Friedberg

Sortiert und aufgeräumt

[22.05.2018] Die IT-Abteilung der Stadt Friedberg beantwortet technische Hilfeanfragen kaum noch per E-Mail oder Telefon. Die Kommunalverwaltung installierte dafür ein Client-Management-System mit integriertem Help Desk.

Um Support-Anfragen strukturiert bearbeiten zu können, wollte die IT-Abteilung der Stadt Friedberg ein neues Ticketsystem anschaffen. Beim Systemhaus ProLan Computer, einem der IT-Partner der hessischen Kreisstadt, weiß man, wie wichtig ein solches System zur Bearbeitung von Support-Fällen in Kommunalverwaltungen ist. „Wir haben uns am Markt umgesehen und fanden bei Aagon das beste Preis-Leistungs-Verhältnis für Client-Management-Lösungen“, sagt Jens Elsdörfer von ProLan. „Als mittelständisches Unternehmen ist Aagon für seine Kunden im Service und Support außerdem schnell erreichbar.“ So führte die Stadt Friedberg im Januar 2016 die ACMP Suite ein. Implementierungs- und Schulungsphase verliefen reibungslos, die Sachbearbeiter in den einzelnen Ämtern haben das System gut angenommen. Die Anpassungsmöglichkeiten im Programm selbst sind größer als gedacht und erlauben eine gute Systemvorbereitung. Das Help-Desk-Modul mit seinen vielfältigen Voreinstellungen beanspruchte knapp eine Woche an Vorarbeit. Eine weitere Woche dauerte die Testphase.

Klare Übersicht

Rund 170 Anwender in 16 Außenstellen der Friedberger Stadtverwaltung reichen ihrer IT-Abteilung täglich Anfragen ein – früher parallel per Telefon und E-Mail, wobei sich die E-Mail-Anfragen via Outlook wahllos in die gesammelte sonstige Eingangspost des Support-Teams einreihen. Das erschwerte die schnelle Einordnung von Fehlerfällen, ihre Priorisierung und damit eine schnelle Abarbeitung. Im Ticketsystem gibt es nun eine saubere Übersicht über alle Support-Fälle, innerhalb derer der Nutzer suchen kann. Über ein Bedienmodul des Client-Management-Systems ruft der Sachbearbeiter ein schlicht gehaltenes Formularfeld auf, das ProLan in Zusammenarbeit mit der Kommune entworfen hat. Sobald die Anfrage per Formular abgeschickt ist, taucht sie als neue Aufgabe in der Oberfläche der Help-Desk-Anwendung in der IT-Abteilung auf. Nach einer Minute erhält der Verwaltungsmitarbeiter eine Bestätigung über den Eingang seiner Anfrage mit einem Hinweis zur Bearbeitung. Anschließend kann er über ein Self-Service-Portal den Stand der Fehlerbeseitigung verfolgen.

Strukturierter Support

Heute kann das IT-Team in Friedberg mit lediglich zwei Personen einen besser strukturierten Support mit optimierter Leistung erbringen. Die IT arbeitet mit einem komplett aufgeräumten Ticketsystem, in das drei Monate nach Einführung 190 Tickets eingetragen wurden. „Fast kein Anruf geht mehr ein, kein beiläufiges Ansprechen, keine E-Mail mehr, die Support-Anfragen betrifft“, berichtet Thomas Rose, IT-Leiter in Friedberg. Die über das Ticketsystem eingereichten Störungen können im System nach Art des Problems, Benutzer und Client sortiert werden, inklusive der Integration von Active Directory. Es lassen sich Wiedervorlagen einrichten und Anfragen kommentieren. Darüber hinaus kann der IT-Administrator über das System Auswertungen erstellen: Welche Problemfälle treten in welchem Zeitraum am häufigsten und auf welchen Clients auf? Das wiederum erlaubt dezidierte Rückschlüsse darauf, welche Komponenten, Systeme oder Drucker demnächst ausgetauscht werden müssen. Die IT-Abteilung in Friedberg will außerdem anhand der bisherigen Support-Fälle eine Wissensdatenbank mit FAQs aufbauen.

Software per Ticket verteilen

Nicht zuletzt kann die IT-Abteilung über ein Ticket neue Software verteilen. Damit befindet sich die Stadt mittendrin im Thema Client Management. Parallel zur Help-Desk-Nutzung haben die Verantwortlichen in Friedberg gemeinsam mit ProLan bereits erste Anwendungen über Client Commands eingebunden. Was die Software-Landschaft angeht, fährt Friedberg einen hybriden Ansatz. Einige der kommunalen Standardanwendungen, etwa das Finanzverfahren newsystem kommunal, bezieht die Stadt von ihrem Rechenzentrumsdienstleister. Andere – darunter beispielsweise die Vollstreckungs- oder Friedhofsverwaltung – sind auf eigenen Servern installiert. Schon vor der Einführung des Client-Management-Systems hatte die IT-Abteilung ein ähnliches Programm für Java und Flash-Verteilung im Einsatz. Dieses war jedoch komplex und teuer und ließ sich nicht global für alle Anwendungen einsetzen. „Man hatte immer das Gefühl, kontrollieren zu müssen, ob die Verteilung auch wirklich klappt“, erzählt Thomas Rose. Ganz anders präsentiert sich die Aagon-Suite: Aus Sicht des IT-Leiters ist diese leicht zugänglich, verständlich und zuverlässig in der Verteilung. Begonnen wurde mit automatischen Aktualisierungen von Java und Flash, gefolgt von der Installation der aktuellen Version 11 des Internet Explorer. Als nächstes sind Updates der Gehaltssoftware im Personalbereich geplant.

Erweiterungen sind geplant

Die vom Rechenzentrum bezogenen Anwendungen aktualisiert die IT-Abteilung nicht mit der Aagon-Lösung – das übernimmt naturgemäß der Rechenzentrumsbetreiber. Auf die Programme greifen die Sachbearbeiter über Citrix-Clients zu. Als kürzlich die Order kam, binnen weniger Wochen auf die jüngste Citrix-Version 4.4 zu wechseln, um weiterhin Zugriff zu haben, war die Software-Verteilung über Aagon ACMP Gold wert. „Früher wären wir persönlich herumgelaufen und hätten auf unseren 50 Citrix-Clients die neue Version eingespielt; nun konnten wir dies automatisiert und von zentraler Stelle aus erledigen“, so Thomas Rose. Systempartner ProLan erstellte für diesen speziellen Client in Zusammenarbeit einen entsprechenden Client Command. Der Aufwand dafür hielt sich in Grenzen, sodass auch entsprechende Folgekosten minimal sind.

In Zukunft will IT-Leiter Rose weitere Anwendungen, die im eigenen Haus gehostet werden, in das Client Management einbeziehen. Gewünscht ist außerdem die Möglichkeit, direkt beim Erstellen eines Tickets über den Client Command ein Bild mitzusenden. Zu einer solchen neuen Funktion ist man mit ProLan und dem deutschen Software-Entwickler Aagon bereits im Gespräch.

()

Dieser Beitrag ist in der Mai-Ausgabe 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Friedberg, ProLan Computer, Aagon