

STADT FRANKFURT AM MAIN**Kundendaten**

Branche: Städte und Kommunen

Standorte: ~ 600 Liegenschaften

Mitarbeiter: ~ 10.000 Mitarbeiter

ProjekteEnd-User-Experience-Monitoring kritischer
Fachanwendungen in den Liegenschaften

Die städtischen IT-Services aus Sicht der Kunden

End-User Experience Monitoring bei der Stadt Frankfurt am Main

Seit der umfassenden Digitalisierung werden nahezu alle behördlichen Abläufe über Fachanwendungen abgewickelt. Das Amt für Informations- und Kommunikationstechnik stellt diese Fachanwendungen als IT-Services für dezentral verteilte städtische Liegenschaften bereit. Unklar war bisher, in welcher Qualität die Services bei den Nutzern tatsächlich ankommen. Jetzt erweiterte der IT-Leitstand der Stadt Frankfurt das zentrale Infrastruktur-Monitoring um eine Überwachung der End User Experience in ausgewählten Standorten.

Monitoring der Fachanwendungen für die Frankfurter Bürger

In den nunmehr 25 Jahren seines Bestehens hat sich das Amt für Informations- und Kommunikationstechnik in Frankfurt mit dem Fortschreiten der Digitalisierung zum zentralen städtischen IT-Dienstleister entwickelt. Der kommunale Service-Provider betreibt heute über eine technische Infrastruktur von 500 Servern und 2.500 Netzwerkkomponenten rund 100 IT-Services für ca. 10.000 städtische Mitarbeiter in 600 Liegenschaften. „Wir bedienen eine sehr dezentrale Umgebung – das reicht von der Kita über Schulen bis zum Zoo oder dem Standesamt“, berichtet Jens Hübel, Leiter des IT-Leitstandes.

Die Bürger der Stadt Frankfurt verlassen sich darauf, dass behördliche Vorgänge wie z.B. das Beurkunden einer Eheschließung zuverlässig und zügig abgewickelt werden. Voraussetzung dafür ist, dass die Mitarbeiter der Stadtverwaltung jederzeit auf spezielle Fachanwendungen zugreifen können. „Die Bürger sind letztendlich unsere Kunden, die über Steuern unsere IT-Infrastruktur

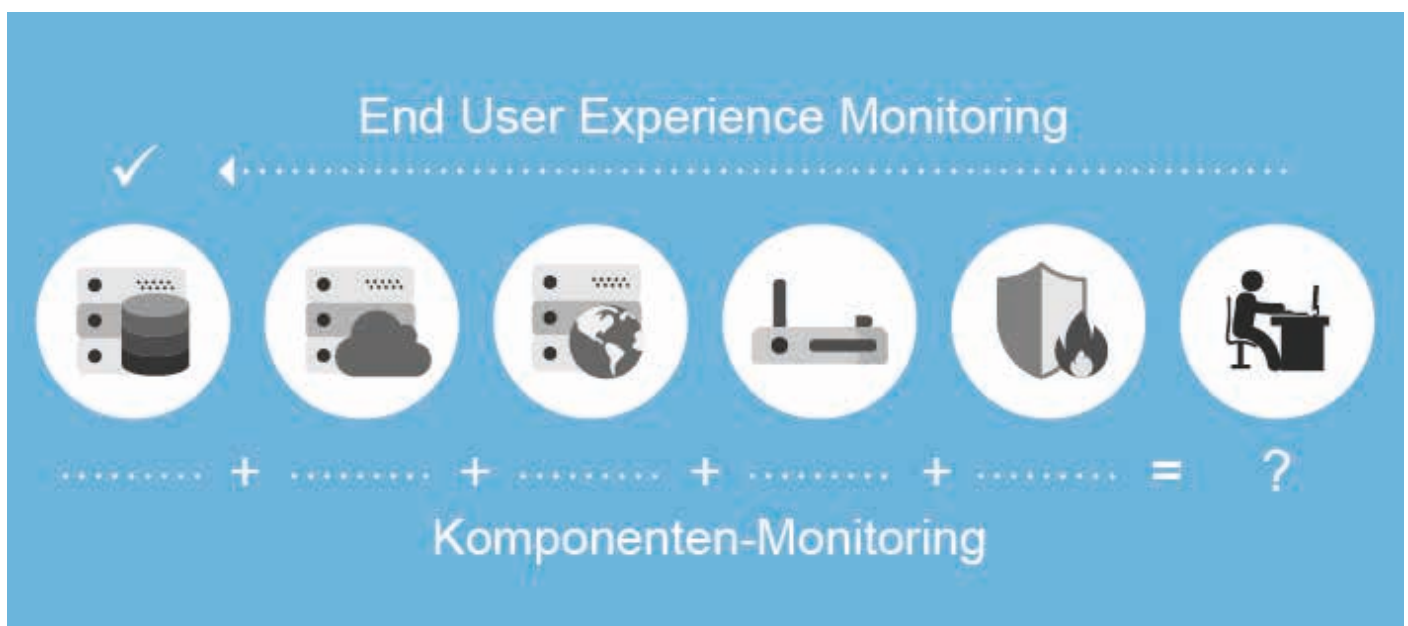
mitfinanzieren. Wir bedienen die Bürger – wenn auch nur mittelbar – über die städtischen Fachanwendungen“, so Hübel. Die Verfügbarkeit und Performance der zentral angebotenen IT-Services zu überwachen, ist Aufgabe des IT-Leitstandes: „Unser Job ist es, ein ganzheitliches Monitoring der IT-Services für die Stadt Frankfurt durchzuführen und im Fehlerfall schnell und zielgerichtet zu entstören.“ Ein zentrales Monitoring der städtischen IT-Systeme wurde 2012 initiiert mit einer elementaren Überwachung der Infrastruktur und des Netzwerks, als zentrale Plattform kommt der Microsoft Systems Center Operations Manager (SCOM) zum Einsatz.

Mehr Stories: Bleiben Sie up to date.
Abonnieren Sie die Robotic News!
<https://www.servicetrace.de/newsletter/>

Enduser Experience in den Liegenschaften: IT-Services aus Anwendersicht

„Mit SCOM konnten wir die technische Verfügbarkeit der Infrastruktur überwachen. Trotzdem haben wir als Serviceverantwortliche nicht gewusst, ob die Nutzer da draußen tatsächlich mit dem IT-Service arbeiten können“, erklärt Hübel. Information zur Servicequalität bei den Anwendern ist aber wichtig gerade im Hinblick auf Liegenschaften mit zahlreichen Nutzern, die täglich viele kritische behördliche

Transaktionen abwickeln. Auf Anregung des damaligen Leiter des IT-Leitstandes Sascha Höhn wurde beschlossen, für solche repräsentativen Liegenschaften wie z.B. das Standesamt zusätzlich ein End User Experience Monitoring einzuführen, um die Anwenderperspektive transparent zu machen.



Können die Anwender mit dem IT-Service arbeiten? Eine Überwachung der Komponenten erlaubt keine Rückschlüsse auf die Servicequalität bei den Nutzern. Mit End User Experience Monitoring wird die Nutzenerfahrung transparent.

Die Endanwendererfahrung kann von Liegenschaft zu Liegenschaft stark variieren, dabei spielt die Qualität der Netzwerkstrecke ebenso eine Rolle wie die Performance des verwendeten Endgeräts. „Der Benutzer mit einem modernen PC, einem sehr guten Netzwerkanschluss und kurzer Entfernung zu unserem Rechenzentrum hat eine ganz andere Servicewahrnehmung als der Nutzer, der in einer entfernten Liegenschaft über eine schmale, langsame Mobilfunkverbindung surft.“ Ein End User Experience-Monitoring soll standortbezogen darüber informieren, wie „ein Service für einen bestimmten Kunden funktioniert“, formuliert Hübel die Anforderungen an eine entsprechende Lösung. Diese soll das bisherige Monitoring nicht ersetzen, sondern ergänzen: „Für unsere technischen Administratoren bleibt ein Infrastruktur-Monitoring wichtig. Für unsere

Serviceverantwortlichen ist die Perspektive der User entscheidend. Die Kombination beider Verfahren bietet einen umfassenden Blick auf den IT-Service, dadurch kommen wir wesentlich schneller zu wesentlich präziseren Informationen“, erläutert Hübel dieses ganzheitliche Monitoring-Konzept, das Bottom up- und Top down-Ansatz integriert.

„Für unsere technischen Administratoren bleibt ein Infrastruktur-Monitoring wichtig. Für unsere Serviceverantwortlichen ist die Perspektive der User entscheidend.“

Jens Hübel, Leiter IT-Leitstand
Amt für Informations- und Kommunikationstechnik,
Frankfurt am Main

Synthetischer User von Servicetrace

Im Oktober 2015 entschied sich der IT-Leitstand unter der Leitung von Sascha Höhn für die synthetisches Monitoring mit Software-Robotern von Servicetrace, um ein Monitoring aus Anwenderperspektive zu realisieren. „Die Lösung ergänzt unser Infrastruktur-Monitoring ideal“, bewertete Höhn die Investition.

Die Servicetrace GmbH mit Hauptsitz im benachbarten Darmstadt stellt mit dem Servicetrace Robot einen synthetischen User bereit, der automatisiert IT-Services auf der grafischen Nutzerschnittstelle bedient – genau so wie ein menschlicher Anwender.

Gleichzeitig misst der Software-Roboter Verfügbarkeit und Antwortzeiten ausgewählter Transaktionen, z.B. einen Login ans E-Mail-System, und ermöglicht so eine objektive Abbildung der Endanwender-Erfahrung.

Universell, sicher, einfach

Im Proof of Concept begegnete den IT-Verantwortlichen der Stadt Frankfurt „eine stabile, gereifte, aber absolut innovative Software.“ Servicetrace Robots lassen sich für das End User Experience Monitoring uneingeschränkt aller Fachanwendungen nutzen.

„Servicetrace liefert eine stabile, gereifte, aber absolut innovative Software.“

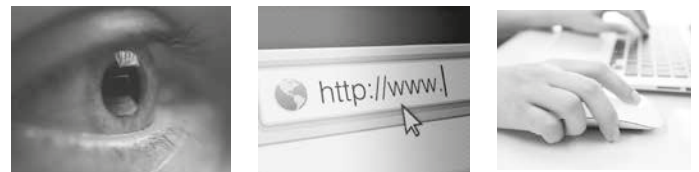
Die Desktop-Messungen selbst laufen verdeckt, damit erfüllt die Monitoring-Lösung eine der Hauptanforderungen, die im Vorfeld definiert wurden: „Die Auflage ist generell, dass wir sichere Services anbieten wollen“, erklärt Hübel.

„Wir brauchen auf jeden Fall eine zugriffssichere Lösung, die den Anforderungen des Datenschutzes genügt.“

„Als öffentlicher Dienst verarbeiten wir u.a. hoheitliche Aufgaben. Wir brauchen also auf jeden Fall eine zugriffss-

Schon beim Proof of Concept punkteten Servicetrace mit einer professionellen und effizienten Herangehensweise. Bereits im Vorfeld wurden alle technischen Erfordernisse geklärt:

„So konnten wir gemeinsam mit den Servicetrace Consultants vor Ort die Gesamtumgebung in kürzester Zeit aufbauen“, berichtet Hübel.



Bildererkennung, Tastatureingaben, Mausclicks: Servicetrace Robots arbeiten wie menschliche Mitarbeiter.

sichere Lösung, die den Anforderungen des Datenschutzes genügt.“

Darüber hinaus freut sich das IT-Team der Stadt Frankfurt über das einfache Einrichten und flexible Anpassen der Monitoring-Projekte mit dem grafischen Workflow Studio-Verfahren, das Kenntnisse im Programmieren bzw. Skripten überflüssig macht.

„Einfacher als mit dem Servicetrace Workflow Studio geht es nicht.“

Jens Hübel, Leiter IT-Leitstand
Amt für Informations- und Kommunikationstechnik,
Frankfurt am Main

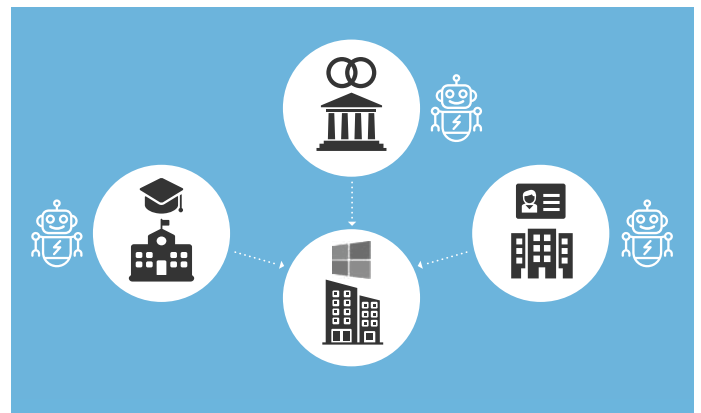
„Wir messen hier eine komplexe IT-Umgebung, die bringt dann natürlich auch eine gewisse Komplexität in der Workflow-Erstellung mit, aber trotzdem: einfacher als mit dem Servicetrace Workflow Studio geht es nicht.“

Kritische Performancewerte alarmieren

30 ausgewählte Liegenschaften sind mittelfristig vorgesehen – das Pilotprojekt läuft derzeit an 5 Standorten. Hier messen Servicetrace Robots 24/7 auf dedizierten Messmaschinen Verfügbarkeit und Performance der Fachanwendungen aus Nutzerperspektive.

Die am Kunden-Frontend erhobenen Messdaten senden die Robots über einen Connector an die zentrale Monitoring-Plattform SCOM, die bei kritischen Werten Alarme an die Serviceverantwortlichen eskaliert. „Auch das war ein wichtiger Grund für unsere Entscheidung für Servicetrace die offene Datenbankstruktur mit der einfachen Schnittstellenmöglichkeit zu SCOM.“

Der erhoffte Nutzen einer kundennahen Sicherung der Servicequalität, den sich die IT-Verantwortlichen der Stadt Frankfurt von der Implementierung eines End User Experience-Monitoring versprochen hatten, trat für die in das Pilotprojekt eingebundenen Standorte umgehend ein: „Wir



*Servicetrace Robots in den Frankfurter Liegenschaften:
Die Messdaten landen zentral bei Microsoft SCOM*

haben jetzt eine automatisierte Unterstützung im proaktiven Entstörungsprozess, wir sehen es selbst, wenn unsere Services nicht funktionieren, bevor der Kunde anruft – und können frühzeitige Maßnahmen zur Wiederherstellung des IT-Services ergreifen.“

„Wir sehen es selbst, wenn unsere Services nicht funktionieren, bevor der Kunde anruft – und können frühzeitige Maßnahmen zur Wiederherstellung des IT-Services ergreifen.“

Jens Hübel, Leiter IT-Leitstand
Amt für Informations- und Kommunikationstechnik,
Frankfurt am Main

Service Level definieren

Der Nutzen von Servicetrace End User Experience Monitoring erschöpft sich jedoch nicht in der automatisierten Unterstützung eines proaktiven Incident Managements. Darüber hinaus schaffen die Messwerte, die die Servicetrace Robots liefern, eine valide Daten-Basis, um Service Level Agreements aus Kundensicht schließen zu können.

„Wir haben vorher IT-Dienstleistungen pauschal berechnet, da wir keine exakten Messwerte zum Verrechnen auf Service-Ebene hatten. Diese Zahlen sind mit den Servicetrace-Messdaten gegeben.“

Mit der Vereinbarung von Service Leveln geht das Thema Reporting einher, um die Einhaltung der SLAs zu dokumentieren und zu berichten. Auch das Service Level Reporting

wird einfach per Übergabe der Messdaten an SCOM realisiert.

Fazit: Den Kunden kommunaler IT-Services zufrieden zu stellen, heißt zuallererst, seine Perspektive einzunehmen. Mit der Einführung eines End User Experience Monitoring zur Überwachung der Fachanwendungen aus Nutzerperspektive hat die Stadt Frankfurt einen wichtigen technologischen Schritt in Richtung Kundenzufriedenheit und hohe Qualität der Bürger-Services getan.

Mehr Stories und Themen im Blog:
<https://www.servicetrace.de/blog/>