



CASE STUDY

Mehr Service für den Bürger

- » Automatisiertes OS-Deployment auf Windows 10
- » Erweiterung des Service mithilfe des DeskCenter Helpdesks, gekoppelt mit der Wissensdatenbank der Behörde
- » Auf die Bedürfnisse angepasstes Software-, Lizenz- & Patch Management

Im heutigen Landkreis Augsburg leben rund 240.000 Menschen in den 46 Städten, Märkten und Gemeinden. Als drittgrößter Landkreis in Bayern umfasst das Augsburg-burger Land eine Fläche von 1.071,13 km². Das Landratsamt Augsburg fungiert als Kreisverwaltungsbehörde und beschäftigt rund 1.000 Mitarbeiter, die sich von A bis Z um alle Belange der Bürger des Landkreises kümmern. Das reicht von Auto & Verkehr, über Gesundheit bis hin zum Verbraucherschutz.

Bei den angebotenen Dienstleistungen hat echter Bürgerservice Priorität. Neben Softwareverteilung und Lizenzmanagement unterstützt die DeskCenter Management Suite daher die Mitarbeiter im Bürgerservice durch die strukturierte Beantwortung und Weitergabe von Anfragen.

Zwei Fliegen mit einer Klappe

Im Fachbereich IT leisten 11 feste Mitarbeiter Anwender-Support und sorgen für einen reibungslosen Betrieb der Systeme. Sie betreuen die gesamte IT-Infrastruktur, bestehend aus 720 Rechnern (Notebooks, Tablets und PCs) und acht physikalischen sowie 50 virtuellen Servern.

Zur Erfassung des Hard- und Software-Inventars sowie der Lizenzen setzte die Behörde auf ein selbst programmiertes Inventar-Tool. Dieses stieß im Laufe der Zeit jedoch an seine Grenzen: Die Menge an Informationen ließ sich nicht mehr zuverlässig und übersichtlich verwalten. Parallel zur Suche nach einer neuen Inventarisierungslösung arbeiteten die Fachabteilungen an der Einführung eines Helpdesk-Systems im Bürgerservice. Ziel war es, die eingehenden Anfragen der Bürger schnell und zielgerichtet an die jeweiligen Fachbereiche weiterzugeben. Prozesse sollten damit beschleunigt und der Service verbessert werden. Deshalb evaluierte das Landratsamt Augsburg verschiedene Lösungen für das IT-Infrastruktur und Lifecycle-Management, die gleichermaßen die Anforderungen der IT-Abteilung und des Bürgerservices erfüllten.

Deskcenter im Einsatz

- » Hardwareinventarisierung
- » Softwareinventarisierung
- » IT Assetmanagement
- » Benutzerverwaltung
- » Software Asset Management
- » Lizenzmanagement
- » Software DNA Katalog
- » Softwareverteilung
- » OS Deployment
- » Mobile Device Management

“Mit der DeskCenter Management Suite wird eine wirkungsvolle Software eingesetzt, um die täglichen Arbeiten zu erledigen. Sie erfüllt alle unsere funktionalen Anforderungen und überzeugt durch die Integration des Helpdesk und des Mobile Device Managements.”

Thomas Schubaur, Leiter Fachbereich Information und Kommunikation



Seitdem wir mit dem DeskCenter Helpdesk arbeiten, haben sich die Durchlaufzeiten bereits deutlich verbessert und der Fachbereich ist sehr zufrieden mit der Zeitersparnis und der Vereinfachung von Arbeitsabläufen. So erfolgen Softwareverteilung und OS-Deployment heute zentral, Informationen über IT-Assets sind einfacher zu pflegen und bei Bedarf schnell zur Hand.

Thomas Schubaur, Leiter Fachbereich Information und Kommunikation



Einfach aber wirksam

Als Plus wertet Schubaur die Tatsache, dass das Tool auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden kann und intuitiv zu bedienen ist. Letzteres war vor allem für den Einsatz im Bürgerservice wichtig. Die IT setzt die Suite inzwischen für Inventarisierung, Softwareverteilung und OS-Deployment sowie für das Management mobiler Endgeräte ein.

Zu Beginn des Projekts wurden alle IT-Assets einschließlich der virtuellen Server automatisch inventarisiert und im System erfasst. Hardware und eingesetzte Software sind heute den Benutzern eindeutig und übersichtlich zugeordnet. Der Roll-out von Windows 10 auf 200 Rechner erfolgte im Mai 2016 über das DeskCenter OS-Deployment. Dabei konnte die IT selbst definieren, ob die Neuinstallation des Betriebssystems als unbeaufsichtigte Installation oder über ein Image erfolgen sollte. Parallel zu Windows 10 werden weiterhin Windows 7 und 8 genutzt.

Beim sicheren Betrieb von drei Betriebssystem-Versionen wird die IT vom integrierten Patch- und Upgrade Management unterstützt. Die IT legt dafür die Art der Installation wie Neuinstallation, Update, Reparatur oder Deinstallation fest und definiert, unter welchen Rahmenbedingungen diese auszuführen sind.

Mehr Service für den Bürger

Im Bürgerservice stehen fünf Mitarbeiter den Bürgerinnen und Bürgern telefonisch und per E-Mail Rede und Antwort und beantworten Fragen der Bürger. Zur Klärung greifen die Mitarbeiter auf eine Wissensdatenbank zu, die den Bürgern in Teilen auch über die Webseite zur Verfügung steht. Wenn dennoch Fragen offen bleiben, werden diese an den zuständigen Fachbereich weitergeleitet. Entscheidendes Kriterium für die Einführung des DeskCenter Helpdesks war dessen Web-API, über die die Wissensdatenbank unkompliziert eingebunden werden konnte. Damit stellt das Landratsamt Augsburg heute eine hohe Sofortlösungsquote am Telefon sowie die unmittelbare und strukturierte Weiterleitung von Fragen an die Fachbereiche sicher.

Helpdesk-Tickets können an einzelne Personen oder eine zentrale E-Mail-Adresse des Fachbereichs gerichtet werden. Der erweiterte Bürgerservice wurde im Mai 2016 zunächst im Bereich Auto & Verkehr eingeführt, da hier die meisten telefonischen Anfragen eingehen. Sukzessive folgen in den kommenden Monaten die übrigen Fachbereiche.

Abschließend erklärt Schubaur:

„Ein großes Plus sehe ich bei der DeskCenter Management Suite in ihrer Funktionalität und im Handling. Denn: Man kann damit komplexe Sachverhalte bei Bedarf umsetzen – muss man aber nicht!“



info@deskcenter.com



+49 341 3929 600



www.deskcenter.com

DeskCenter Solutions AG
Arthur-Hoffmann-Straße 175
04277 Leipzig