

## Stadt Ludwigshafen: Standardisierung der Computerlandschaft

Die über 1600 IT-Arbeitsplätze der Stadt Ludwigshafen werden derzeit mit einer einheitlichen Hard- und Software ausgestattet. Damit sinkt zum einen die Zahl der eingesetzten Programme um rund ein Drittel, zum anderen wird der Datenaustausch einfacher. Unterstützung bekommt die Kommune bei diesem Projekt durch den in der Stadt ansässigen IT-Dienstleister BASF IT Services.

**Verwendete Produkte:** Dell-PCs, Microsoft Office

„Die Hard- und Softwarelandschaft der Stadtverwaltung Ludwigshafen war in der Vergangenheit eher heterogen“, beschreibt Oberbürgermeisterin Dr. Eva Lohse die Ausgangssituation. So stammten die an den Arbeitsplätzen eingesetzten PCs von unterschiedlichen Herstellern: Viele waren bis zu zehn Jahre alt, einige sogar noch älter. Und über ein Viertel der Systeme wurden beispielsweise noch mit Microsoft Windows 95 betrieben. „Diese veraltete technische Ausstattung bereitete immer wieder Probleme“, erinnert sich die Oberbürgermeisterin. Insbesondere dann, wenn die Verwaltung neue, notwendige Anwendungen einführen wollte. Zudem wuchsen die Servicekosten für die veraltete Technik zuletzt jährlich um mehr als zehn Prozent, auch weil sämtliche Servicetätigkeiten durch die Mitarbeiter eines externen Dienstleisters direkt vor Ort vorgenommen werden mussten.

Die Lösung dieses Problems sah die Stadt Ludwigshafen in einer Standardisierung ihrer Computerlandschaft und der Abschaffung der bisherigen Insellösungen. Das Ziel: Eine einheitliche Hard- und Software auf allen 1600 Büro-Arbeitsplätzen. Zusätzliche Komponenten, etwa Spezialsoftware für die kommunale Verwaltung, sollten zudem bei Bedarf einfach von einer zentralen Stelle aus über das interne Netzwerk auf die Computer aufgespielt werden können. „Die Standardisierung sollte uns natürlich auch dabei helfen, unsere Kosten zu senken – und das ist in Zeiten leerer Kassen enorm wichtig für die Kommunen“, betont Dr. Eva Lohse.

Unterstützung bei diesem Projekt fand sie beim in Ludwigshafen ansässigen IT-Dienstleister BASF IT Services, der bei einer europaweiten öffentlichen Ausschreibung das wirtschaftlichste Angebot abgegeben hatte und deshalb den Zuschlag erhielt. Das Unternehmen der BASF-Gruppe zählt mit rund 2.300 Mitarbeitern zu den europaweit führenden IT-Dienstleistern im Bereich Prozessindustrie und hat mit der Gemeinde Bobenheim-Roxheim und der Stadt Ludwigshafen inzwischen auch Kunden aus dem Öffentlichen Dienst. „Viele Erfahrungen aus der Industrie lassen sich auf den Staat übertragen“, ist Geschäftsführer Wolfgang Erny überzeugt. So habe BASF IT Services viel Know-how bei der PC-Standardisierung in einem Großprojekt für die BASF gewonnen. An allen europäischen Standorten des Chemie Giganten installierten die Spezialisten des IT-Dienstleisters in nur 13 Monaten rund 31.000 neue Personalcomputer, erhöhten die Leistungsfähigkeit der zugehörigen Netzwerke deutlich und reorganisierte die zugehörigen Betreuungsdienste.

Die Stadt Ludwigshafen befindet sich derzeit mitten in der Rollout-Phase für ihre neue IT-Landschaft. Primär wird dabei die Umstellung nach Standort, sekundär nach Abteilungen vorgenommen. Insgesamt erstreckt sich das Projekt über rund 20 Standorte und 18 Referate der Stadt Ludwigshafen. Rund 900 PCs wurden bis zum Jahresende 2005 bereits durch neue Rechner des Computerherstellers Dell ersetzt. Die BASF IT Services „betankt“ die Computer mit der richtigen Software und zwar ferngesteuert über das eigene Netzwerk. Experten des Dienstleisters liefern die Geräte anschließend aus, installieren sie und nehmen sie vor Ort in Betrieb. „Momentan tauschen wir täglich etwa zehn weitere PCs aus“, so die Oberbürgermeisterin. Zudem sei der überwiegende Teil der bei der Stadt eingesetzten Softwareanwendungen bereits geprüft worden, ob sie mit der neuen Betriebssystemsoftware lauffähig sind. Damit kann der Rollout, den zwei eng miteinander zusammenarbeitende Projektteams steuern, vermutlich bis Ende April 2006 weitgehend abgeschlossen werden.

Rund 400 Arbeitsplatzrechner, die noch nicht so alt und mit Windows 2000 oder Windows XP als Betriebssystem ausgestattet sind, mussten nicht austauscht werden. In den Bereichen, in denen die Umstellung bereits abgeschlossen ist, gibt es mittlerweile bei den Anwendern eine positive Resonanz. Allerdings traten zu Beginn des Projekts einige Probleme auf – etwa in Form einer verzögerten

Anwendungsbereitstellung und bei der Zusammenführung von dezentralen und zentralen Betreuungsaufgaben. Denn die BASF IT Services ist mit Beginn der Betriebsphase im März 2006 auch für den On-Site-Support rund um die Computer verantwortlich. Dies bedeutet, dass die Angestellten der Stadt sich bei gravierenden Problemen an das Customer Service Center (CSC) – das zentrale Call Center der BASF IT Services im brandenburgischen Schwarzheide – wenden können und dort schnelle Hilfe finden.

Der Ablauf ist künftig so geplant: Mitarbeiter mit Fragen zu ihrem Arbeitsplatz-PC wenden sich zunächst wie gewohnt an die hauseigene Hotline der Stadt Ludwigshafen. Von dort werden die Gespräche bei Bedarf an das zentrale CSC der BASF IT Services weitergeleitet. Wenn es sich um einen Garantiefall der Hardware handelt, schaltet das CSC den Hersteller ein. Ansonsten geben die IT-Experten in Schwarzheide direkt Tipps für eine Lösung des Problems. Wenn dies nicht fruchtet, kommt ein Mitarbeiter des On-Site-Supports von BASF IT Services direkt an Ort und Stelle. Für die Spezialanwendungen im Öffentlichen Dienst beschäftigt die Stadt Ludwigshafen aber nach wie vor eigene IT-Experten.

„Unser Ziel ist – neben dem Austausch der alten PCs gegen aktuellen Technik – vor allem die Zentralisierung der Betreuung“, betont Dr. Eva Lohse. Denn durch die Einführung einer zentralen Softwareverteilung und die Fernwartung lassen sich die Unterhaltungskosten deutlich senken und die Servicelevel wesentlich verbessern. Im Rahmen einer Konsolidierung erfolgte gleichzeitig eine Reduzierung der Softwarevielfalt und der vorhandenen Redundanzen bei den Anwendungen, was längerfristig weitere Kostenvorteile mit sich bringen wird. Insgesamt ist so die Zahl der eingesetzten Programme um rund ein Drittel auf jetzt 400 gesunken. „Wenn es zwei Anwendungen für eine Aufgabe gab, hat die Stadt sich für eine der beiden entschieden und diese zum Standard gemacht“, beschreibt Wolfgang Erny den Konsolidierungsprozess. Ein Beispiel dafür: Texte werden in Zukunft in der gesamten Verwaltung nur noch über das Microsoft Office-Paket verarbeitet.

Der Geschäftsführer der BASF IT Services sieht aber nicht nur den Kosteneinsparungseffekt bei einer Standardisierung der Hard- und Softwarelandschaft: „Sie ermöglicht auch meist ein ganz neues Arbeiten“. Da die Funktionalitäten nach einer erfolgreichen Konsolidierung überall gleich sind, könne zum Beispiel ein einziger Mitarbeiter einen ganzen Prozess steuern – über sämtliche Standorte und Abteilungen hinweg. Durch die sehr spezifischen Applikationen im Öffentlichen Dienst bleibt die Zahl der benötigten Anwendungen bei der Stadt Ludwigshafen mit etwa 400 allerdings immer noch relativ hoch.

„Ein wichtiger Faktor für den Erfolg eines solchen Projektes ist das Change Management“, weiß Erny. Denn die Mitarbeiter müssen auf lieb gewonnene Software verzichten und ihre Arbeitsweisen mitunter ändern. Regelmäßige Informationen während des Rollout-Prozesses und Anwenderschulungen können hier die Ängste nehmen. Neben der Entlastung des Haushalts hat das Veränderungsprojekt bei der Stadt Ludwigshafen erklärtermaßen das Ziel, die Grundlagen dafür zu schaffen, dass die Kommune die ihr übertragenen Aufgaben und die Dienstleistungen für ihre Bürger und Einwohner auch in der Zukunft zweckmäßig und wirtschaftlich ausüben und bereitstellen kann – auch im Hinblick auf das Stichwort „E-Government“.

„Nach Abschluss des Projektes werden wir durch die Vielzahl der Veränderungen und Optimierungen den derzeit notwendigen technischen Standard weitgehend erreicht haben und auch so positioniert sein, dass wir künftige Anforderungen an die Informationstechnik wesentlich besser als bisher erfüllen können“, ist die Oberbürgermeisterin überzeugt. In einem parallel laufenden Personalentwicklungs-Projekt werden zudem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bisher im Anwendungsbereich eingesetzt waren, so ausgebildet, dass sie nun im IT-Betrieb arbeiten können. Auch dadurch lassen sich künftig in erheblichem Umfang Kosten einsparen. Kurzfristig ist allerdings wegen der vielen notwendigen und Weichen stellenden Investitionen für die Qualitätsverbesserung in Richtung Sicherheit und Services keine wesentliche Reduzierung der notwendigen Haushaltsmittel eingeplant.

Oberbürgermeisterin Dr. Eva Lohse hält nach den in Ludwigshafen gesammelten Erfahrungen das Outsourcing von IT-Funktionen nicht automatisch für ein Allheilmittel: „Wir fällen eine solche Entscheidung auf der Basis von Make-or-Buy-Betrachtungen“. Dies schließt nicht aus, dass im Einzelfall ein externer Dienstleister wirtschaftlicher sein kann. So habe die Stadt Ludwigshafen derzeit in verschiedenen Teilbereichen bereits Outsourcing-Verträge abgeschlossen und werde auch

weiterhin im Einzelfall solche Vergaben nach wirtschaftlichen Kriterien vornehmen. Etwa, wenn es um die Konsolidierung des Output-Managements geht. Dort besteht dringender Handlungsbedarf, da die bisherige Lösung nicht mehr zeitgemäß ist. Die bestehenden Insellösungen mit einzelnen Druck-, Kopier- und Faxsystemen sollen in absehbarer Zeit weitgehend durch Multifunktionsgeräte ersetzt werden.