



Überblick

Land: Deutschland

Branche: öffentliche Verwaltung & öffentliche Einrichtungen

Kundenprofil

Dataport, eine Anstalt des öffentlichen Rechts, arbeitet als IuK-Dienstleister der Freien und Hansestadt Hamburg und des Landes Schleswig-Holstein gemeinsam mit der Hamburger Finanzbehörde an einer elektronischen Verwaltung.

Ausgangssituation

Man wollte ein universelles Verzeichnis, das Fachverfahren und E-Government-Anwendungen mit aktuellen Daten beliefert. Zudem benötigte das Call-Center der Behörden ein Informationssystem für Personendaten, Organisationsstrukturen und Dienstleistungen.

Lösung

Auf Basis des Microsoft Windows Server System realisierte man eine leistungsstarke, ausfallsichere Verzeichnisapplikation. Die Microsoft .NET-Technologien sorgen für den reibungslosen Datenfluss. Die Einträge werden dezentral gepflegt.

Nutzen

Im Call-Center werden rund 50 Prozent der Anrufe sofort beantwortet. Von der zentralen und aktuellen Datenbasis profitieren Anwendungen in verschiedenen Bereichen.

Zentraler Verzeichnisdienst senkt die Betriebskosten und verbessert die Behördendienstleistungen

„Der Erfolg des Government-Directory auf Basis von Windows Server System liegt in der hohen Qualität und Aktualität der Daten.“

Diether Schönfelder, Projektleiter E-Government, Freie und Hansestadt Hamburg/
Finanzbehörde – Amt für Bezirke und Verwaltungsreform

E-Government-Projekte besitzen einen hohen Stellenwert beim Bund, in den Ländern und den Kommunen. Allein in der Freien und Hansestadt Hamburg werden derzeit rund 250 solche IT-Vorhaben umgesetzt. Zu den 100 Anwendungen, die bereits fertig gestellt wurden, zählt das Government-Directory. Basierend auf Microsoft Windows Server System, beliefert das leistungsstarke, zentrale Verzeichnis zahlreiche Applikationen im Intranet der Behörden und im Internet mit Daten aus seinem Bestand: Auf Grundlage der Microsoft .NET-Technologie wurde eine Lösung entwickelt, mit der sich die Zugangs- und Berechtigungsdaten für rund 32 000 Benutzerkonten und E-Mail-Postfächer der hamburgischen Verwaltung sowie alle Einzelheiten zu den Dienstleistungen der Behörden verwalten lassen. Diese zentral gespeicherten Daten lassen sich dezentral aktualisieren, also eigenständig von den jeweils zuständigen Abteilungen. Dieses Prinzip entlastet die Administratoren und rund zehn Vollzeitkräfte, die andernfalls die Einträge bearbeiten müssten, und senkt die Betriebskosten.



„Anwendungen im Behördenumfeld profitieren vom weitsichtig angelegten Government-Directory.“

Günter Marchewka, Leiter Informationssysteme Behörden, Dataport

Technik im Überblick

Government-Directory

Die Verzeichnisapplikation besteht aus drei Schichten für Datenbank, Web-Frontend und Geschäftslogik. Zu Gunsten der hohen Ausfallsicherheit laufen diese auf eigenen Servern. Änderungen am Active Directory sind mit Hilfe eines Redaktionsprogramms ohne Programmierkenntnisse möglich. Völlig auf den .NET-Technologien von Microsoft basierend, kommuniziert das Government-Directory über standardisierte Schnittstellen mit Fachverfahren, Datenbanken und anderen Anwendungen.

Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition

Die Enterprise Edition des Serverbetriebssystems unterstützt die Aufteilung der beiden Microsoft SQL Server 2000. Durch die Verteilung der Netzlast auf zwei Datenbanken bleibt das Government-Directory stabil und schnell. Die Programmierung mit dem Microsoft .NET Framework erhöht die Leistungsstärke des Verzeichnisses. Die hohe Skalierbarkeit gewinnt mit zunehmender Benutzerzahl an Bedeutung.

Die Steuerung der E-Government-Projekte der Freien und Hansestadt Hamburg obliegt der Projektgruppe E-Government beim Amt für Bezirke und Verwaltungsreform, die der Finanzbehörde angehört. Hamburg hat beispielsweise das Stadtportal hamburg.de, das HamburgGateway als einheitlichen Zugang für Transaktionen und ein elektronisches Vergabeverfahren realisiert. Partner für Konzeption, Entwicklung und Umsetzung sind Dataport, der Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) in der öffentlichen Verwaltung von Hamburg und Schleswig-Holstein, und Microsoft Consulting Services. Deren Berater unterstützen ihre Projektpartner mit qualitätssichernden Maßnahmen und intensivem Wissenstransfer zu Microsoft-Architekturen, Technologien und Methoden.

Dienstleistungen verbessert

Seit September 2004 nutzen Hamburgs Bezirksämter ein gemeinsames Call-Center: den telefonischen HamburgService. Zuvor unterhielten die Behörden eigene Telefonzentralen mit erheblichen Nachteilen: Laut Dataport erreichten im Durchschnitt nur 40 von 100 Anrufen die Stelle in der Verwaltung, die dem Anrufer die gewünschte Information geben konnte.

„Der telefonische HamburgService benötigte ein sehr gutes Informationssystem“, berichtet Diether Schönfelder, Projektleiter E-Government beim Amt für Bezirke und Verwaltungsreform in der Finanzbehörde. Bislang wurden alle Daten von Personen oder die Telefonnummer eines Sachbearbeiters sowie die Informationen zu Organisationsstrukturen und Dienstleistungen in verschiedenen Datenbeständen gesammelt. Für die effiziente Unterstützung des Call-Centers sollten sie zusammengeführt werden. Das Vorhaben passte zudem bestens in die IT-Strategie der Finanzbehörde, da nach Schönfelders Angaben ohnehin „die mehrfache Datenhaltung und -pflege in verschiedenen Insellösungen mit einem universellen Verzeichnis beendet werden sollte.“

Starke Partner

Sechs Monate nach Projektbeginn ging das Verzeichnis in Produktion. Laut Günter Marchewka, Leiter Informationssysteme Behörden bei Dataport, wurde auf Empfehlung von Microsoft Consulting Services von Anfang an mit dem Microsoft Solution Framework (MSF) gearbeitet. „Da waren gute Leute mit viel Know-how und Teamgeist an Bord“, lobt Schönfelder. „Die Fortschritte ließen sich bei den wöchentlichen Treffen sehr gut verfolgen.“

Ausgefeilte Technologien

Das Resultat ist das Government-Directory, ein hochskalierbarer, ausfallsicherer und leistungsstarker Verzeichnisdienst. Er basiert auf dem Microsoft Windows Server System, das im Windows-Rechenzentrum von Dataport eingerichtet wurde. Herzstück ist das Betriebssystem Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition, in dessen zentralem Verzeichnis, dem Active Directory (AD), Netzwerkbenutzer und verfügbare Hard- und Software gespeichert und einander zugeordnet werden.

Das Government-Directory wurde mit Microsoft .NET-Technologien unter Verwendung der Service Oriented Architecture (SOA) erstellt. Durch dieses moderne Systemarchitektur-Konzept werden Komponenten lose und standardisiert miteinander verbunden. Die Anwendungen müssen Funktionen und Daten nicht permanent bereithalten, sondern beziehen sie nur bei Bedarf von den Webservices, kleinen Botenprogrammen. Die Modularität des Systems vermeidet Redundanzen, senkt die Kosten und erhöht die Flexibilität der IT-Systeme.

Als zentraler Datenpool beliefert das Government-Directory diverse Anwendungen der Hamburger Behörden. Die Pflege der Daten obliegt den einzelnen Abteilungen. Das Prinzip lautet „zentrale Datenhaltung mit dezentraler Datenpflege“ und ist optimal auf die Bedürfnisse öffentlicher Verwaltungen zugeschnitten. Hier verbinden sich



Von dem zentralen Verzeichnisdienst profitieren mehrere Bereiche der Verwaltung und damit die Bürger und die Wirtschaft

die technischen Informationen eines Benutzers, etwa Anmelde- und Postfach, mit den organisatorischen Informationen, wie Organisationseinheit oder angebotene Dienstleistung.

Zudem unterstützen die Technologien reformfreudige Verwaltungen: Das System passt sich mit geringem Aufwand veränderten Anforderungen, Prozessen und Strukturen an. „Wir haben die Neuentwicklung auf .NET-Basis gewählt, um moderne und zukunftsfähige Technologien einzusetzen, die zu unserer Infrastruktur passen“, begründet Schönfelder die Entscheidung. „So schaffen wir eine investitionssichere Grundlage für weitere Ausbaustufen.“

Effiziente Kombinationen

Zwei bereits bestehende Anwendungen liefern die Inhalte des Government-Directory. Im universellen Verzeichnis aufgegangen ist das „FHHadressbuch“, eine Intranetanwendung für das Benutzermanagement innerhalb der Behörden. Zur Optimierung der Auskunftqualität benötigte der telefoni-

sche HamburgService zudem die Details der Behördendienstleistungen. Auch hierfür gab es bereits eine Lösung: Im Internet führen die 2028 Schlagwörter des Zuständigkeitsfinders (DiBIS) über eine Suchmaske zu den Dienstleistungsstellen – samt Zuständigkeiten, Öffnungszeiten und Adressen. Abrufbar sind zudem Dokumente, Informationen zu Gebühren sowie Formulare zum Download. Diese Anwendung ist laut Schönfelder der meistgenutzte Service auf den Internetseiten der Freien und Hansestadt Hamburg.

Alle Informationen, die auf den DiBIS-Webseiten aufgerufen werden, kommen aus dem Government-Directory. Zudem wurden die Daten des Government-Directory so in das Informationssystem für den telefonischen HamburgService integriert, dass sämtliche Personen, Ämter und Dienstleistungen der Behörden in Sekundenschnelle über eine Maske gefunden werden und 50 Prozent der Anrufer gleich beim zuständigen Ansprechpartner landen. „Durch das Government Directory hat sich der telefonische Service der Stadt innerhalb von knapp fünf Monaten enorm gesteigert“, freut sich der Projektleiter der Finanzbehörde. „Die Erfolgsstatistik wird von Woche zu Woche besser.“

Schlanke Verwaltung

In Sachen Administration setzt das Projektteam auf Zentralisierung. „Mit Blick auf die laufenden Kosten von IT-Infrastrukturen ist unser Ziel immer auch die Verringerung der Verwaltungstätigkeiten, zum Beispiel die Zusammenführung der behördlichen Informationssysteme in einen zentralen Datenpool“, sagt Dataport-Projektleiter Marchewka. „Ein weiteres Mittel ist das Konzept zur Pflege der Daten: Die Personen- und Organisationsdaten werden von rund 800 Verwaltungsmitarbeitern laufend aktualisiert. Dienstleistungen erfolgen in den sieben Bezirksämtern in gleicher Weise. Daher teilen sich die Datenpfleger die Verantwortung für die Dienstleistungspflege.“ Laut

Weitere Informationen

Referenzkunde

Freie und Hansestadt Hamburg
Finanzbehörde/Amt für Bezirke und
Verwaltungsreform
Diether Schönfelder
Gänsemarkt 36
20354 Hamburg
Tel.: 040 42823-1519
Fax: 040 42823-2252
E-Mail: diether.schoenfelder@
fb.hamburg.de
www.hamburg.de

Microsoft-Partner

Dataport
Anstalt des öffentlichen Rechts
Günter Marchewka
Weidestraße 122 c
22083 Hamburg
Tel.: 040 42846-2304
Fax: 040 42846-304
E-Mail: guenter.marchewka@dataport.de
www.dataport.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 229552*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
©2005 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

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

Schönfelder ist das Government-Directory so flexibel, dass der Grad der Dezentralisierung nach Bedarf gewählt werden kann.

Dass ohne Programmierkenntnisse Änderungen im Active Directory möglich sind, hängt mit einem webbasierten Programm für die Redaktionsarbeit zusammen. Zur Anmeldung eines neuen Kollegen gibt ein Personendatenpfleger dessen Daten ein: vom Namen über behördliche Zugehörigkeit bis zu Zimmernummer und Durchwahl. Automatisch legt das System das standardisierte Benutzerkonto mit rollenabhängigen Zugriffsrechten und Postfach auf dem Microsoft Exchange Server 2003 an. „Im Moment registrieren wir pro Tag rund 1000 Änderungen im Datenbestand“, berichtet Schönfelder. „Theoretisch sind das 1,25 Änderungen für jeden der 800 Datenpfleger, also höchstens fünf Minuten Aufwand am Tag für den Einzelnen.“ IT-Leiter Marchewka veranschaulicht die Tragweite des Konzeptes: „Wäre die Aktualisierung des Government-Directory die Aufgabe von Dataport, müsste ich derzeit das Budget für zehn Vollzeitmitarbeiter haben und künftig sicher für weitere, da unser zentrales Verzeichnis auf großes Interesse stößt.“ Personendaten werden im Government-Directory nahezu automatisiert Eigenschaften zugeordnet, bei-

spielsweise Zugriffsrechte für Fachanwendungen. Eine weitere Pflege in dieser Applikation ist dadurch überflüssig.

Gute Perspektiven

Mit der Anbindung an das Government-Directory spart die Behörde die Kosten für die Entwicklung einer eigenen Pflegeanwendung und behält trotzdem die Verantwortung für Aktualisierungen bei den Einrichtungen. Datenpfleger und Koordinatoren sehen ihre Aufgaben positiv und arbeiten hoch motiviert mit. Auf informellem Weg bilden sich bereits neue Strukturen, und es herrscht ein reger Erfahrungsaustausch. Mit dem Ziel, die Effizienz weiter zu steigern, soll Dataport in den nächsten Monaten über 32 000 PC-Arbeitsplätze in den Behörden standardisieren und auf die zentrale Administration umstellen. Außerdem wird Dataport eine Lösung für die gemeinsame Nutzung des zentralen Verzeichnisses in den Bundesländern Schleswig-Holstein und Hamburg entwerfen. Außerdem wird die Hamburger Kombination aus Call-Center und Informationssystem vielleicht auch bald in Kiel genutzt werden. „E-Government-Lösungen profitieren enorm von dem weitsichtigen Government-Directory“, betont Marchewka.

Software und Services

- Microsoft Windows Server System
 - Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition
 - Microsoft Windows Server 2003 Web Edition
 - Microsoft Exchange Server 2003
 - Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition (im Cluster)
- Technologien
 - Microsoft 2003 .NET Application Server
 - Microsoft .NET Framework

Hardware

- Zirka 32 000 Clients von Fujitsu Siemens Computers (diverse)
- 4 Server von Fujitsu Siemens Computers (diverse)
- 2 DB-Server HamburgServices (Cluster)
- 1 Webserver
- 1 Application-Server

Partner

- FASTER Software GmbH
- Groth & Company GmbH