

Einsatz von EMS Systemen

Von der Hochglanzfolie zur Realität - Nicht nur eine Erfolgsstory

Bernd Wilhelm

Summary

Entwicklung

Die IT der niedersächsischen Landesverwaltung mit ihren ca. 51.500 Arbeitsplatzrechnern und ca. 3.500 Servern ist eine vielfältige, komplexe und flächendeckende Umgebung mit z.T. sehr unterschiedlichen Anforderungen an ein Service Management. Die Systembetreuung durch ca. 1.200 Administratoren in den verschiedenen Verwaltungsbereichen kann durch organisatorische und technische Maßnahmen wesentlich verbessert werden.

Basierend auf dieser Erkenntnis einer Unternehmensberatung im Rahmen der niedersächsischen Verwaltungsreform, wurden die Optimierungspotentiale ermittelt, die Ausschreibung eines Enterprise Management Systems durchgeführt und im September 2001 ein Rahmenvertrag mit der Firma Fujitsu Siemens Computers über eine Landeslizenz für Computer Associates Unicenter Produkte und Dienstleistungen für die gesamte Landesverwaltung geschlossen.

Produkte

Die Managementsoftware deckt einen weiten Teil der Anforderungen an Werkzeuge zur Unterstützung von IT Service Management ab. Die Softwareprodukte lassen sich in drei Hauptsäulen gliedern: Help Desk, Netz- und Systemmanagement und Clientmanagement. Zum Clientmanagement gehören neben der eigentlichen Systemüberwachung die Funktionen der automatisierten Softwareverteilung, die Fernwartung und die automatisierte Inventarisierung.

Mit der Landeslizenz hat die niedersächsische Landesverwaltung das Nutzungsrecht für alle vorgenannten Softwarekomponenten auf allen Arbeitsplatzrechnern und Servern (55.000) erworben.

Dabei werden diverse Plattformen für Manager und Agenten unterstützt (BS2000, OS/390, HP-UX, AIX, Solaris, Linux, Windows). Als Produkte können Unicenter NSM, Unicenter Service Desk, Unicenter Remote Control, Unicenter Software Delivery, Unicenter Asset Management und Unicenter Advanced Network Operations beispielhaft benannt werden.

Projekte

Die Einführung von Enterprise Management Systemen geht nicht von einem vollständig zentralen Ansatz aus. Aus technischen und organisatorischen Gründen erscheint eine Realisierung von autarken Managementsystemen für verschiedene Verwaltungsbereiche mit der Möglichkeit der Kommunikation und Zusammenarbeit untereinander eine sinnvolle Lösung zu sein.

Die zentralen Teilprojekte sind die Steuerverwaltung mit 12.000 Arbeitsplätzen an 70 Standorten in einer nahezu einheitlichen Unix Umgebung, die Polizei mit 11.500 Arbeitsplätzen an 500 Standorten in einer nahezu einheitlichen Linux Umgebung und das izn als zentraler Dienstleister mit verschiedenen Kundensystemen in einer heterogenen Umgebung. Weitere Teilprojekte befinden sich in der Evaluierung.

Stolpersteine

Mit dem Einkauf einer Enterprise Management Software habe ich keine Lösung eingekauft, sondern lediglich einen großen „Werkzeugkasten“. Die organisatorischen Strukturen, zumeist ein zentraler Ansatz, müssen vorhanden sein oder gebildet werden. Die entsprechenden Management-Prozesse, zum Beispiel angelehnt an ITIL, müssen implementiert und gelebt werden. Dabei haben wir es mit Strukturen und den dort arbeitenden Menschen zu tun. Die Lösung bringt der „Werkzeugkasten“ nicht mit. Fehlen diese Strukturen verkümmert unser vollständiger Werkzeugsatz zu einem einzelnen Schraubenschlüssel für ein paar Schrauben an unserem mächtigen IT Motor. Ein Return of Investment ist in einem solchen Fall nicht möglich.

Die Softwarehersteller versprechen uns plattformübergreifende Produkte mit modellierbaren Funktionen in nahezu jeder gewünschten Architektur. Die Realität sieht etwas anders aus. Nicht jede benötigte Plattform im entsprechenden Release steht zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung oder wird überhaupt unterstützt. Einige Funktionalitäten stehen nur auf einer bestimmten Plattform zur Verfügung. Die Softwareprodukte haben einen starken Focus auf die Windows Plattform, Unix Unterstützung kommt zum Teil stark zeitversetzt und kann den Wettlauf mit dem Betriebssystem Release zum Teil nicht gewinnen. Es entsteht der Eindruck, es wäre besser die Produktionsumgebung an die Managementumgebung anzupassen als umgekehrt.

Produktfehler sind nicht ungewöhnlich, zieht sich die Lösung jedoch über Monate hin, kann ein Teilprojekt schon gescheitert sein (Zeit, Kosten).

Die Dokumentation einer komplexen Software ist für einen erfolgreichen Einsatz, gerade in der Einführungsphase, mit entscheidend. Das elektronische Zeitalter gibt uns die Möglichkeit uns von Bergen von Papier zu verabschieden, das elektronische Dokument und das WWW eröffnen uns neue Möglichkeiten. Die Unicenter Softwareprodukte bringen GByte von Dokumenten mit sich, nur wo finde ich was, was ist jetzt aktuell, passt diese Dokumentation zu dem Produktrelease? Diese Fragen bleiben oft ohne befriedigende Antwort.

Deutsch ist Amtssprache in den Landesverwaltungen, englisch die Sprache der IT und im vorliegenden Fall auch die Sprache des Herstellers. Sicherlich bekommt man die deutsche Sprachunterstützung im Produkt und der Dokumentation, doch zu welchem Zeitpunkt und in welcher Qualität?

Eine Ausschreibung hilft der Verwaltung bei der wirtschaftlichen Beschaffung von Gütern auf einer rechtlich abgesicherten Basis. Die Beschreibung der technischen Anforderungen an eine Softwaresuite im Rahmen der Ausschreibung, welche die IT Management Rahmenbedingungen einer gesamten Landesverwaltung beschreibt, ist ein hoher Anspruch. Allein die Informationssammlung, -auswertung und die Abstimmung sind zeitlich derart aufwendig, dass die technischen Entwicklungen schneller sind als die Fertigstellung der Ausschreibung. Umfassende Tests kämen einer Nachbildung der gesamten Produktionsumgebung gleich um Ergebnisse über Performance und Architektur zu erzielen. Es bleiben zur Evaluierung nur Referenzinstallationen und punktuelle Testszenarien übrig. Bei der Umsetzung der Teilprojekte erkennt man die Unterschiede zu dieser Evaluierung zum Teil sehr schmerzhaft.

Projekte mit dem Ansatz zentrale Strukturen einzuführen haben eine eindeutige Wirkung: „Jemand will mir etwas wegnehmen!“ So wird auch der zentrale IT Dienstleister izn nicht in jedem Verwaltungsbereich mit seinem Portfolio an EMS Software und Lösungen mit offenen Armen empfangen.

Lösungswege

Die Entscheidung für ein EMS System ist nicht zu vergleichen mit der Entscheidung zum Einsatz von Management Werkzeugen für verschiedene Teilaufgaben wie Netzmonitoring oder automatisierte Softwareverteilung. Dies scheint eine banale Selbstverständlichkeit zu sein, nur sind die wahren Konsequenzen auch transparent? Eine solche Entscheidung muss vom Management eines Geschäftsbereiches getragen und unterstützt werden. Die mittlere Leitungsebene muss von den Vorteilen der Lösung überzeugt sein und aktiv mitarbeiten. Die fachliche Ressourcen für Einführung und Betrieb müssen vorhanden sein oder werden teuer eingekauft. Am Anfang steht die Beschreibung der IT Management Prozesse und die Abbildung in der vorhandenen oder zu verändernden Organisationsstruktur. Am Ende steht die Unterstützung der Prozesse durch entsprechende Werkzeuge.

...

Schlussfolgerungen

Der Begriff Enterprise Management System scheint mir wenig passend zu sein, nicht nur weil wir in den Teilprojekten weit von einer ganzheitlichen Unterstützung von Geschäftsprozessen entfernt sind. Passender ist der Begriff der Werkzeuge zur Unterstützung von Prozessen des IT Service Managements.

...

... Konkrete Beispiele aus der Praxis werden im Vortrag gegeben und weitere Lösungswege und Schlussfolgerungen erläutert. Eine „Wollmilchlegende Eiersau“ hat auch der Referent nicht in seinem Portfolio.

Referent

Herr Bernd Wilhelm hat vor seiner Tätigkeit im izn in einem Verwaltungsbereich Unicenter Management Werkzeuge eingeführt. Er hat die Entscheidung zur Einführung von EMS Systemen in der niedersächsischen Landesverwaltung begleitet und war Teilnehmer der Ausschreibungskommission. Herr Wilhelm ist im izn verantwortlich für den Produktbereich Management Werkzeuge und leitet die Organisationseinheit Systems Management. Weiterhin koordiniert er die ressortübergreifende Arbeitsgruppe zum Enterprise Management.

izn - Informatikzentrum Niedersachsen

Bernd Wilhelm

Systems Management -SM-
Göttinger Chaussee 259
D-30459 Hannover

Fon: 0511/120-4472
Fax : 0511/120-99 4472
Mobil: 0177/7898583
E-Mail: Bernd.Wilhelm@izn.niedersachsen.de