

Stadt Salzgitter



Delegation der Benutzerverwaltung an den Helpdesk bei Städten

Executive Summary

Problem

Bei der Stadtverwaltung Salzgitter geht es darum, den Mitarbeitern Zugriff auf die für sie nötigen Verfahren und Verzeichnisse zu eröffnen sowie unbefugte Nutzung zuverlässig zu verhindern. Dabei sollte die Rechtevergabe zügig und weitgehend durch den internen Helpdesk erfolgen können.

Lösung

Die Verwaltung der Nutzer erfolgt nun mit Hilfe von User Management Resource Administrator (UMRA) über Web-Formulare. Diese setzen die entsprechenden Freigaben für Ordner, E-Mailkonto und Anwendungen automatisch korrekt, wenn Nutzer einer bestimmten Abteilung zugeordnet werden.

Produkte

UMRA
- Helpdesk Delegation

Schnittstellen

Web-Integration
Active Directory

Ergebnis

Die Aufgaben im Bereich der Rechtevergabe lassen sich nun sehr viel schneller und kostengünstiger erledigen. Standardprozesse sind an den Service Desk übertragen worden.

Mit dem Namen Salzgitter verbinden viele Deutsche einen Industriestandort in Niedersachsen, dominiert von Stahlwerken. Dieses Bild trifft längst nicht mehr zu, denn die 224 Quadratkilometer große Flächenstadt mit 106.000 Einwohnern bietet neben innovativen Industrien viel Raum zum Wohnen im Grünen, das Naherholungszentrum Salzgittersee, gesunde Mischwälder im Höhenzug der Lichtenberge und den staatlich anerkannten Kurort Salzgitter-Bad mit einer der stärksten Naturthermalsolequellen Deutschlands. Um die Belange der Bürger und der Stadt kümmern sich die 1.600 Mitarbeiter der Stadtverwaltung.

Rechtevergabe beschleunigt

Wie in Stadtverwaltungen üblich, sind die Mitarbeiter in unterschiedlichen Ämtern beschäftigt und benötigen für ihre Arbeit Zugriff auf die jeweils erforderlichen Verfahren, Programme und Verzeichnisse. Dabei kommt es zudem darauf an, dass beispielsweise der Kollege aus der Meldestelle nicht auf das Programm der Schulverwaltung zugreifen kann. Bislang erfolgte nach Angaben von Andreas Schaller, in Salzgitter zuständig für Netzwerk und Serverbetreuung zunächst eine telefonische Beantragung durch die entsprechende Stelle. „Dann haben wir die jeweiligen Einstellungen vorgenommen und uns nach Abschluss telefonisch zurückgemeldet.“ So vergingen bis zu zwei Tage, bevor alle Einstellungen aktiv waren.

Zu dieser aufwändigen Arbeitsweise kamen zudem höhere Reportingauflagen, die eine exakte Protokollierung aller Prozesse im Bereich der Rechtevergabe verlangen. Darüber hinaus wollte Schaller den internen Service Desk stärken. „Ziel war es, den First Level Support komplett dem Service Desk zu übertragen, so dass wir mit den Standards der Rechtevergabe gar nichts mehr zu tun haben.“ Daher entschied sich die Stadtverwaltung, das Berechtigungsmanagement weitgehend zu automatisieren. Mit Hilfe von User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever kann die Verwaltung der Nutzer nun einfach über Web-Formulare erfolgen, die die entsprechenden Freigaben für Ordner, E-Mailkonto und Anwendungen automatisch korrekt setzen.

„Sehr positiv war, dass die Kollegen vom Service Desk keine Einarbeitungszeit benötigen haben, weil UMRA sehr benutzerfreundlich aufgebaut ist.“

Andreas Schaller, Netzwerk und Serverbetreuung in Salzgitter

Klare Aufgabenteilung

Nach Einführung von UMRA herrscht jetzt eine klare Aufgabenteilung zwischen der IT-Abteilung und dem Service Desk. Alle Standardaufgaben hat Schaller an die Kollegen delegiert. „Dazu stellen wir ein abgespecktes Web-Formular bereit, über das der Service Desk nun zum Beispiel Passwörter zurücksetzen, Accounts sperren, Mitarbeiter einzelnen Gruppen zuordnen oder diese verwalten kann.“ Im Fall eines Anrufs oder einer Anforderung genügen einige Mausclicks, um einem Nutzer die exakt für ihn vorgesehenen Berechtigungen zuzuweisen – über alle Anwendungen, Fileserver und das Mailprogramm hinweg. Das gilt beispielsweise auch dann, wenn Daten nachzutragen sind. Spezielles IT-Know-how ist für diese Aufgaben ebensowenig nötig, wie Administratorenrechte für Active Directory oder Filesystem. „Sehr positiv war, dass die Kollegen vom Service Desk keine Einarbeitungszeit benötigen haben, weil UMRA sehr benutzerfreundlich aufgebaut ist“, freut sich Schaller.

Die IT-Abteilung ist dagegen für die Grundlagen zuständig und hat Zugriff auf Web-Formulare mit deutlich größeren Befugnissen. Schaller und seine Kollegen legen etwa Nutzer an und kümmern sich darum, dass jeder Nutzer eine eigene Kostenstelle besitzt. „Diese Kostenstelle lässt sich über eine Schnittstelle von UMRA ins Active Directory einpflegen. Auch das erfolgt einfach per Formular“, erläutert Schaller. So ist unmittelbar bei der Anlage eines Nutzers gewährleistet, dass auch die buchhalterischen Voraussetzungen für seine Arbeit geschaffen werden. Und weiter: „Früher mussten wir die Freigaben für Verzeichnisse, Mailkonto und Verfahren einzeln eingeben, jetzt macht UMRA alles automatisch.“

Abläufe verwaltungsübergreifend vereinfacht

Eingesetzt wird UMRA dabei für die gesamte Stadtverwaltung Salzgitter mit allen Ämtern. Über Schnittstellen lassen sich damit die Berechtigungen für das komplette Active Directory ebenso regeln, wie diejenigen für die unterschiedlichen Fileserver der Niedersachsen. Damit ist es auch möglich, dezentrale Abläufe zu etablieren und die jeweiligen Verantwortlichen der Ämter mit den Aufgaben rund um die Rechtevergabe zu betrauen. Änderungen lassen sich damit deutlich schneller und kostengünstiger umsetzen. Schaller will UMRA soweit einführen, dass die einzelnen Ämter das Berechtigungsmanagement weitgehend selbständig erledigen können. „Wir werden zum Beispiel das Jugendamt so ausstatten, dass ein Mitarbeiter dort seine Kollegen den jeweiligen Gruppen zuordnen kann.“



Tools4ever contacts

German office

Herrenstrunden 23a
D-51465 Bergisch Gladbach
Tel. +49 2202 94 203-0
Fax. +49 2202 94 203-99

US Headquarters

300 Merrick Road, Suite 310
Lynbrook, New York 11563
Tel. +1 516 482 4414
Fax. +1 516 825 3018

EMEA Headquarters

Amsterdamsestraatweg 47
3744 MA Baarn, The Netherlands
Tel. +31 35 54 32 735
Fax. +31 35 54 32 736

**For regional office information,
visit www.tools4ever.com**