

Geschwindigkeit als Kriterium

Interview mit Martin Grabautzky vom Bundesamt für Justiz in Bonn über die Anforderungen von Behörden an einen modernen User Helpdesk

> Bis zum Jahr 2007 nutzte die Abteilung für Informationstechnik des Bundesamts für Justiz eine klassische Client-Server-Lösung für ihren User Helpdesk. Ein unübersichtlicher Leistungsumfang so wie starke Performance-Schwierigkeiten führten zu der Entscheidung, eine schlankere und flexiblere Lösung einzuführen. Nach einer Marktsichtung und einigen Teststellungen konnte sich der „Heinzelmann Service Desk“ von FCS Fair Computer Systems durchsetzen. Im Interview berichtet Martin Grabautzky, stellvertretender Sachgebietsleiter der Bereiche Systembetreuung/Druckzentrum/Anwenderbetreuung, welche Aspekte bei der Auswahl im Vordergrund standen, wie der Helpdesk derzeit eingesetzt wird und welche künftigen Anforderungen an die gewählte Lösung gestellt werden.

IT-DIRECTOR: Herr Grabautzky, was waren typische Herausforderungen, die Ihre Helpdesk-Lösung meistern sollte?

M. Grabautzky: Das früher eingesetzte Produkt bestand aus dem Ticketsystem und – damit untrennbar verbunden – dem Asset-Management. Der zeitliche Aufwand für die initiale Anpassung dieser Software an unser Haus, die Trägheit des Clients in optischer und technischer Hinsicht und die Unbrauchbarkeit des alternativen Webclients regte bei uns den Wunsch nach einer „leichteren“ Lösung für den Bereich des User Helpdesk an.



Martin Grabautzky, Bundesamt für Justiz

Fündig wurden wir bei FCS, deren Produkt uns nicht unbekannt war, da es bereits bei der Auswahl des Vorgängers betrachtet wurde. Durch die zwischenzeitlich erhöhte Funktionsvielfalt rückte die Helpdesk-Lösung in den Vordergrund und wurde nach einer erfolgreichen Testphase im Bundesamt für Justiz eingeführt. Das neue User Helpdesk wird über eine Web-basierte Oberfläche bedient und erlaubt daher den Zugriff auf das Ticketsystem von jedem Arbeitsplatz aus. Viele An-

sichten können durch den Nutzer oder den Administrator angepasst werden. Genau so wichtig wie das Frontend ist natürlich auch das Backend. Neben der Datenbankunterstützung für Microsoft-SQL-Server wurde zum Zeitpunkt der Produktauswahl auch der Betrieb auf einer Oracle-Datenbank ermöglicht. Durch die offene Datenbankstruktur ist es möglich, eigene Skripte oder Views zu programmieren, die hausspezifische Aufgaben erledigen.

IT-DIRECTOR: In welchen Hauptaufgabenfeldern wird die Lösung derzeit bei Ihnen eingesetzt?

M. Grabautzky: Sie wird als klassisches Ticketsystem für den User Helpdesk des 1st und 2nd Level Support eingesetzt. Die typischen Fälle, die üblicherweise per Hotline eingehen, reichen vom Tonertausch bis hin zur Störungsmeldung über defekte Computer. Für wieder-

Das Bundesamt für Justiz

Das Bundesamt für Justiz in Bonn wurde zum 1. Januar 2007 als zentrale Dienstleistungsbehörde der Bundesjustiz sowie als Anlaufstelle und Ansprechpartner für den internationalen Rechtsverkehr errichtet. Als Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Justiz gehören zu seinen Zuständigkeiten unter anderem Gebiete des internationalen Rechtsverkehrs, des Registerwesens, die Verfolgung und Ahndung von Ordnungswidrigkeiten und Aufgaben der allgemeinen Justizverwaltung, welche in die Zuständigkeit des Bundes fallen.

Im Internet: www.bundesjustizamt.de



kehrende bzw. häufige Meldungen nutzen wir den Baustein „Vorlage“, der die Ticketerfassung deutlich beschleunigt. Daneben verwenden wir auch den Baustein „Mail2Ticket“. Der entsprechende Dienst prüft in regelmäßigen Abständen ein spezifisches Postfach auf neue E-Mails. Setzt ein Nutzer eine Mail auf dieses Postfach ab, so wird ein neues Ticket erstellt. Ebenso wird bei Antwort des Nutzers auf eine Ticketeröffnungs- bzw. Ticketbearbeitungsmail automatisch ein Eintrag im Ticket generiert.

IT-DIRECTOR: *Wie werden Sie künftig arbeiten?*

M. Grabautzky: Die Einbindung des Produkts Asset.Desk aus dem Hause FCS ist bereits umgesetzt. Durch die Hard- u. Software-Inventarisierung stehen dem Supporter im Helpdesk wertvolle Informationen über das benutzte System zur Verfügung. Im Umkehrschluss werden die entsprechenden Tickets im Gerätebuch von Asset.Desk hinterlegt. Momentan betreibt das Bundesamt für Justiz eine Außenstelle; eine weitere ist in Planung. Grundsätzlich nehmen die Kollegen dort ihre Aufgaben per Terminalservices wahr; auch die Nutzerbetreuer vor Ort. Da kommt es entgegen, dass die Helpdesk-Lösung webbasiert ist. Vor dem Hintergrund wei-

teren Personalzuwachses wird sowohl der Arbeitsvolumen, als auch die Anzahl der Supporter ansteigen. Nach unserer Einschätzung wird der neue Helpdesk dies ohne Probleme verkraften können.

IT-DIRECTOR: *Was würden Sie einem Kollege aus einer anderen Behörde, der eine Helpdesk-Lösung sucht, raten?*

M. Grabautzky: Die Akzeptanz eines Produkts steht und fällt in aller Regel mit dem Support. Der Software-Anbieter sollte akute Störfälle mit der gebotenen Eile und Sorgfalt bearbeiten. Bugs oder Feature-Wünsche sollten seitens des Anbieters bei jedem neuen Software-Release beseitigt bzw. umgesetzt werden. Zudem ist die Geschwindigkeit der Lösung wichtig. Naturgemäß ist dies in einer Netzwerkumgebung von vielen Faktoren abhängig. Das Bundesamt für Justiz hält die Helpdesk-Lösung samt Webserver auf einer virtuellen Maschine bereit. Nur der Datenbankserver ist zentralisiert. Eine weitere Skalierung war und ist bis heute nicht notwendig, da das Produkt zufriedenstellend arbeitet. Ein weiterer Vorteil ist die offene Datenbankstruktur. Sie ermöglicht das Anpassen, Ergänzen und Aktualisieren von Datensätzen über eigene Skripts. <

ANGELA MÄHRINGER, IS

ADVERTORIAL



OPTIMAL SYSTEMS

DER ECM-EFFEKT – FACHBUCH FÜR IT-OPTIMIERER

Ideen und Anregungen für mehr Effizienz im Umgang mit Informationen durch Einsatz von Software für Enterprise Content Management (ECM)

Etwa 30 bis 40 Prozent der täglichen Gesamtarbeitszeit entfallen laut aktuellen Studien auf manuelle Dokumentenverarbeitung. Neben dem zeitlichen Aspekt hat dies auch noch andere negative Auswirkungen: Großer Papierverbrauch, starke Platzeinschränkung, hohe Kosten, unstrukturierte Datenmengen, um nur einige zu nennen. Arbeitsprozesse könnten also weitreichend optimiert werden. Auskunft geben und schnell handeln zu können, bedeutet, den möglicherweise entscheidenden Schritt voraus zu sein. Informationen nützen aber nur dann etwas, wenn sie immer und schnell

auffindbar, ortsunabhängig verfügbar und vollständig sind. Es bedarf dafür einer einheitlichen Plattform, die Informationen und Prozesse miteinander vernetzt, verwaltet, verarbeitet und präsentiert, so dass alle berechtigten Mitarbeiter unternehmensweit Zugriff haben.

Softwarelösungen für Enterprise Content Management (ECM) von OPTIMAL SYSTEMS stellen eine solche ganzheitliche Informationsmanagement-Plattform zur Verfügung. ECM-Software hilft, Geschäftsprozesse durch unternehmensweiten, einfachen Zugriff auf Informationen zu beschleunigen und so Kosten zu senken. Um sich davon zu überzeugen haben wir ein Buch herausgebracht, das einen generellen Überblick über die Welt des Enterprise Content Managements und die mit ihr verbundenen Vorteile für Unternehmen gibt. Ohne dabei technisch-funktionale Zusammenhänge bis ins Detail darzustellen. Das Buch ist in vier große Themenblöcke aufgeteilt, wie sie sich vor allem in der Unternehmenspraxis bewährt haben: Erfassung, Verwaltung, Bereitstellung oder auch Verteilung und Speicherung bzw. Archivierung. Besonders wichtig ist der Praxisbezug. Denn was nützen die schönsten Versprechen, wenn man nicht abschätzen kann, was sie im eigenen Unternehmen konkret bedeuten und einsparen können?

nigen und so Kosten zu senken. Um sich davon zu überzeugen haben wir ein Buch herausgebracht, das einen generellen Überblick über die Welt des Enterprise Content Managements und die mit ihr verbundenen Vorteile für Unternehmen gibt. Ohne dabei technisch-funktionale Zusammenhänge bis ins Detail darzustellen. Das Buch ist in vier große Themenblöcke aufgeteilt, wie sie sich vor allem in der Unternehmenspraxis bewährt haben: Erfassung, Verwaltung, Bereitstellung oder auch Verteilung und Speicherung bzw. Archivierung. Besonders wichtig ist der Praxisbezug. Denn was nützen die schönsten Versprechen, wenn man nicht abschätzen kann, was sie im eigenen Unternehmen konkret bedeuten und einsparen können?



schätzen kann, was sie im eigenen Unternehmen konkret bedeuten und einsparen können?

Bestellen Sie Ihr persönliches kostenfreies Buchexemplar unter:

www.optimal-systems.de/ecm-effekt2