

Bessere IT-Dienstleistungen bei höherer Verfügbarkeit und geringeren Kosten

Überblick

Land: Deutschland

Branche: IT-Infrastruktur

Unternehmen

Die Stadt Alzenau im Landkreis Aschaffenburg hat rund 20 000 Einwohner. Die Stadtverwaltung bietet, unterstützt von rund 50 IT-Anwendungen, zahlreiche Dienstleistungen und Formulare über das Internet an.

Ausgangssituation

Durch Ausbau der IT-Dienstleistungen und zusätzliche PC-Arbeitsplätze war das bisherige Netzwerk auf Basis von Windows 2000 Server überlastet. Zeitgleich liefen die Leasingverträge für die Hard- und Software aus.

Lösung

Die Stadt erneuerte die komplette Hardware und migrierte auf Microsoft Windows Server 2003 EE sowie weitere aktuelle Microsoft-Systeme. Eine Clusterlösung erhöht die Verfügbarkeit der IT-Services. Servicetools und Fernwartung vereinfachen die Netzwerkverwaltung.

Nutzen

- Höhere IT-Leistung durch Wechsel auf neue Hard- und Software
- Vereinfachte und kostengünstigere Verwaltung der Systeme
- Höhere Ausfallsicherung und verbesserte Datensicherheit

„Alternativen zur Lösung von Microsoft hätten vorhandenes IT-Know-how brachliegen lassen und zu Wissens- und Qualitätsverlust bei den internen Services geführt.“

Carmen Reus, Leiterin Informations- und Kommunikationstechnik, Stadt Alzenau

Seit Jahren betreibt die Stadt Alzenau ihre IT-Infrastruktur mit Microsoft-Technologien. Die Einbeziehung der Stadtbibliothek und weiterer Fachanwendungen mit zusätzlichen PC-Arbeitsplätzen machte den Ausbau der IT-Ressourcen erforderlich. Mit Ablauf der Leasingverträge für die Hard- und Software Ende 2005 beschloss die Stadtverwaltung die Plattformmigration auf Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition und Microsoft Exchange Server 2003. Dabei wurde das vorhandene System um zwei Clustersysteme und ein Storage Area Network (SAN) erweitert, die die Ausfallsicherheit und damit die Verfügbarkeit der IT-Services wesentlich erhöhen. Die Systemmanagement-Werkzeuge Microsoft Operations Manager (MOM) 2005 und Microsoft Systems Management Server (SMS) 2003 haben die Systemverwaltung zusammen mit einem Fernwartungssystem erheblich vereinfacht. Die Stadt konnte mit der neuen, leistungstärkeren Infrastruktur die Kosten spürbar senken.

„Cluster für Datei- und Druckdienste, Kommunikation und Datenbank-anwendungen erhöhen die Verfügbarkeit der IT-Services in der Alzenauer Stadtverwaltung.“

Martin Baudis,
Projektleiter abakus IT AG

Die Stadt Alzenau im bayerischen Teil der Metropolregion FrankfurtRheinMain gehört zu den beliebtesten Wohnorten in Deutschland. Das ergab die Umfrage „Perspektive-Deutschland“ der Gemeinschaftsinitiative von McKinsey, ZDF und „Stern“. Die rund 20 000 Bürger der über 600 Jahre alten Stadt am Rande des Spessarts schätzen danach sowohl den hohen Freizeitwert als auch den attraktiven Wirtschaftsstandort und bewerten die lokalen Behörden mit überdurchschnittlich guten Noten.

Für Walter Scharwies, Erster Bürgermeister und Leiter der Stadtverwaltung von Alzenau, ist das Verpflichtung und Herausforderung zugleich: „Wir verstehen uns als Dienstleister für unsere Bürger. Deshalb bauen wir auch unsere Computersysteme weiter aus.“ Ein Besuch auf www.alzenau.de macht deutlich, was die Stadt zu bieten hat. Klar und übersichtlich wird präsentiert, was Bürger und Besucher über die Stadt und den Umgang mit den Behörden wissen sollten: vom Formular für die Hundesteuererklärung und die Kfz-Zulassung über die Rathaus-Sprechzeiten bis zum Fahrplan der City-Bus-Linie und Müllkalender.

Bürgerservice mit IT

Neben der Internetpräsenz betreibt die Stadtverwaltung rund 50 Fachanwendungen in eigener Regie. Dazu zählen etwa Spezialsoftware für das Kindergeld, das Melde- und Passwesen oder die Gewerbesteuer. Seit kurzem ist auch die Stadtbibliothek an die IT-Infrastruktur mit einem neuen Leihverfahren angeschlossen – inklusive Onlinerecherche und -reservierung für rund 40 000 Bücher, CDs und andere Medien. Neu ist auch die Anbindung der Außenstelle Umwelt und Forsten via Standleitung an das zentrale Netz.

„Allein die Angliederung der Stadtbücherei erhöht die Zahl der Clients um 20 Prozent“, berichtet Carmen Reus, Leiterin des Geschäftsbereichs Informations- und Kommunikationstechnik der Stadtverwaltung. „Das machte den Ausbau der IT-Infrastruktur un-

umgänglich.“ Weil parallel zum steigenden Ressourcenbedarf die Leasingverträge für die komplette Hard- und Software ausliefen, war die zweite Jahreshälfte 2005 der ideale Zeitpunkt für eine neue Plattform.

Bis dahin wurden die rund 100 PC-Arbeitsplätze und sieben Server der Stadtverwaltung mit Microsoft Windows 2000 Server, Microsoft Exchange 2000, Microsoft Windows 2000, Microsoft Office 2000 und weiteren Systemen betrieben. Für die Nutzerverwaltung war der Windows-Verzeichnisdienst Microsoft Active Directory zuständig. Der Ausbau der IT-Landschaft, die durchgängig auf Microsoft-Technologien basierte, sollte nicht nur die Leistungsfähigkeit steigern, sondern auch die Verfügbarkeit und Datensicherheit der IT-Services verbessern. Bei der Projektierung und Ausschreibung kam es IT-Leiterin Reus auf „Weiterentwicklung, also auf Evolution, nicht auf Revolution“ an. Was das konkret bedeutet, erklärt sie so: „Wir wollten unser mit den Vorgängerversionen aufgebautes IT-Know-how weiter nutzen und einen glatten Übergang von der alten in die neue Umgebung erreichen – um Mitarbeitern und Bürgern bei höherer Verfügbarkeit den gleichen Komfort wie früher zu bieten.“

Das ist einer der Gründe, weshalb die Stadtverwaltung Alzenau weiterhin auf Microsoft-Technologien setzt und Alternativen wie Linux nicht zum Zuge kamen: „Das hätte zu einem Wissens- und Qualitätsverlust bei den internen Services geführt“, erklärt Reus die Entscheidung. „Überdies ist ein Großteil der Fachanwendungen ohnehin nur für Windows-Systeme verfügbar.“

Schutz durch Cluster

Im Ausschreibungsverfahren überzeugte das Konzept der abakus IT AG. Es soll die Leistungsfähigkeit der Alzenauer Systeme mit neuen Servern und PCs steigern. Außerdem will die Stadt unter anderem auf Microsoft Windows Server 2003 und Microsoft Exchange Server 2003 migrieren

Technik im Überblick

Microsoft Windows Server 2003 EE

Die Enterprise Edition (EE) von Windows Server 2003 hat Clusterfunktionalität, so dass bei Störungen wie Hardwareausfall, Softwaredefekten oder auch Wartungsarbeiten Stillstandszeiten vermieden werden. Die Stadt Alzenau erhöht damit die Verfügbarkeit und Betriebsicherheit von Fachanwendungen, Internetseiten, E-Mail-Kommunikation, Datenbank und Netzwerkdiensten.

Microsoft Operations Manager (MOM) 2005

MOM ist ein Werkzeug zur Server- und Applikationsverwaltung. Es erfasst die aktuellen Leistungsdaten von Windows Server-basierten IT-Systemen, liefert Managementberichte, erstellt Trendanalysen und beugt durch Überwachung Systemausfällen vor. Die Stadt Alzenau verwendet MOM zusammen mit dem Microsoft-Partner abakus IT als Fernwartungssystem.

Microsoft Systems Management Server (SMS) 2003

In Verbindung mit dem Windows-Verzeichnisdienst Active Directory übernimmt SMS die Konfiguration der PC-Clients im Netzwerk. Das Werkzeug überspielt auch automatisch Sicherheitsupdates und andere Programme auf die Arbeitsplatzrechner und schützt dadurch vor Risiken. Wie MOM ist SMS im Rahmen der Fernwartung im Einsatz.



Foto: Stadt Alzenau

Die Stadtverwaltung Alzenau nutzt moderne Informationstechnologie für bürgernahen Service

und zusätzliche Clustersysteme auf Basis von Windows Serverprodukten installieren. „Cluster für Datei- und Druckdienste, Kommunikation und Datenbankanwendungen erhöhen die Verfügbarkeit der IT-Services“, erläutert abakus-Projektleiter Martin Baudis die Maßnahmen. Zusätzlichen Schutz vor Datenverlusten bietet ein SAN-Netzwerk-Speichersystem.

Eine echte Innovation in der Systemverwaltung wurde mit dem externen Online-Monitoring eingeführt. Das funktioniert so: Beim IT-Dienstleister abakus IT im über 300 Kilometer entfernten Weingarten bei Ravensburg wird das Alzenauer System rund um die Uhr auf Funktionstüchtigkeit überwacht. Bei Fehlentwicklungen, etwa steigenden Antwortzeiten oder vermehrten Fehlermeldungen, schlägt das System Alarm – der Dienstleister kann sofort gegensteuern. Auch Sicherheitspatches und andere Updates werden automatisch nach Alzenau überspielt, so dass Server und PCs immer auf dem neuesten Stand sind.

Die Fernwartung mit dem abakus Network Operation Center (NOC) erfolgt mit Hilfe

von Microsoft Operations Manager (MOM) 2005 und Microsoft Systems Management Server (SMS) 2003. Abakus-IT-Experte Baudis: „Dabei werden die strengen Sicherheitsbestimmungen des Bundesamts für Sicherheit (BSI) in der IT eingehalten.“

MOM 2005 liefert aktuelle Leistungsdaten über den laufenden IT-Betrieb der Windows- und fachspezifischen Anwendungen in der Alzenauer Stadtverwaltung. Automatisch erstellt das Verwaltungswerkzeug zum Beispiel Trendanalysen, warnt bei Erreichen kritischer Werte und hilft auf diese Weise dabei, die Systeme permanent zu überwachen und zu steuern. „Der Einsatz von MOM macht selbst versteckte Probleme sichtbar, so dass wir rechtzeitig Gegenmaßnahmen ergreifen können“, erläutert IT-Leiterin Reus. „Die Verfügbarkeit der IT-Services wird damit erhöht.“

Während die Verwaltung über den NOC-Fernwartungsservice des Microsoft-Partners erfolgt, kann sich Alzenau anhand von MOM 2005-Reports online über den aktuellen Systemzustand informieren. Besserer Schutz vor Ausfällen und effiziente Ver-

Weitere Informationen

Referenzkunde

Stadt Alzenau
Hanauer Straße 1
63755 Alzenau
Tel.: 06023 502-0
Fax: 06023 502-188
E-Mail: alzenau@alzenau.de
www.alzenau.de

Microsoft-Partner

abakus IT AG
Martin Baudis
Franz-Beer-Straße 111
88250 Weingarten
Tel.: 0751 508-170
Fax: 0751 508-220
E-Mail: MBaudis@abakus.de
www.abakus.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
©2006 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)



waltung von Clients und Servern gehören ebenfalls zu den Stärken von SMS.

Kostengünstige Fernwartung

Für die Systembetreuer in der Alzenauer Stadtverwaltung ist die Fernwartung eine echte Entlastung. Carmen Reus' Fazit: „Wir können uns jetzt besser auf die vielen Fachanwendungen und den Benutzerservice für unsere Kollegen konzentrieren.“ Die Anbindung der Spezialprogramme an das neue IT-Netz unter Minimierung von Ausfallzeiten war die größte Herausforderung des Projekts, das innerhalb von zwei Monaten abgeschlossen wurde. Der Alzenauer Stadtkämmerer freut sich ebenfalls. Denn die Stadt hat es mit dem Migrationsprojekt geschafft, die IT-Infrastruktur auszubauen und

auf den neuesten technologischen Stand zu bringen – und gleichzeitig die laufenden Leasinggebühren für Hard- und Software deutlich zu senken. Im Ausschreibungsverfahren konnte die Stadt einen günstigeren Leasingfaktor als beim vorausgehenden Vertrag aushandeln. Und noch ein weiterer Kostenblock wurde reduziert: „Von der Erweiterung um die Bibliothek abgesehen, konnten wir die laufenden Kosten für das Netzwerk im Rathaus und in den Außenstellen um rund 20 Prozent senken“, berichtet Reus erfreut.

Angesichts nicht gerade prall gefüllter Gemeindekassen ein schönes Ergebnis, das der Stadt bei kommenden Umfragen mit Sicherheit noch ein paar Sympathiepunkte mehr einbringen wird.

Software und Services

- Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition
- Microsoft Exchange Server 2003 Enterprise Edition
- Microsoft Systems Management Server (SMS) 2003
- Microsoft Operations Manager (MOM) 2005

- Microsoft Office System 2003
- Microsoft Internet Security & Acceleration Server 2003

Hardware

- Dell Poweredge Server
- Dell Optiplex
- Dell/EMC CX 300 im Storage Area Network