



# luK-Strategie der Stadt Wuppertal

## Vorschlag zur Initialisierung 2003

Empfehlungen des luK-Beauftragten Dr. Jörg Weidemann  
auf Basis der Ergebnisse des luK-Steuerungsteams  
der Stadt Wuppertal

Kurzfassung\*

Wuppertal, im Dezember 2002

\* Hinweis: Diese Kurzfassung ist durch das Weglassen von Seiten entstanden. Sie dient dazu, einen Überblick zu geben. Es mag sein, dass dadurch einige Vorschläge zunächst nicht vollständig nachvollzogen werden können. Das Studium der Langfassung wird unbedingt empfohlen.

FICHTNER  
KONSULTING & IT

## Inhalt



- 1 Vorbemerkungen
- 2 luK-Vision / generelle Zielsetzung
- 3 Strategische Themenfelder\*
- 4 Zusammenfassung und Empfehlungen
- 5 Anhang
  - Anhang 1: SWOT-Analyse\*
  - Anhang 2: Begründungsteil
  - Anhang 3: Erläuterungen\*
  - Anhang 4: Weg zur Strategiefindung\*
  - Anhang 5: Meinungsbildende Quellen\*



## 1 Vorbemerkungen

WU/03

3



## 1 Vorbemerkungen (1/3)

### Strategie = Weg zur Zielerreichung

Diese luK-Strategie zeigt die mittel- bis langfristigen Ziele für den luK-Einsatz bei der Stadt Wuppertal und die Wege dorthin auf. Sie bildet grundsätzlich die Sicht der Gesamtverwaltung ab. Die luK-Strategie darf dabei nicht isoliert betrachtet werden. Sie ist eng verzahnt mit den anderen strategischen Projekten innerhalb der Stadtverwaltung, u.a.:

- Unternehmenssteuerung
- Aufgabenkritik
- Prozessoptimierung

Auch im luK-Bereich sind die verschiedenen Themenfelder voneinander abhängig. Hierzu sind die Themen notwendigerweise im Gesamtzusammenhang zu betrachten („Think big“).

Dies bedeutet aber nicht unbedingt, dass auch alle Themen gleichzeitig umgesetzt werden müssen. Priorisierung und Umsetzung haben sich vor allen Dingen an der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit der Stadtverwaltung zu orientieren („Start small“).

WU/03

4



## 1 Vorbemerkungen (2 / 3)



Strategische Projekte lassen sich nicht nebenher erledigen. Die entsprechenden Ressourcen und Budgets müssen von vornherein freigestellt und über die Projektlaufzeit gesichert werden. Dies ist Chefsache!

Projekte müssen professionell geplant, durchgeführt und gesteuert werden bezüglich:

- Teilprojekte / Aufgaben
- Ressourcen
- Budget
- Termine

IT-Projekte verändern unter Umständen die damit zusammenhängenden Prozesse und Organisationen. Der Personalrat und die Gleichstellungsbeauftragte ist frühzeitig in solche Veränderungsprozesse einzubinden.

Darüber hinaus gilt es, die Ziele und vor allem das Erreichte geeignet zu kommunizieren, um die Veränderungsbereitschaft im Projektteam, aber auch bei allen anderen Mitarbeitern/innen der Stadtverwaltung zu unterstützen.

BR/02.03

5

FICHTNER  
KONSULTING & IT



## 1 Vorbemerkungen (3 / 3)



Strategisches Management, auch das von IuK-Systemen und -Dienstleistungen, ist ein „dynamischer“ Prozess.

Der Strategieentwicklungsprozess ist regelmäßig (z.B. einmal pro Jahr) zu wiederholen mit folgenden Fragestellungen (Beispiele):

- Stimmt die Strategie (Ziele und Wege) noch?
- Sind die Ziele / Meilensteine im aktuellen Jahr erreicht worden (Sind die Projekte im Zeitplan)?
- Funktionieren die Lösungen?
- Gibt es jetzt bessere Lösungen, die zukünftig berücksichtigt werden sollen?
- Müssen weitere Themen in die Strategie aufgenommen werden?

BR/02.03

6

FICHTNER  
KONSULTING & IT



## 2 luK-Vision / generelle Zielsetzung

18.02.03

7



## 2 luK-Vision / generelle Zielsetzung (1 / 4)

Unser Ziel ist es, durch angepasste luK-Technik die Verwaltungsprozesse für die Kunden/innen und die Mitarbeiter/innen optimal zu gestalten. Damit wollen wir uns die zukünftig notwendigen Gestaltungs- und Handlungsfreiräume schaffen.

Dafür beachten wir zukünftig die folgenden Leitsätze:

- In unserem Handeln orientieren wir uns an anerkannten Standards.
- Wir vereinheitlichen die luK-Systeme, um Medienbrüche und Schnittstellen sowie damit verbundene Doppelarbeit innerhalb der Stadtverwaltung zu vermeiden.
- Wir setzen weitgehend Standardsoftware ein, um die Kommunikation intern und extern zu vereinfachen.
- Wir bilden die Mitarbeiter/innen regelmäßig arbeitsplatzbezogen weiter, um eine luK-Qualifikation auf hohem Niveau zu erreichen und zu sichern.
- Wir optimieren und standardisieren die luK-Dienstleistungen, um die Kundenzufriedenheit mit verbesserter Betreuungsqualität zu erhöhen und den Betreuungsaufwand zu minimieren.

18.02.03

8



## 2 luK-Vision / generelle Zielsetzung (2 / 4)



Gedanken zur Zielerreichung:

Konsequente Standardisierung ist eine Voraussetzung zur Umsetzung der luK-Vision. Ein Anspruch der luK-Strategie ist es, die vorgefundene Heterogenität der luK-Landschaft der Stadt Wuppertal durch Standardisierung abzubauen. Standardisierung ist mithin eine Grundlage für den Einstieg in das e-Government. Aber:

„Jede Standardisierung bedeutet eine Aufgabe von Individualität“

Standardisierung betrifft zunächst Basisinstallationen\* und Back-Office-Systeme. Später müssen auch die Fachverfahren einbezogen werden (Beispiel: SAP ist Standard).

Standards sollten offen (dokumentiert und möglichst plattformunabhängig) sein, denn nur offene Standards helfen Abhängigkeiten zu vermeiden.

18.02.03

9

\* Erläuterungen in der Anhang

FICHTNER  
CONSULTING & IT



## 2 luK-Vision / generelle Zielsetzung (3 / 4)



Standards sind darüber hinaus auch bei den IT-Prozessen anzustreben. Die in der ITIL\* zusammengestellten Prozesse und Methoden bieten einen solchen, international anerkannten Standard, der sich an best-practice Modellen orientiert.

Re-Zentralisierung übergreifender Dienstleistungen als Konsolidierung ist - das zeigt die Erfahrung in der Industrie und in anderen Verwaltungen – eine weitere Voraussetzung. Dies bedeutet nicht notwendigerweise die vollständige Re-Zentralisierung aller luK-Dienstleistungen, sondern bedarf einer differenzierten Betrachtung. Diese Strategie soll als Chance verstanden werden, die Anforderungen der dezentralen Leistungseinheiten und die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen der Stadtverwaltung in Einklang zu bringen.

Genauso wichtig ist die Ausbildung von Kompetenzzentren. Alle Administratoren/innen werden über ein Grundwissen verfügen. Aber nicht jeder Administrator/in muss zu allen Themen alles wissen. Spezialwissen muss gebündelt werden in Kompetenzzentren. Die anderen Administratoren/innen müssen dann wissen, wo und wie die Kompetenz verfügbar ist. Den Endanwendern/innen steht dieses Wissen über ihre IT-Administratoren/innen zur Verfügung.

18.02.03

10

\* Erläuterungen in der Anhang

FICHTNER  
CONSULTING & IT





Jede Kommune besitzt wertvolles Know-how, das von anderen Kommunen genutzt werden kann z.B. über :

- Wissenstransfer
- Strategische Partnerschaften

Diese Art der Zusammenarbeit mit anderen Kommunen und Institutionen (z.B. RS-SG-W, digitales NRW) ist dort anzustreben, wo immer dies sinnvoll und möglich erscheint.

Zu fundierten Entscheidungen ist eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung zwingend erforderlich. Entscheidungen zu Investitionen / Projekten sollten nach dem Standardverfahren der Bundesverwaltung „WiBe 21“ vorbereitet werden.

11.02.03

11

Information zur WiBe 21 unter als download: <http://www.kbst.bund.de/papers/sr/52/wibe21.pdf>

**FIGHTNER**  
KONSULTING & IT



## 3 Strategische Themenfelder

11.02.03

12

**FIGHTNER**  
KONSULTING & IT



### 3 Strategische Themenfelder



Für diese initiale IuK-Strategie wurden folgende Themen als besonders wichtig für die Stadt Wuppertal erkannt (ohne Priorisierung\*):

- *ReDesign Netz*
- *IT-Qualifikation für Administratoren/innen und Standards für die Stellenbewertung der IuK-Betreuer/innen*
- Endbenutzer-Support für Basisinstallationen
- Strategisches Datenbankmanagementsystem
- Betriebssysteme / Office-SW
- IT-Sicherheit
- Kommunikation
- IT-Qualifikation für Endbenutzer/innen
- IuK-Räume
- Hardware / Zusatzkomponenten
- Server-Betriebssysteme
- Einheitlicher Projektmanagement-Standard

Für die *kursiv gedruckten Themen* liegen die Ergebnisse aus anderen Teams bereits vor. Die **fett gedruckten Themen** sind im Folgenden näher untersucht worden. Die unterstrichenen Themen sind noch in 2003 strategisch aufzuarbeiten.

\* Die Priorisierung erfolgt später

FICHTNER  
KONSULTING & IT

13



### 4 Zusammenfassung und Empfehlungen



FICHTNER  
KONSULTING & IT

14

## 4 Zusammenfassung und Empfehlungen (1/6)



Die hier vorgelegte IuK-Strategie des IuK-Beauftragten als projektverantwortlichem IT-Berater der Fa. Fichtner Consulting & IT AG basiert auf den in den letzten drei Monaten des Jahres 2002 erarbeiteten Ergebnissen der Strategieteams.

Die generelle strategische Ausrichtung stellt die Standardisierung und Konsolidierung von Ressourcen, Prozessen und Organisation auf hohem Niveau (best-practice) unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen der Stadt Wuppertal in den Vordergrund.

Die wesentlichen Ziele der betrachteten acht Themenfelder sind an dieser Stelle zusammengefasst:

- Einheitliche und gebündelte Organisation des IT-Supports
- Konzentration auf ein strategisches Datenbankmanagementsystem
- Reduzierung der Abhängigkeit von Produkten eines Software-Herstellers
- Etablierung des Fachthemas IT-Sicherheit und Einführung von Risikomanagement
- Ausbau des e-Government Ansatzes
- Entwicklung gruppenbezogener Schulungsprogramme für Endbenutzer/innen
- Schaffung einheitlicher Standards für die IuK-Räume
- Weiterführung der Standardisierung für Zusatzkomponenten

15.03.03

15

FICHTNER  
CONSULTING & IT



## 4 Zusammenfassung und Empfehlungen (2/6)



Der IuK-Beauftragte schlägt folgende Priorisierung der Themen vor:

**Priorität 1 (Beginn der Umsetzung schnellstmöglich, Start 1. Quartal 2003)**

- ReDesign Netz
- Endbenutzer-Support
- Strategisches Datenbankmanagementsystem
- IT-Sicherheit
- Betriebssysteme / Office-SW (Pilotprojekt, „Marktbeobachtung“)
- Kommunikation (Groupware, Faxdienst, gesetzl. Verifizierung, Domänenstruktur)
- Hardware / Zusatzkomponenten
- IT-Qualifikation für die Administratoren/innen
- IuK-Räume (Sofortmaßnahmen z.B. zur Zugangsbeschränkung offener Räume)
- Einheitlicher Projektmanagement-Standard

**Priorität 2 (Beginn der Umsetzung mittelfristig, Start möglichst noch in 2003)**

- Kommunikation (unified messaging, Dokumentenmanagement, Verzeichnisdienst, Intranet)
- IT-Qualifikation für Endbenutzer/innen
- Server-Betriebssysteme

**Priorität 3 (Umsetzung langfristig)**

- Betriebssysteme / Office-SW (Migration)
- Kommunikation (el. Verifizierung, Call-Center)
- IuK-Räume

15.03.03

16

FICHTNER  
CONSULTING & IT



## 4 Zusammenfassung und Empfehlungen (3/6)



Der IuK-Beauftragte empfiehlt als ersten Schritt, die hier vorgeschlagenen Maßnahmen zur Konzeptentwicklung und detaillierteren Wirtschaftlichkeitsbetrachtung / Kosten-schätzung für alle Themenfelder einzuleiten.

Entscheidungen zu Maßnahmen, Projekten und Produkten müssen zügig herbei geführt werden, damit die Umsetzungsmaßnahmen mit hoher Priorität kurzfristig angegangen werden können. Hierbei sollten Projekte / Produkte (z.B. Einführung Groupware) beschleunigt werden, die eine Signalwirkung für die Mitarbeiter/innen haben.

Die Entscheidungen sind konsequent und professionell umzusetzen - entweder intern unter Schaffung der notwendigen Freiräume für die Mitarbeiter/innen oder durch Einbindung externer Kapazitäten. Hierzu gehören u.a:

- Verbindlichkeit der Entscheidungen durch die verantwortlichen Führungskräfte
- Einrichtung von Projektteams und damit verbunden
  - ausreichende Freistellung der Mitarbeiter/innen (auch aus den GB'n) über die gesamte Projektlaufzeit
- Besetzung mit qualifizierter Projektleitung
- strukturierte Projektdurchführung / Projektcontrolling anhand verbindlicher Projektpläne und Meilensteine

18.02.03

17

FICHTNER  
CONSULTING & IT

## 4 Zusammenfassung und Empfehlungen (4/6)



Der IuK-Beauftragte wird den Prozess Konzeptentwicklung und die daraus resultierende Umsetzung auch in Zukunft aktiv voran treiben. Er wird die Projektteams und die Projektarbeit aus seiner übergeordneten Sicht begleiten und steuern (Projektcontrolling). Dabei wird er auch weiterhin durch das IuK-Steuerungsteam und seine Mitglieder unterstützt.

Eine Grundvoraussetzung für den Erfolg in der Umsetzung ist die verbindliche und dauerhafte Festlegung von Entscheidungsträgern/innen und Verantwortlichen der Stadt Wuppertal auf die Zielsetzung und vorgeschlagenen Themenfelder dieser IuK-Strategie.

Die hier vorgestellten strategischen Maßnahmen werden nur Aussicht auf Erfolg haben, wenn alle Organisationseinheiten diesen Zielen gemeinsam folgen und bei der Umsetzung konstruktiv zusammen arbeiten.

In diesem Zusammenhang sind insbesondere auch das Produktportfolio eines zentralen Dienstleisters „IuK“ strategisch neu auszurichten sowie die Prozesse und die Organisation anzupassen. Alle IT-Prozesse sollen sich zukünftig an der ITIL orientieren.

18.02.03

18

FICHTNER  
CONSULTING & IT

## 4 Zusammenfassung und Empfehlungen (5/6)



Zur Aktivitätensteuerung legt der IuK-Beauftragte einen zusammenfassenden Aktivitätenplan 2003 - 2007 vor, der als Arbeitsgrundlage und Fortschrittskontrolle für die Umsetzung der IuK-Strategie herangezogen werden soll (Übersicht auf nächster Folie).

Diese initiale Strategie ist in den Folgejahren regelmäßig, d.h. mindestens einmal jährlich fortzuschreiben und weiterzuentwickeln.

Wuppertal, im Dezember 2002  
Dr. Jörg Weidemann

## Zusammenfassung und Empfehlung (6/6)



| Aktivitätenplan 2003 - 2007 |                                | 2003 |      | 2004  |       | 2005  |       | 2006  |       | 2007  |       |
|-----------------------------|--------------------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                             |                                | 1. Q | 2. Q | 2. HJ | 1. HJ | 2. HJ | 1. HJ | 2. HJ | 1. HJ | 2. HJ | 2. HJ |
| 0.1                         | ReDesign Netz                  |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 0.2                         | Projektmanagementstandard      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 1                           | Endbenutzersupport             |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 1.1                         | Supportorganisation            |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 1.2                         | Einheitliches Helpdesk-Tool    |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 2                           | strategische DBMS              |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 3                           | Betriebssysteme / Office-SW    |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 4                           | IT-Sicherheit                  |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5                           | Kommunikation                  |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.1                         | Groupware                      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.2                         | Faxdienst                      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.3                         | gesetzl. Verifizierung         |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.4                         | Domänenstruktur                |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.5                         | Unified Messaging              |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.6                         | Verzeichnisdienst              |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.7                         | Dokumentenmanagement           |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.8                         | CMS für das Intranet           |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.9                         | elektr. Signatur               |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 5.10                        | Call-Center                    |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 6                           | IT-Qualifizierung              |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 6.1                         | Administratoren/innen          |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 6.2                         | Endbenutzer/innen              |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 7                           | Standards Räume                |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 8                           | Standards HW/Zusatzkomponenten |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |

Strategieentwicklung

Konzepterstellung, Pilot  
Umsetzung, Einführung

## Anhang 2: Begründungsteil

21



## Anhang 2: Begründung Endbenutzer-Support

Ausgehend von der Ist-Situation\* lässt die Neustrukturierung des Supports erhebliche Synergiepotenziale erwarten. Derzeit stehen zwei Organisationskonzepte zur Debatte:

- zentral organisierter Support
- dezentral organisierter Support, d.h. zentral für jeden Geschäftsbereich

Aus wirtschaftlicher Sicht und den Erfahrungen in der freien Wirtschaft ist zunächst das zentrale Modell zu bevorzugen, weil es die größten Synergiepotenziale erwarten lässt. Bei Berücksichtigung des Support-Bedarfs für die Fachanwendungen der Stadt kann jedoch das dezentrale Modell Vorteile zeigen. Genaue Angaben lassen sich jedoch erst aufgrund von Detailanalysen darstellen. Im Vordergrund der Analysen stehen:

- Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse
- Prozessgestaltung / Schnittstellen
- abgeleiteter Personalbedarf / Wirtschaftlichkeit

22

\* Zur Ist-Situation Endbenutzer-Support siehe SWOT-Analyse.



## Anhang 2: Begründung Endbenutzer-Support



Ein einheitliches, zentral administriertes Helpdesk-Tool ist Voraussetzung für die strukturierte Analyse der spezifischen Probleme und Störungen, die aus dem IuK-Betrieb resultieren, z.B.:

- Hardwareprobleme
- Konfigurationsprobleme
- Softwareprobleme
- Back-Office-Probleme
- Endbenutzerprobleme

Aus der strukturierten Analyse lassen sich dann die entsprechenden Gegenmaßnahmen ableiten, wie z.B. Schulungsmaßnahmen. Weitere Voraussetzung für eine erfolgreiche Problemanalyse ist, dass ein Tool zur Verfügung steht, das nach einheitlichen Standards bedient wird.

Das Tool sollte darüber hinaus eine Schnittstelle zur automatischen Erkennung der Rechner-Infrastruktur aufweisen, um die Systemverwaltung zu vereinfachen. Verwaltungsweit bereits vorhanden ist das im dezentralen McAfee-Virens Scanner implementierte Tool. Hierfür ist zunächst zu prüfen, ob der Informationsumfang ausreicht.

18.02.03

23

FICHTNER  
CONSULTING & IT



## Anhang 2: Begründung strategisches DBMS



Die Festlegung auf ein strategisches, zentral betriebenes DBMS wird zu Synergie- und Einsparpotenzialen führen u.a. durch

- die Reduzierung der Zahl verschiedener DBMS
- günstigere Lizenzen durch den Skaleneffekt
- weniger Lizenzen durch Prozessorlizenzierung (vergleichbar mit concurrent-user)
- bessere Ausnutzung der Serverkapazitäten und des DBMS durch load-balancing, wie es nur mit Prozessorlizenzen möglich ist
- Aufbau fundierten Fachwissens zu einem DBMS
- Vereinfachung der Administration

Die Umstellung auf das strategische DBMS sollte Zug um Zug erfolgen, so wie die Fachverfahren umgestellt werden. Eine sofortige Umstellung aller Fachverfahren dagegen würde die finanziellen Möglichkeiten der Stadt sprengen.

Für kleine und schnelle Lösungen kann und sollte ein weiteres DBMS als Ausnahme zugelassen werden („Man muss nicht mit dem LKW zum Briefkasten fahren“).

18.02.03

24

FICHTNER  
CONSULTING & IT



## Anhang 2: Begründung Betriebssysteme und Office-SW



Im Front-Office Bereich besteht wie in anderen Verwaltungen und in der Wirtschaft auch eine große Abhängigkeit vom Hersteller Microsoft und dessen Lizenzpolitik. Darüber hinaus sind u.a. folgende Punkte kritisch:

- Instabilitäten der Microsoft-Produkte („it's not a bug, it's a feature“)
- Sicherheitsrisiken durch Microsoft Internet Explorer und Outlook

Es gilt zu prüfen, inwieweit zukünftig Open-Source Produkte bei der Stadtverwaltung eingesetzt werden können. Hierzu dient u.a. das Pilotprojekt SiCAD/ Open. Die entsprechenden Arbeitsplatz-PC's (20 - 25) werden auch mit Open-Source Office-Anwendung ausgestattet. Das Pilotprojekt dauert ein Jahr. Ziel ist die Sammlung von Erfahrung zum Umstieg und zur Kompatibilität mit der Microsoft-Welt. Weitere Quellen werden extern hinzugezogen.

Parallel ist aber auch die Entwicklung von / bei Microsoft zu beobachten. Microsoft wird die zunehmende Bedeutung von Linux nicht unbeantwortet lassen.

Ein anstehender Umstieg (auf Windows Nachfolger oder auf Linux) muss rechtzeitig vor 2007 (Ende der Lizenzlaufzeit) angegangen werden. Aus jetziger Sicht muss damit in 2005 begonnen werden.

18.02.03

25

FICHTNER  
CONSULTING & IT



## Anhang 2: Begründung IT-Sicherheit



IT-Sicherheit ist ein Thema von eminenter Bedeutung, das dementsprechend als unabhängige Instanz „Security Office“ etabliert werden muss. Die genaue Ausgestaltung der Instanz und die Spielregeln werden jedoch erst erfolgen können, wenn die „Security Policy“ festliegen, die auch den Stellenwert der IT-Sicherheit dokumentieren.

Datenschutz ist für alle personenbezogenen Daten zu gewährleisten. IT-Sicherheit ist auch vor dem Hintergrund zu betrachten, dass die Stadt Wuppertal Dienstleistungen für andere Kommunen übernommen hat. Datenschutz und Datensicherheit nach gängigen Standards sind in diesen sensiblen Fällen einzuhalten, um Schadensersatzforderungen zu umgehen bzw. zu begrenzen.

Daten sind nicht mehr lokal sondern im Netz zu speichern (s.a. DA KOMM), um damit die Voraussetzung für „zentrale“ Sicherung zu schaffen. Daten einer kaputten Festplatte zu restaurieren ist technisch und zeitlich sehr aufwändig. Daten neu zu generieren ist noch aufwändiger. Dies lässt sich nur mit Sicherungssystemen umgehen.

Nicht zuletzt ist das Thema IT-Sicherheit strukturiert aufzuarbeiten über ein IT-Risikomanagement. Risiken und Ereignisse sind zu erfassen und zu bewerten. Daraus sind Notfall- / Ausfallkonzepte abzuleiten.

18.02.03

26

FICHTNER  
CONSULTING & IT



## Anhang 2: Begründung Kommunikation



Wuppertal hat mit seinem Internet-Auftritt einen guten Standard. Das elektronische interaktive Leistungsangebot der Stadt für ihre Kunden - Bürger und Wirtschaft - ist weiterhin kontinuierlich auszubauen (virtuelles Rathaus). Dies macht jedoch nur Sinn, wenn nicht nur der Kunde elektronisch mit dem Rathaus kommunizieren kann, sondern wenn auch innerhalb der Verwaltung zunehmend elektronisch kommuniziert wird. Die Prozesse müssen hierfür angepasst werden, Medienbrüche müssen beseitigt werden. Hierin liegt erhebliches Potenzial zur Entlastung der Mitarbeiter.

Alle aufgezeigten Themen zeigen Erweiterungen / Voraussetzungen für die Zielerreichung. Dies schließt eine spätere Erweiterung des Themenkreises nicht aus.

Signalwirkung wird von der Einführung eines verwaltungsweit einheitlichen Groupware-Systems ausgehen. Die größtenteils mündliche Terminabsprache, die heute Standard ist, entfällt. Der Prozess Terminabsprache kann durch Groupware wesentlich beschleunigt werden und bindet wesentlich weniger Ressourcen. Eine entsprechende Projektgruppe ist bereits vom IuK-Steuerungsteam etabliert.

18.02.03  
27

FICHTNER  
KONSULTING & IT



## Anhang 2: Begründung IT-Qualifizierung



„Dumme“ Mitarbeiter/innen machen mehr Arbeit.

Wissende Mitarbeiter/innen können sich eher selbst helfen. Damit werden auch die Administratoren/innen entlastet, die sich in der Folge zum Beispiel innovativen Aufgaben widmen können.

Nur wissende Mitarbeiter/innen verstehen zum Beispiel, warum sein Rechner wie konfiguriert wurde und warum seine Rechte eingeschränkt sind.

Die Qualifizierung muss arbeitsplatzbezogen erfolgen, um Mitarbeiter/innen vom Wissen über für ihn unnötige Funktionalitäten und Anwendungen zu entlasten

Die Endbenutzerqualifizierung wird zunächst zurückgestellt, bis das im zeitlichen Vorlauf erarbeitete Qualifizierungsprogramm für die Administratoren/innen in die Umsetzung geht. Diesem Programm wird zunächst die höhere Relevanz zugesprochen. Administratoren/innen müssen eine einheitliche Mindestausbildung erhalten, damit die PC-Systeme in der Verwaltung ähnlich konfiguriert und betreut werden.

18.02.03  
28

FICHTNER  
KONSULTING & IT



## Anhang 2: Begründung IuK-Räume



Auch für relevante Räume - nicht der Büroraum - sind Mindeststandards zu definieren und umzusetzen. Dieses Thema ist Teil der IT-Sicherheit. Die Begründung ist analog der IT-Sicherheit.

Darüber hinausgehend ist sicherzustellen, dass keine unberechtigten Personen Zugang zu den Räumen erhalten. Dies ist insbesondere für die Hausübergabepunkte zu prüfen und im Bedarfsfall abzustellen (Sofortmaßnahme)

18.02.03

29

FICHTNER  
KONZULTING & IT



## Anhang 2: Begründung Hardware / Zusatzkomponenten



Die Standardisierung der Arbeitsplatz-PC's und die Beschaffung mit vorgeschaltetem Interessebekundungsverfahren ist überaus erfolgreich.

Die Standardisierung der Server und die Abstimmung mit dem RPA ist gerade abgeschlossen.

Gleiches soll in Zukunft auch für die Zusatzkomponenten erreicht werden. Es gilt die Typenvielfalt und Gerätezahl zu reduzieren. Als Beispiel mögen die Drucker als wichtigste Zusatzkomponente dienen:

- Die Typenvielfalt ist insbesondere durch den starken Einsatz von Tintenstrahldruckern entstanden. Es hat sich in der Praxis (auch in dieser Verwaltung) gezeigt, dass Laserdrucker trotz höherer Anschaffungskosten in Betrieb und Wartung günstiger sind.
- Die Zahl der Drucker lässt sich darauf aufbauend reduzieren, wenn mehrplatzfähige Drucker eingesetzt werden.

Die Standards werden regelmäßig über das bereits etablierte Hardware-Team überprüft und neu festgelegt, um sich der technischen Entwicklung anzupassen.

18.02.03

30

FICHTNER  
KONZULTING & IT

