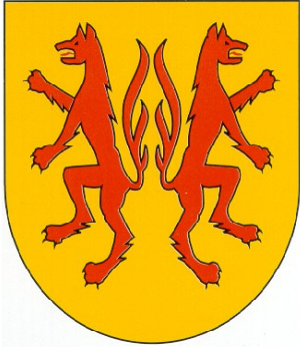
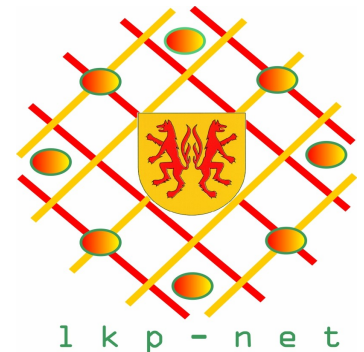




Die EDV des Landkreises Peine

TOP 6 AZVF
vom 04.02.2008





1990

KVHS

Abfallwirtschaft

Kreishaus:

1 Server

Software Kasse, Sozialamt, Lohn

3 Mitarbeiter/innen in der EDV

29 Arbeitsplätze

Straßenverkehrsamt



Zahlen, Daten, Fakten

9,5 Mitarbeiter/innen

37 Server

477 PCs

321 WBT (Terminals)

298 Laserdrucker

198 Tintenstrahldrucker

20 Nadeldrucker

5,5 Millionen Dateien, 680 GB

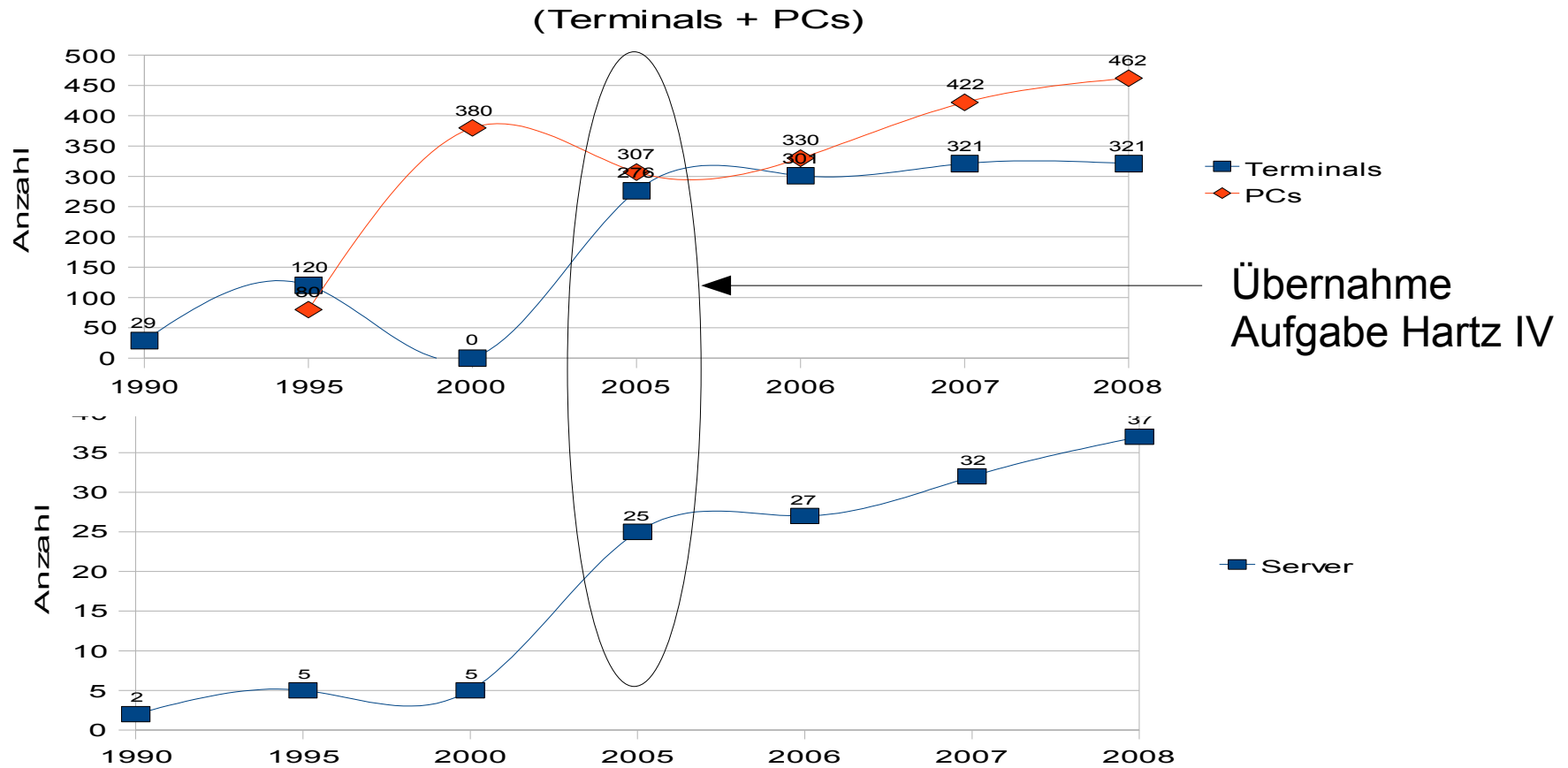


Budget (2007)

- Ausgaben 980.000,-
(Personalkosten 446.000,-)
- Einnahmen 285.000,-

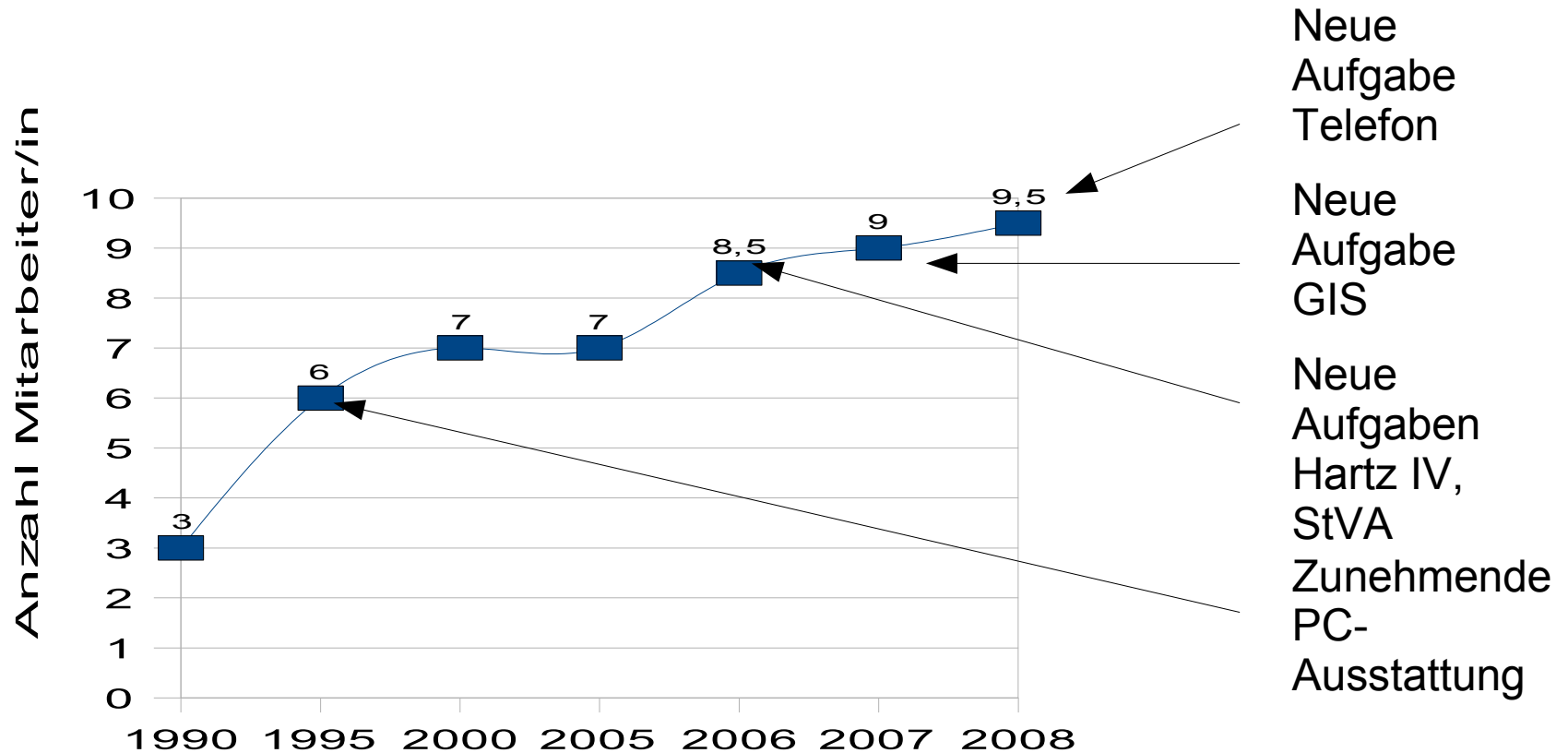


Hardware



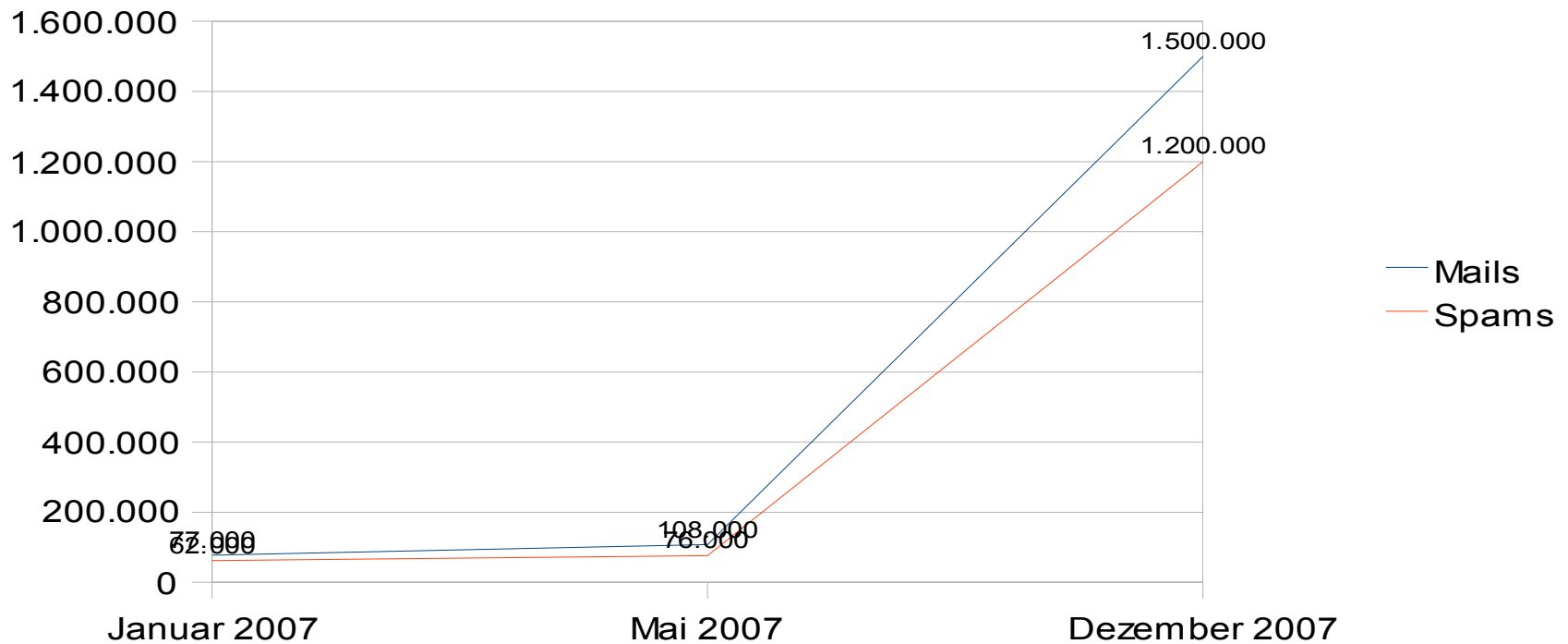


Personal





Mail + Spams

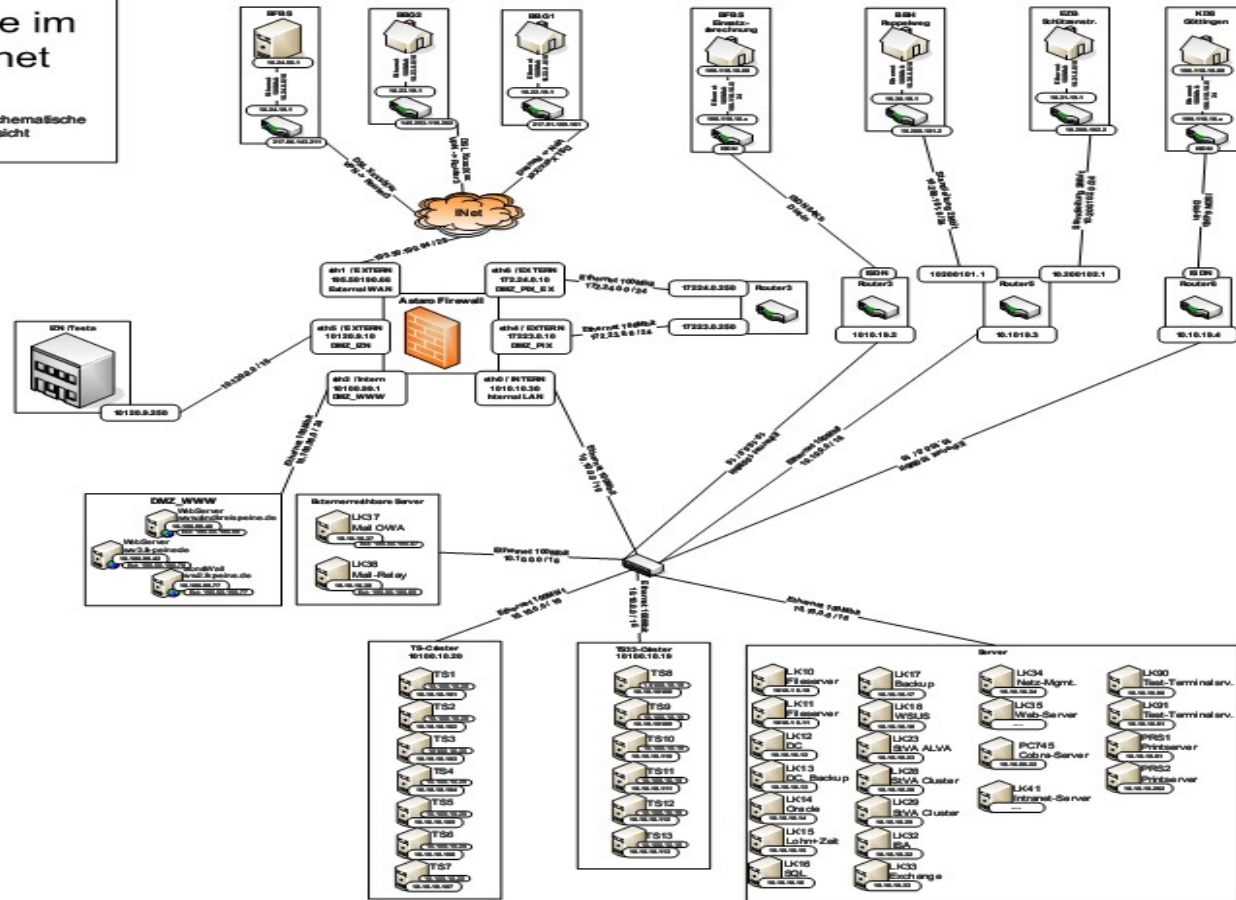




Netzwerk

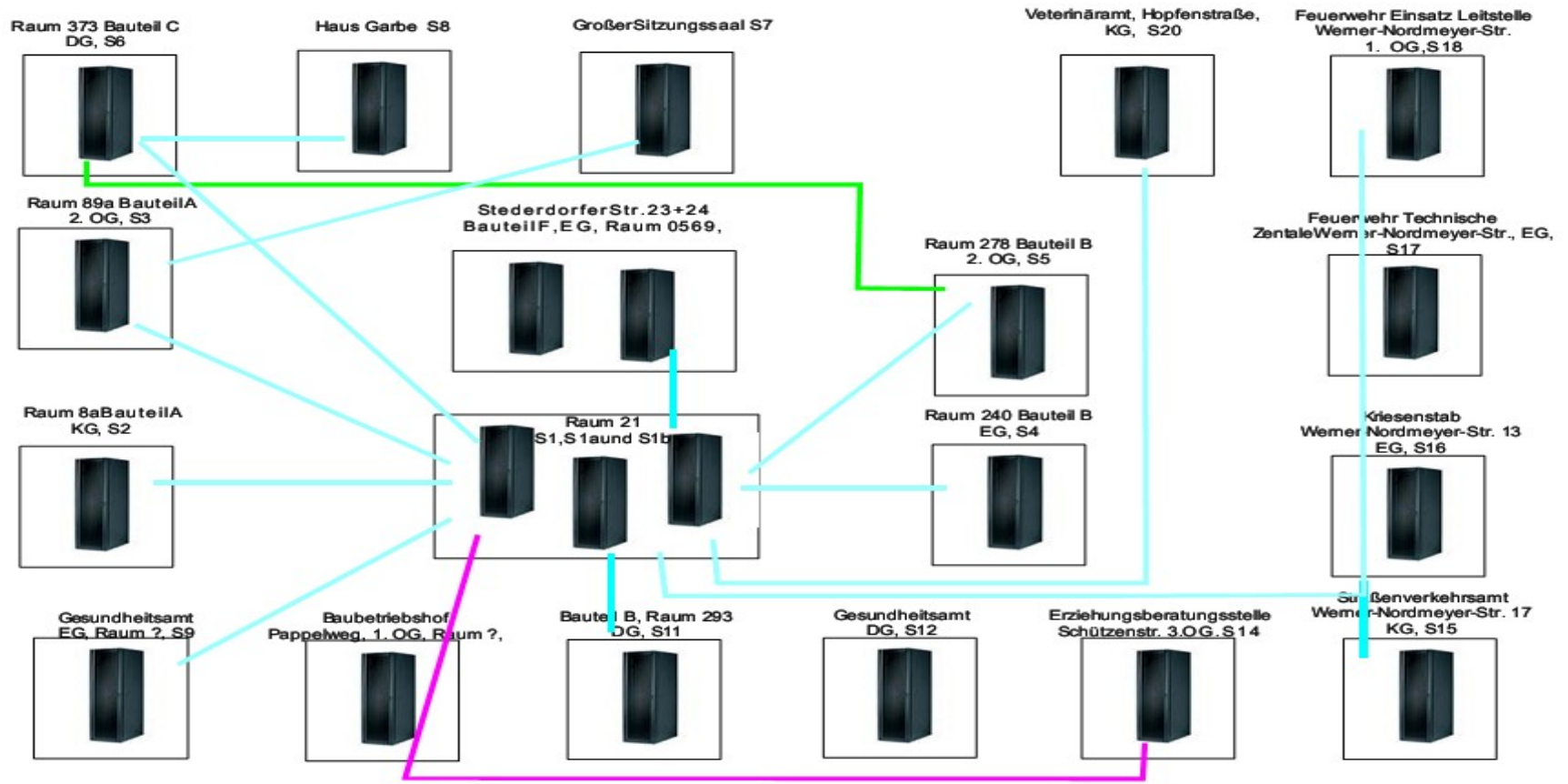
Netze im Ikpnet

Vereinfachte schematische Übersicht



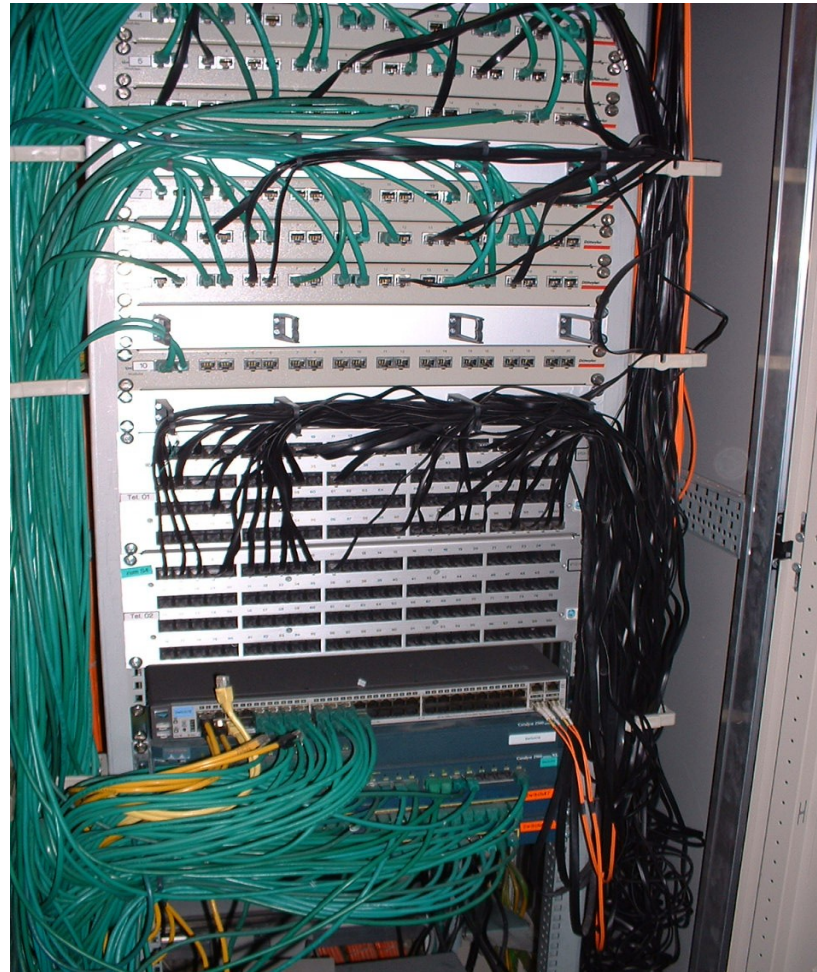


Netzwerkstützpunkte





Netzwerkschrank





Außenstellen

Anbindung mit Lichtwelle:

Veterinäramt in der Hopfenstraße

Gesundheitsamt

Straßenverkehrsamt, FTZ, FEL und Kat-S-Gebäude

Gebäudeteil 4 – FD Arbeit

Familienservicebüro im Rosenhagen

Anbindung mit 2MB Standleitung:

Erziehungsberatungsstelle (EZB), Schützenstraße

Baubetriebshof, Pappelweg

Anbindung über gesicherte Internet-Verbindungen:

Labora, Oskar-Kämmer, Teutloff (jeweils FD33), FEL in Braunschweig,

BBG Glockenstraße + Woltorfer Straße, Telearbeiter/innen (ca. 50)

Zugriff Polizei Peine und Ordnungsämter der Gemeinden auf die KFZ-

Auskunft, IZN Hannover

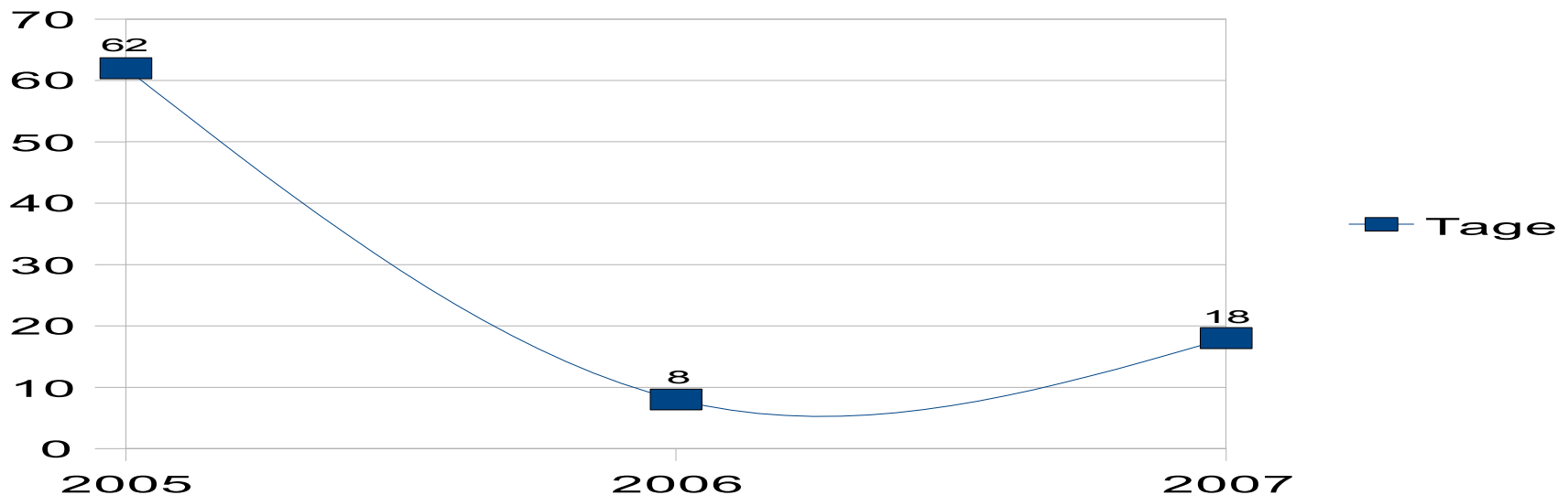
Anbindung über ISDN-Leitung:

Kommunale Datenzentrale Göttingen



Externe Dienstleister

(in Tagen)



Bspl.: externe Betreuung des StVAs für 20.000,- € p.a.
1 Vormittag pro Woche (bis 2005), Übernahme durch die EDV,
Kündigung des Dienstleistungsvertrages, Verbesserung des
Services für die Benutzer/innen des StVAs



Organisationsuntersuchung

7/2005 - 5/2006 (Fa. HEC)

Das Ziel ist die Stärken und Schwächen des IT-Einsatzes zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen

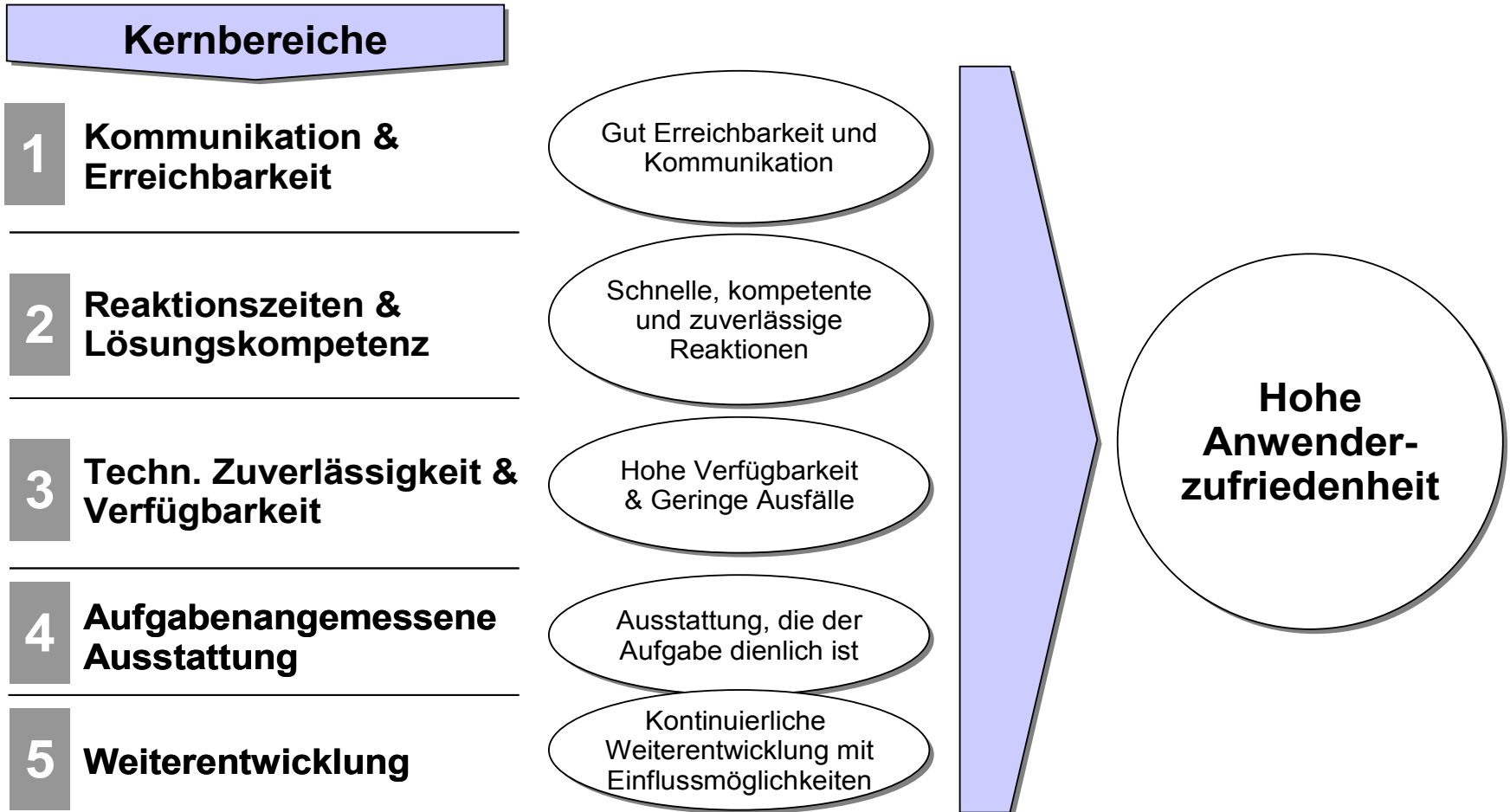
Ziele der Untersuchung

- 1 Neutrale Bestandsaufnahme des heutigen IT-Einsatzes ✓
- 2 Analyse des Aufgabenumfangs und des Eigenerstellungsgrads ✓
- 3 Beurteilung qualitativer Aspekte der Leistungserbringung ✓
- 4 Identifikation von Stärken und Schwächen ✓
- 5 Ermittlung von Verbesserungspotenzialen in der IT-Organisation ✓



Fünf Kernbereiche des IT-Service bestimmen maßgeblich über die Zufriedenheit der Anwender / Kunden

Kernbereiche der Bewertung des IT-Service





Das zusammenfassende Ergebnis zeigt eine hohe Zufriedenheit der Anwender mit dem IT-Service in der Kreisverwaltung Peine

Zusammenfassung des Ergebnis

Kernbereiche	Ergebniszusammenfassung
1 Kommunikation & Erreichbarkeit	ok • Zeitliche Überdeckung der Support- mit den Arbeitszeiten ist sehr gut. Im Mittel nur eine Lücke von 0,5h zu Beginn und Ende • Telefonische Erreichbarkeit bei im Mittel über > 80% • Alternativer Weg Email von mehr als 75% genutzt • Rufbereitschaft wird von 2/3 gar nicht benötigt, 1/3 manchmal
2 Reaktionszeiten & Lösungskompetenz	ok • Antwortquote von 100% für 2/3 - 3/4 der Anwender genannt, 75% bei dem Rest • Die Erstlösungsquote liegt im Mittel bei 70% aller Anfragen • Die Gesamtlösungsquote wird im Mittel bei 80% wahrgenommen • Die Lösungsgeschwindigkeit ist für > 90% erwartungsgemäß oder besser • Die Freundlichkeit und Verständlichkeit wird von >90% als gut bewertet
3 Techn. Zuverlässigkeit & Verfügbarkeit	- • 88% der Befragten beurteilten die Performanz als befriedigen oder besser. • 45% geben an Ausfälle(min. 15min) 1x pro Jahr oder seltener zu erleben • ca. 15% geben an Ausfälle mind. 1xpro Monat oder pro Woche zu erleben • ca. 80% der Befragten gaben noch nie einen Datenverlust erlebt zu haben • In den restlichen 20% Betrug der Datenverlust maximal einen Arbeitstag
4 Aufgabenangemessene Ausstattung	ok • 95% der Befragten gaben an eine angemessene IT-Ausstattung zu haben • Es wurde ein geringer Mehrbedarf von 4 PCs und 4 Scannern gesehen • ca. 95% halten die Qualität der Ausstattung für befriedigend oder besser • ca. 95% halten die Qualität der Anwendungen für befriedigend oder besser
5 Weiterentwicklung	- • > 60% der Befragten kennen keinen Prozess für die Einbringung von IT-Verbesserungsvorschlägen • > 50% der Befragten konnten die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen noch nicht beobachten oder nicht beurteilen



umgesetzte Maßnahmen

- Bildung der EDV-Planungskonferenz
 - Bildung der EDV-Anwenderbetreuungskonferenz
- Bauliche Veränderungen des Serverraumes
 - Einführung von Open Source-Produkten
 - Einführung eines Helpdesksystems
- Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit der EDV



Zentraler Helpdesk

Pro Jahr fallen ca. 4.000 Helpdeskfälle an.
Bei einer (geschätzten) durchschnittlichen
Bearbeitungsdauer von 15 Minuten pro Fall
ergeben sich 1.000 Arbeitsstunden.

Eine externe Dienstleisterstunde kostet ca. 100,- €,
insgesamt allein hierfür 100.000,- € p. a.

Fraglich ist, ob ein Externer überhaupt in der Lage
wäre, die fachspezifischen Softwareprobleme zu
beseitigen!?!



Projekte

GIS (übernommen vom FB2)

neue Server (rund 30 Server werden auf 7
Hardwareservern virtualisiert) und an 2
Standorten aufgestellt (höhere Verfügbarkeit,
bessere Ausfallsicherheit)

eGovernment

Telefonanlage



Einsparpotentiale

- Verstärkter Einsatz von Open Source – Software (kostenlos), z. B. OpenOffice anstelle von Microsoft Office spart ca. 40.000,- €
- Linux im Serverumfeld (kostenlos), der SPAM-Filter z. B. läuft seit 2007 auf Linux-Basis (Einsparung p. a. 5000,- €)
- Telefonanlage



Packen wir es an,
es gibt viel zu tun!



noch
Fragen?



Vielen
Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit