteren drei Monaten erfolgte die finale Abnahme des Projekts – Zeit genug für die Nutzer, sich mit der neuen Lösung ausgiebig vertraut zu machen. Nach der erfolgreichen Implementierung der Provisioning-Lösung wurden die Bestandsdaten importiert und die Änderungsdienste sukzessive von manueller Bearbeitung auf cMatrix umgestellt.

Die Einführung des Änderungsdienstes steigerte die Effizienz des IT-Dienstleisters Köln erheblich. In der Vergangenheit liefen weniger als zehn Prozent aller Prozesse standardisiert und automatisiert, so dass die Bearbeitung eines Änderungswunsches bis zu acht Stunden dauern konnte. Die neue Softwarelösung reduzierte die Bearbeitungszeit durch den hohen Automatisierungsgrad im besten Fall auf fünf Minuten pro Auftrag. Durch die neu gewonnenen Kapazitäten können die Administratoren nun kontinuierlich an der Optimierung der zugrunde liegenden IT-Infrastruktur arbeiten und liefern somit der Stadtverwaltung einen erheblichen Mehrwert. Mit der Einführung des automatisierten Änderungsdienstes nimmt die Stadt Köln eine Vorreiter-Rolle ein und fühlt sich in ihrer Wahl für die neue IT-Lösung bestätigt. „Die Investition wird sich in weniger als zwei Jahren amortisieren“, ist Ralf Sutorius überzeugt. „Unser Projekt hat gezeigt, dass es auch in Zeiten knapper Haushaltsmittel möglich ist, durch Investitionen dauerhafte Einsparungen zu erzielen.“

Die Provisioning-Lösung erweist sich auch für die Sicherheit und Transparenz als erfolgreiche Lösung: die revisionssichere Protokollierung der Prozesse sowie das „Vier-Augen-Prinzip“ bei der Freigabe von Anträgen ermöglichen jederzeit einen vollständigen Überblick darüber, wer wann was geändert hat. Dass die in cMatrix abgebildeten Prozesse dank der flexiblen Architektur schnell und problemlos geändert oder erweitert werden können und eine höhere Datenqualität durch die zentrale Datenverwaltung gewährleistet ist, sind weitere Vorteile. Die neue Lösung wurde von den Nutzern sehr positiv angenommen, auch andere Kommunen fragten bei der Stadt Köln nach Erfahrungsberichten und Tipps für ähnliche Ausschreibungen. „Sogar große Industriekonzerne wurden auf unseren Einsatz der Provisoning-Lösung aufmerksam und meldeten Interesse an“, erzählt Ralf Sutorius überrascht. „Mit cMatrix haben wir unser IT-Management optimiert und wertvolle Zeit- und Kosteneinsparungen erzielt. Darüber hinaus haben wir mehr Sicherheit und Datentransparenz in unsere Systeme gebracht“, resümiert Ralf Sutorius.