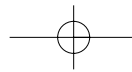
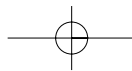


Software, Computer und Systeme sollten für die Menschen da sein. Und nicht umgekehrt. Finden wir. Also machen wir sie so: für Kliniken, Schulen, Kommunen. Systeme für eine funktionierende Gesellschaft. Software für Menschen.

Effizient und günstig: IT intelligent eingesetzt

Der Jahresbericht 2007





Herausgeber

LVR InfoKom
Ottoplatz 2
50679 Köln

Redaktion und Gestaltung

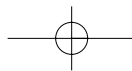
muehlhaus & moers
kommunikation gmbh
Moltkestraße 123-131
50674 Köln

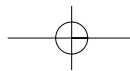
Druck

Gebrüder Kopp GmbH & Co. KG
Goltsteinstraße 28-30
50968 Köln

Fotos

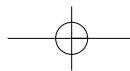
Hans-Theo Gerhards
LVR Presseamt
Kennedy-Ufer 2
50663 Köln

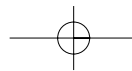




Inhalt

> 04-05	Vorwort
> 06-07	Effizienter organisieren
> 08-11	Prozesse optimieren Forderungsmanagement verbessert, bürgernahe Verwaltung und automatisierter Rechnungseingang
> 12-15	Steuerung unterstützen Datawarehouse und erster NKF-Jahresabschluss
> 16-17	Synergien nutzen Mit Strategietools den Kulturauftrag erfüllen
> 18-19	Einfacher anwenden
> 20-23	IT integrieren Max Ernst Museum und Versorgungsverwaltung werden Teil des LVR-Netzes
> 24-29	Zusammenarbeiten Sicherer Datenaustausch, neue mobile Endgeräte und KuLaDig Nordrhein-Westfalen
> 30-31	Service verbessern IT-Support im LVR neu strukturiert
> 32-33	Technik intelligenter nutzen
> 34-35	Green IT Mehr Server auf einem Gerät und intelligentes Speichern vieler Daten
> 36-37	IT erneuern Sensible Daten sicher übermitteln und SAP auf moderne Plattform gestellt
> 38-39	Leistung steigern Mehr Rechenpower für Kliniken





Vorwort



Oliver Hoffmann
Geschäftsführer

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

2007 war für LVR InfoKom ein erfolgreiches Jahr. Auch im dritten Jahr als Eigenbetrieb konnten wir unsere Leistung für Sie wieder steigern. Der Eigenbetrieb hat damit seine Bewährungsprobe bestanden und hat sich als Organisationsform in jeder Hinsicht bewährt.

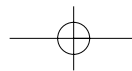
Gelungen ist uns dies unter anderem mit den zahlreichen Projekten zur Optimierung von Abläufen und Verfahren, die wir im Auftrag und in enger Zusammenarbeit mit Ihnen, unseren Kunden, im vergangenen Jahr realisiert haben. Mit diesen Projekten konnten wir gemeinsam einen Beitrag zur Erhöhung der Wert-

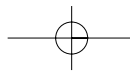
schöpfung in Ihren Bereichen erbringen. Einige Beispiele dieser erfolgreichen Arbeit haben wir für Sie in diesem Jahresbericht dokumentiert.

Als kommunales IT-Systemhaus des LVR stellen wir uns Ihren stetig steigenden Anforderungen. Sie haben einen Anspruch auf gute Leistungen, die unter kosteneffizientem Mitteleinsatz von uns erbracht werden. Kooperationen mit anderen IT-Häusern können dabei unterstützen, diese Anforderungen zu meistern. Daher haben wir auch im vergangenen Jahr Kontakte zu anderen IT-Häusern intensiviert und unsere Netzwerke weiter ausgebaut. Stellvertretend möchte ich in diesem Zusammenhang die Kooperationen mit dem Landeswohlfahrtsverband Hessen sowie der Versorgungsverwaltung der Stadt Köln nennen.

Darüber hinaus stellen wir uns kontinuierlich auf den Qualitätsprüfstand und optimieren unsere Leistungen im Sinne unserer Kunden. Ein Stichwort in diesem Zusammenhang ist der IT-Support, das heißt, unsere direkte Unterstützung für Sie an Ihrem Arbeitsplatz. Für uns als Systemhaus ist es eines der wichtigsten Anliegen, dass wir beim Praxiseinsatz der von uns zur Verfügung gestellten Hard- und Software stets mit Rat und Tat zur Seite stehen. Bei allen Fragen ist nun das InfoKom Service Center (ISC) der erste Ansprechpartner, der umfangreiche telefonische Unterstützung anbietet. Sollte sich im Gespräch keine unmittelbare Lösung ergeben, kommt ein Mitarbeiter¹⁾ von InfoKom bei Bedarf direkt zu Ihnen und hilft am Arbeitsplatz vor Ort. Davon profitieren bereits jetzt die Zentralverwaltung des LVR sowie einige ausgewählte Außendienststellen des Verbandes. Die Ausweitung dieses Angebotes auf weitere Bereiche haben wir für 2008 geplant.

¹⁾Im Jahresbericht werden wir zu besserer Lesbarkeit nur von Anwendern, Mitarbeitern etc. sprechen. Hiermit meinen wir natürlich auch Anwenderinnen und Mitarbeiterinnen etc.





Um den Kontakt mit Ihnen, unseren Kunden, weiter zu intensivieren, haben wir darüber hinaus bei uns vor Ort Veränderungen vorgenommen. So haben wir 2007 in unseren Räumen in Köln-Deutz einen neuen Konferenz- und Schulungsbereich geschaffen. Mehr als 2.500 Mitarbeiter unserer Kunden haben hier in den letzten zwölf Monaten praktisch gelernt, wie sie IT in ihrer täglichen Arbeit erfolgreich einsetzen können.

Wir in InfoKom wissen: IT dreht sich in erster Linie nicht um Technik, IT ist das Werkzeug für Menschen. Daher wird auch unsere Überzeugung in unserem Motto „Software für Menschen“ deutlich. Deshalb haben wir dies fest in unser visuelles Erscheinungsbild integriert. Daran können Sie uns erkennen und auch messen.

Dass der Mensch im Mittelpunkt steht, zeigt sich in dem neu eingeführten Akzeptanz- und Veränderungsmanagement in InfoKom. Diese Aufgabe wird zurzeit im Wesentlichen in IT-Projekten erfüllt. In der Praxis heißt das zum Beispiel, dass die Projektleiter beraten und unterstützt werden im Hinblick auf die Einbeziehung sämtlicher am Projekt beteiligten Mitarbeiter. Dabei kommt es auf deren Fachwissen, langjährige Erfahrungen und Ideen an. Die Erkenntnis, dass ein Projekt nur mit den Mitarbeitern Erfolg haben kann, wird damit ein Stück weit umgesetzt.

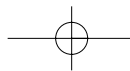
Für das kommende Jahr stehen wieder viele Projekte auf der Agenda. Eines davon: Wir werden die Kapazitäten unserer beiden Rechenzentren weiter ausbauen. Dabei sind wir im Übrigen auch mit Herausforderungen konfrontiert, die ausnahmsweise einmal wenig mit IT zu tun haben. Da in Köln-Deutz als hochwasser-

gefährdetem Gebiet auf Dauer nicht beide Rechenzentren angesiedelt sein sollten, planen wir eine Kooperation, die es uns ermöglicht, eines der beiden Rechenzentren in entfernter liegenden Räumlichkeiten anzusiedeln. Für InfoKom und unsere Kunden heißt das: Es ist ausreichend Platz vorhanden, um die wachsenden Anforderungen an die IT auch in Zukunft voll zu erfüllen. Dabei hat die räumliche Trennung auch ein Gutes: Denn diese Trennung der Standorte bringt auch mehr IT-Sicherheit – für Sie als unsere Kunden und für uns als Ihr IT-Systemhaus.

Im Namen von InfoKom und aller Mitarbeiter möchte ich allen Kunden von InfoKom für die gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit im vergangenen Jahr danken. Ich freue mich auf die weitere erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen,

Ihr

[Oliver Hoffmann](#) Geschäftsführer LVR InfoKom

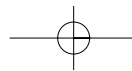




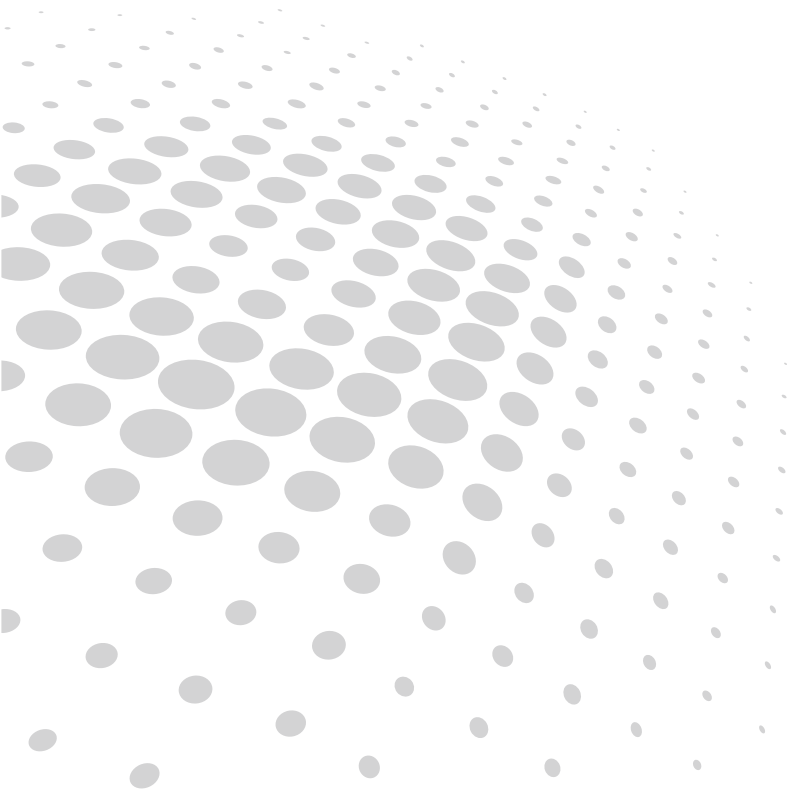
Wir wissen, vor welchen IT-Herausforderungen weit verzweigte kommunale Organisationen stehen, und liefern ihnen maßgeschneiderte IT-Lösungen, damit die verschiedenen Bereiche der Organisationen effizient arbeiten können.

**Moderne IT für [gestiegene Anforderungen](#)–
sichere und kostengünstige Lösungen,
mit denen InfoKom Kunden unterstützt.**



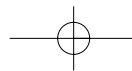


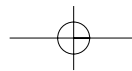
> Effizienter organisieren



Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile. Synergiechancen müssen aber genutzt werden. Verschiedene Bereiche in großen Organisationen sollen sich gegenseitig ergänzen – und vom Know-how und der Manpower aller Beteiligten profitieren. InfoKom liefert

geeignete Strategietools, damit diese Synergien praktisch nutzbar werden. Ein Beispiel für mehr Synergie ist das neue InfoKom Service Center. Hier beantworten unsere Mitarbeiter alle Fragen zur IT – zentral, schnell, freundlich und zuverlässig.





> Effizienter organisieren

Prozesse optimieren

Höhere Einnahmen: Forderungsmanagement weiter verbessert

Die Verwaltung des LVR arbeitet mit modernen, computer-gestützten Datenverarbeitungssystemen. Optimierungspotenzial bestand allerdings noch in der Vollstreckungsstelle des Forderungsmanagements im Fachbereich Finanzen und Wirtschaft.

Mit der Einführung eines modernen IT-Verfahrens (avviso) gelang es, die Prozesse in der Zentralen Vollstreckungsstelle des Forderungsmanagements im LVR deutlich zu beschleunigen und die Effizienz der zentralen Vollstreckungsstelle zu steigern. Dabei setzte InfoKom auf eine bessere Vernetzung der betreffenden IT. Aus dem Ist-Zustand vor Beginn des Projektes ergaben sich häufig Nachteile wie zum Beispiel Datenredundanzen, das heißt, es kam vor, dass Sachbearbeiter dieselben Daten mehrfach eingeben mussten. Termine wurden handschriftlich verwaltet, ebenso wie die für den Bereich erforderlichen Vordrucke. Beides war zu zeitintensiv. Darüber hinaus ließen sich historische Daten zu Vorgängen nicht einfach in einem elektronischen Datensatz nachverfolgen, da es keine automatische Archivierungsfunktion gab. Das manuelle Berechnen von Kosten und Säumniszuschlägen für offene Forderungen an Schuldner war unnötig zeitintensiv.

Neue Software beschleunigt Prozesse

Der Fachbereich analysierte gemeinsam mit InfoKom die Prozesse im Forderungsmanagement und entschied sich daraufhin für ein neues Softwaresystem, das der Finanz-



Beim Forderungsmanagement im LVR hilft jetzt IT, Abläufe zu beschleunigen. Der Verband profitiert von schnelleren und höheren Einnahmen.

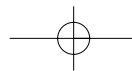
buchhaltung deutliche Einsparungen insbesondere beim Zeitaufwand für die Forderungsbearbeitung bringen sollte. Das Bearbeiten der Einzelfälle musste deutlich optimiert, die Bearbeitungszeit drastisch reduziert werden. Immer wieder-

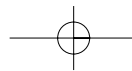
kehrende Tätigkeiten sollten automatisiert werden, ebenso wie der Rückgriff auf ständig benutzte Datenbanken. In einem weiteren Schritt sollten es die Automatisierungen den Sachbearbeitern ermöglichen, künftig noch mehr Fälle zu bearbeiten und damit die Bearbeitungsquote der gesamten Abteilung zu steigern. Außerdem sollte es möglich sein, jederzeit aussagekräftige Kennzahlen zum Forderungsbestand, dessen Höhe und dessen Entwicklung zu erhalten.

Ausgewählt wurde eine Forderungsmanagementsoftware, die eine Schnittstelle zu SAP bedienen kann. Sie lässt sich so optimal in die bestehenden Abläufe der Kunden einfügen und ermöglicht darüber hinaus auch, die IT-seitigen Anforderungen des Neuen Kommunalen Finanzmanagements zu erfüllen, wie sie der Gesetzgeber inzwischen verlangt.

Jederzeit Kennzahlen zur Steuerung

Das Forderungsmanagement des LVR profitiert nun gleich mehrfach von der neuen Software. Es hat eine deutliche Qualitätsverbesserung in der Sachbearbeitung stattgefunden. Das Verfahren wurde beschleunigt. Dazu ist es nun jederzeit möglich, wichtige Grund- und Kennzahlen zur Steuerung des Forderungsmanagements aus der vorhandenen Datenbasis zu gewinnen.





Prozesse optimieren

Elektronisches Aktenmanagement: Verwaltung wird noch bürgernäher

Mit einem digitalen System zum Archivieren und Bearbeiten von Akten sind Abläufe in der Verwaltung jetzt deutlich beschleunigt und vereinfacht worden. Der Vorteil für die Bürger: Sie erhalten so schneller eine Auskunft und freuen sich dank der IT-Lösung über einen deutlich optimierten Service.

Ein Blatt Papier kann nicht zur selben Zeit an zwei Orten sein, ein digitales Dokument natürlich schon. Physikalische Objekte müssen für einen Ortswechsel auch physikalisch transportiert werden. Im Dezernat Soziales konnte dieser Transport, sprich eine Aktenanforderung, bisher systembedingt einige Tage dauern. Wenn man bedenkt, dass in der Sozialsachbearbeitung von 20 Millionen Blatt Papier in den Akten der laufenden Fälle ausgegangen wird, liegen die Vorteile eines elektronischen Archivs klar auf der Hand:

- Bürger erhalten zeitnäher Auskunft auf ihre Fragen.
- Kein unnötiges Warten mehr auf Akten.
- Dieselbe Akte kann gleichzeitig von mehreren Anwendern bearbeitet werden.
- Informationen sind jederzeit abrufbereit.
- Insgesamt zügigeres Bearbeiten der Fälle.

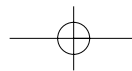
Posteingang wird ständig digitalisiert

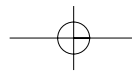
Am 29. Juni 2007 begann für die Sachbearbeitung die Umstellung auf die elektronische Akte. Seitdem werden jede Woche zahlreiche Akten gescannt, mit dem Eingangsdatum versehen und gespeichert. Das digitale Archiv wächst jeden Tag um etwa 4.500 Dokumente – rund 14.000 Seiten – an. So werden unter anderem der Posteingang ständig digitalisiert sowie alle ausgehenden Schreiben dem elektronischen Archiv hinzugefügt. In Seminaren der IT-Fortbildung werden die Sachbearbeiter für die Arbeit mit dem neuen Verfahren qualifiziert.

Zahlreiche Kunden profitieren bereits von der neuen Technologie. In der Finanzbuchhaltung wird das Verfahren im automatisierten Rechnungseingang, im Kulturbereich für die Bildarchivierung genutzt. Für die rund 80 Sachbearbeiter der Rheinischen Versorgungskassen erfolgte der Produktivstart der digitalen Archivierung am 5. Oktober 2007. Bereits in den ersten drei Monaten des Verfahrens konnten rund 4.000 Versorgungsakten archiviert werden. In einem nächsten Schritt werden die Blinden- und Gehörlosenhilfe sowie die Kriegsopferfürsorge auf dieses neue Verfahren umgestellt.



Martina Hoffmann-Badache, Sozialdezernentin des LVR:
Die Kunden im Sozialhilfereich des LVR werden künftig vom elektronischen Aktenmanagement profitieren. Durch einen sofortigen Zugriff auf die digitale Akte können Anfragen sehr schnell beantwortet werden.<<





> Effizienter organisieren

Prozesse optimieren

Alles im Blick: Automatisierter Rechnungseingang schafft Ordnung

Eingehende Rechnungen beim LVR werden inzwischen über einen Scanner digitalisiert, der sie automatisch in bestehende SAP-Anwendungen einliest und so für eine deutliche Beschleunigung von standardisierten Abläufen sorgt.

Beim Landschaftsverband Rheinland profitiert die Verwaltung inzwischen von einer IT-basierten Lösung im Rechnungseingang. Sachbearbeiter können nun jederzeit direkt von ihrem Arbeitsplatz aus den aktuellen Bearbeitungsstand einer Rechnung einsehen. Ein aufwändiges Transportieren von Akten zwischen mehreren Büros und Dienststellen ist dank dieser intelligenten Lösung nicht mehr notwendig. Um das zu erreichen, zentralisierte der LVR seinen Rechnungseingang und stellte ihn in enger Zusammenarbeit mit seinem Systemhaus InfoKom insgesamt auf eine digitale Basis.

Zu Projektbeginn war der Rechnungseingang noch weitgehend dezentral organisiert. Rechnungen waren auf verschiedene Büros und sogar auf verschiedene Standorte verteilt. Wenn mehrere Sachbearbeiter mit demselben Vorgang betraut waren, war es aufwändig, alle Beteiligten auf denselben Informationsstand zu bringen. Der Rechnungseingang sollte daher zentralisiert werden. Zudem wünschte die Finanzbuchhaltung einen jederzeit vollständigen Überblick aller Eingangsrechnungen.



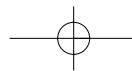
Mit dem von InfoKom implementierten System zur automatisierten Rechnungseingangsverarbeitung können sich Sachbearbeiter beim LVR jetzt jederzeit einen schnellen Überblick über den Bearbeitungsstand einer Rechnung verschaffen.

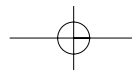
Die Entwicklung dieser Lösung war eine große Herausforderung. Denn pro Jahr müssen etwa 200.000 Eingangsrechnungen verarbeitet werden, das sind circa 900 Dokumente pro Tag. Bei einer manuellen Bearbeitung wären alleine zwei zusätzliche Vollzeitkräfte notwendig gewesen, um diese große Papiermenge zu bewältigen. Die Personalkosten für zwei Vollzeitkräfte wären allerdings höher als die möglichen

Einsparungen, die sich mit einem zentralen Rechnungseingang erzielen lassen. Das heißt: Der zentrale Rechnungseingang wäre bei manueller Eingabe unwirtschaftlich.

Schnelles Reagieren auf aktuelle Entwicklungen

InfoKom war daher beauftragt, ein IT-gestütztes System zur automatisierten Rechnungseingangsverarbeitung beim LVR





zu installieren. Sachbearbeiter sollten so beispielsweise im Fall einer Zahlungsstörung noch schneller reagieren können. Die dazu berechtigten Mitarbeiter sollten darüber hinaus Zugriff auf die archivierten Rechnungen sowie den damit verbundenen Vorgang bekommen – am besten direkt aus der SAP-Standardanwendung heraus.

Weitere Ziele:

- Entlastung der Mitarbeiter von Routinarbeiten.
- Wegfall von Mehrfacharbeiten.
- Vermeiden redundanter Datenhaltung.
- Nutzen von Standards (SAP, Outlook, Internet).
- Schnellerer Prüfungs- und Freigabeprozess durch Automatisierungen.
- Unveränderbare Archivierung der Kreditoreneingangsbuchhaltung vor Bearbeitung durch die Fachbereiche beziehungsweise Kreditorenbuchhaltung.

Jetzt werden bei Rechnungseingang die Dokumente gescannt und von einer spezialisierten Texterkennungssoftware erfasst. Sie kann zum Beispiel erkennen, wo auf einer Rechnung eine Auftragsnummer vermerkt ist, und gleicht sie automatisch mit SAP ab. Stimmen die Angaben auf der Rechnung mit den in SAP erfassten Angaben aus dem Auf-

trag überein, kann die Software automatisch eine Zahlung veranlassen, ohne dass ein Buchhalter zusätzlich über den Beleg schauen muss.

Nicht erkannte Daten von Papierrechnungen werden von einem Sachbearbeiter überprüft und erfasst, anschließend übergibt er sie an SAP. Nun steht die Rechnung im Rechnungseingangsbuch und kann sofort vom Buchhalter weiterbearbeitet werden. Sollten sich Nachfragen ergeben, erlaubt die neue Lösung das Starten eines darauf abgestimmten Workflows innerhalb von SAP oder Outlook. Wenn dann alles geklärt ist, kann der Buchhalter den Beleg buchen.

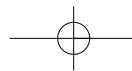
Kein Abtippen mehr nötig

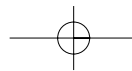
Für den Kunden ergibt die IT-gestützte zentrale Rechnungsbearbeitung zahlreiche Zeit- und finanzielle Vorteile. So entfällt die manuelle Erfassung der Papierrechnungen, also das simple Abtippen der Daten, fast vollständig. Es ist kein platzraubendes Papierarchiv mehr erforderlich. Alle Informationen auf der Rechnung werden automatisch in den SAP-Beleg übernommen. Die Daten lassen sich einfach an einen Workflow übergeben und ohne Zeitverlust weiterverarbeiten. Portokosten, die zuvor zum Beispiel bei Nachfragen entstehen konnten, entfallen dadurch. Zudem können alle Daten von den berechtigten Sachbearbeitern jederzeit eingesehen werden, egal wo sich ihr Rechner befindet.



Marlene Schrader, Finanzmanagement:

Ich bin sehr froh darüber, nicht mehr diese Papierberge bei der Bearbeitung der Rechnungen vor mir zu haben.<<





> Effizienter organisieren

Steuerung unterstützen

Einheitliche Datenbestände per Datawarehouse: InfoKom als Pilot

Wer mit vielen Einzeldaten und Informationen aus verschiedenen Systemen arbeitet, braucht eine angemessene IT-Unterstützung, um seine Organisation zu steuern. Bei InfoKom setzt man dafür auf ein Business Information Warehouse.

Zur Steuerung eines Unternehmens, einer Einrichtung oder eines Amtes benötigen die verantwortlichen Personen stets aktuelle und aufbereitete Daten. Diese kamen bei InfoKom bisher aus verschiedenen Quellen und waren nicht immer tagesaktuell.

Um einen stets aktuellen Datenbestand zu erhalten, führte InfoKom daher ein Business Information Warehouse (BIW) ein. Die besondere Datenstruktur eines solchen BIW ermöglicht es, auch komplexe Fragestellungen zügig zu beantworten. Außerdem steigert es die Qualität der vorhandenen Daten deutlich. Weitere Vorteile sind:

- Schnellere, einfachere und automatisierte Berichterstattung (zum Beispiel zu Kosten und Leistungen).
- Periodengenaues Verdichten von Datenquellen (zum Beispiel SAP und Excel) aus verschiedenen Fachbereichen.
- Datenvereinheitlichung.
- Zentralisierung des zu analysierenden Datenbestandes.



InfoKom-Kunden profitieren von IT-gestützten Systemen, mit denen sie große Datenbestände aus einer Vielzahl verschiedener Quellen jederzeit bearbeiten können. Das Systemhaus setzt dabei auf ein Business Information Warehouse.

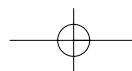
- Konsequente Historisierung der Datenbestände.
- Neue Analysemöglichkeiten (Ad-hoc-Auswertungen, Zugriff auf die Daten über den Internet-Explorer).
- Schnelleres Reagieren auf Fehler und Abweichungen durch das Melden von Ausnahmefällen.
- Neue Wege der Berichterstattung von der klassischen Rolle als „Holschuld“ zu neuen, auch mobilen Szenarien mit aktivem „Reporting“ („Bringschuld“ des Systems).

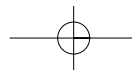
Kennzahlen helfen bei Unternehmenssteuerung

Damit stehen den Entscheidungsträgern für die verschiedensten Auswertungen in beliebigen Kombinationen und auf unterschiedlichen Hierarchieebenen steuerungswichtige

Informationen zur Verfügung. Aus der Vielzahl von Daten ergeben sich heute etwa zehn bis 15 Kennzahlen, die zum Steuern eines IT-Unternehmens der Größe von InfoKom relevant und erheblich sind. Sie werden in einem sogenannten Kennzahlcockpit dargestellt. Hiermit können die Führungskräfte – ähnlich wie ein Pilot in einem Flugzeug – immer sehen, wo ihre Organisation steht, und sie aktiv steuern.

Den Aufbau eines solchen Kennzahlensystems für InfoKom hatte die Geschäftsführung bereits im Frühjahr 2006 beschlossen. In einem ersten Schritt wurden daraufhin die steuerungsrelevanten Informationen in einer grob strukturierten Balanced Scorecard erhoben.





Insgesamt ist das Projekt auf zwei Jahre angelegt. Es versteht sich als ein Pilotprojekt, von dessen Ergebnissen weitere Kunden bei der Umstellung auf ein Business Information Warehouse profitieren werden.

SAP-Module sinnvoll eingesetzt

Die Auswahl des Werkzeugs, das für die Darstellung der Kennzahlen genutzt werden soll, fiel relativ leicht. Der Landschaftsverband Rheinland hat sich bereits Mitte der neunziger Jahre strategisch auf den Einsatz von SAP-Modulen festgelegt, soweit diese möglich und sinnvoll sind. Das Business Information Warehouse von SAP bietet durch die bereits vorhandene Datenintegration der einzelnen SAP-Module (wie Controlling, Finanzbuchhaltung oder Personalwirtschaft) wesentliche Vorteile. Daher hat InfoKom das Kennzahlencockpit auf SAP-Basis konzipiert und geplant. So lassen sich die für die Steuerung des Betriebes wesentlichen Informationen auf verschiedenen Hierarchieebenen darstellen.

Für die Präsentation der Daten des BIW setzt InfoKom auf das SAP-Portal. So können wesentliche Parameter und vor allem die Steuerung der Berechtigungen übergreifend im LVR definiert und gepflegt werden. Auch ist so die Nutzung durch weniger SAP-erfahrene Anwender kein Problem.

Die Einstiegsseite des Cockpits für InfoKom enthält einen Überblick auf hoch aggregierter Ebene über die Kennzahlengruppen Produkte, Mitarbeiter, Qualität, Markt/Kunde und Finanzen. Von hier kann auf die nächste tiefere Ebene oder in andere Detailbereiche „abgesprungen“ werden. Das Konzept sieht vor, den Aufbau des Cockpits statisch zu halten, um die Richtigkeit der angezeigten Informationen zu jeder Zeit nachweisen zu können. Daneben wird es Ad-hoc-Abfragen geben, mit denen ausgewählte und gesondert berechnete Anwender die Datenbasis unmittelbar und in voller Breite auswerten können.

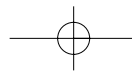


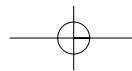
Rolf Robens, Leiter Einkauf, Finanzen und Controlling bei InfoKom:
 Mit dem Business Information Warehouse stehen der Geschäftsführung von InfoKom zu jeder Zeit die Kennzahlen automatisch zur Verfügung, die für die Steuerung des Betriebes benötigt werden. Damit werden meine Mitarbeiter im Controlling von den umständlichen manuellen Auswertungen weitgehend entlastet. <<

So geht es weiter

Das Pilotprojekt trug zu einer Beschleunigung der LVR-weiten BIW-Folgeprojekte bei. Neben dem gelungenen Aufbau von technischem und inhaltlichem Know-how im BIW-Umfeld konnten eine ganze Reihe von Datenübernahmen aus vorgelagerten Quellsystemen standardisiert werden, sodass die Folgeprojekte diese ohne zusätzlichen Aufwand verwenden können.

Seit Februar 2008 läuft die zweite Phase des Projektes. Jetzt werden die weiteren spezifizierten Themen bearbeitet wie zum Beispiel die Übernahme von logistischen Informationen. Die darauf folgende Phase 3 wird der Konsolidierung und dem Abschluss des Kennzahlencockpits und der fortlaufenden Qualitätssicherung dienen.





> Effizienter organisieren

Steuerung unterstützen

Genau gerechnet: Der erste Jahresabschluss im NKF-Zeitalter

Die vom Gesetzgeber geforderte Einführung der Doppik stellt die IT der kommunalen Verwaltungen vor große Herausforderungen. Der LVR hat diese Umstellung bereits erfolgreich bewältigt. Das LVR-eigene Systemhaus hat diesen Prozess begleitet und unterstützt.

Beim Landschaftsverband Rheinland hat die Zeit des Neuen Kommunalen Finanzmanagements (oder kurz: NKF) bereits begonnen. Hintergrund: Die kommunalen Verwaltungen in Nordrhein-Westfalen sind angehalten, ihre Haushaltsführung vom kameralistischen auf das doppische System umzustellen. Unter der Doppik versteht man eine doppelte Haushaltsführung mit einer Haben- und einer Soll-Seite. Dies führt die kommunalen Verwaltungen zu einer Bilanz und einer Ergebnisrechnung, wie sie auch denen von Unternehmen der Privatwirtschaft entspricht. Neben der Bilanz und der Ergebnisrechnung ergänzt die Finanzrechnung als dritte Säule das Neue Kommunale Finanzmanagement. Ziel der Umstellung auf das NKF ist es, die öffentlichen Finanzhaushalte transparenter zu gestalten; die Bürger können so besser nachvollziehen, wie ihre Kommune mit Steuergeldern umgeht. Zudem macht es die Doppik möglich, die Haushalte einzelner Kommunen direkt miteinander zu vergleichen. Letztendlich sollen transparente Haushalte auch für mehr Effizienz und insgesamt eine Kostenersparnis sorgen.

Der LVR ist einer der Ersten

Bis 2009 müssen alle Kommunen in Nordrhein-Westfalen die Umstellung auf NKF geschafft haben. Der Landschaftsverband Rheinland ist dabei eine Art Vorreiter. Denn unter anderem mit der Unterstützung von InfoKom hat der LVR bereits jetzt den ersten Jahresabschluss nach den strengen Kriterien des Neuen Kommunalen Finanzmanagements erstellt. Damit dies möglichst reibungslos gelingen konnte, waren auf IT-Seite viele Veränderungen nötig, die die Zentralverwaltung des LVR und der zuständige Fachbereich in enger Zusammenarbeit mit dem Systemhaus in einem aus mehreren Schritten bestehenden Projekt durchführte.

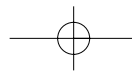
So musste zum Beispiel die Performance der bestehenden Programme optimiert werden, etwa bei der Fortschreibung von Zahlungsdaten (Programm der Zahlungsabgrenzung).

Damit der LVR die Umstellung auf die Doppik problemlos durchführen konnte, schuf InfoKom für den Verband die Grundlage einer validen Datenbasis für die weiteren Planungen. Unter anderem entwickelte InfoKom Vorgaben und Hilfen bei Fehlerbereinigungen. Alle vorhandenen IT-Strukturen mussten in einem weiteren Schritt an die Erfordernisse vom NKF angepasst werden, unter anderem bei Berechtigungskonzepten. Dabei galt es auch, viele Details und Besonderheiten zu berücksichtigen: Zum Beispiel verlangte die Umstellung das parallele Bearbeiten zweier Geschäftsjahre, was die Kapazitätsanforderungen an die damit beschäftigte IT zusätzlich erhöhte. Wichtig bei allen Maßnahmen: Die InfoKom-Berater mussten die gesetzlichen Vorgaben der nordrhein-westfälischen Gemeindehaushaltsverordnung beachten und alle erforderlichen IT-Lösungen entsprechend erstellen und anpassen.



Ralf Cugaly, Gesamtprojektleiter NKF:

Der erste NKF-Jahresabschluss ist Herausforderung und Chance zugleich. Mit ihm erhält der Landschaftsverband Rheinland Informationen über das tatsächliche Ressourcenaufkommen und den tatsächlichen Ressourcenverbrauch. Dies erzeugt erstmals auch Transparenz hinsichtlich der Eigenkapitalveränderung.<<





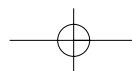
Dank Neuem Kommunalem Finanzmanagement bilanzieren sich öffentliche Verwaltungen inzwischen nach denselben Kriterien wie auch Unternehmen der Privatwirtschaft.

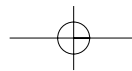
Gesetzliche Vorgaben erfüllt

Jetzt, nach Abschluss des Projektes, profitiert der LVR davon, dass auszuführende Jobs inzwischen deutlich schneller durchlaufen, zum Beispiel bei der Zahlungsabgrenzung. Die Anwendung benötigt weniger Prozessorleistung, was dem

Kunden merklich Kosten einspart. In der Erstellungsphase konnte zudem der Fachbereich in den Geschäftsjahren 2007 und 2008 parallel arbeiten. Durch eine neu geschaffene Datenbasis lässt sich der Jahresabschluss durch die Fach-

bereiche leichter auswerten als zuvor. Das Berechtigungskonzept ist durch die Unterstützung von InfoKom optimiert worden. Diesen Prozess begleitet das Systemhaus auch in diesem Jahr weiter.





> Effizienter organisieren

Synergien nutzen

Planungssicherheit: Mit Strategie und IT den Kulturauftrag erfüllen

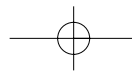
Viele parallel laufende Großprojekte im Kulturdezernat benötigen nicht nur großen Einsatz von Arbeitsleistung und Material, sie müssen auch strategisch miteinander verzahnt werden, um Planungssicherheit zu schaffen. Flankiert von InfoKom beschreitet man hier inzwischen neue Wege, eingebettet in eine IT-Strategie für den gesamten LVR.

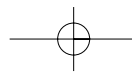
Das Kulturdezernat des LVR hat sich zur Aufgabe gemacht, das kulturelle Erbe des Rheinlandes dauerhaft zu erhalten. Angesichts komplexer Strukturen, großer Datenmengen und knapper Mittel handelt es sich um eine sehr anspruchsvolle Aufgabe. Hierbei kann IT helfen, unabdingbar ist aber eine Strategie, die die verschiedenen Aktivitäten sauber koordiniert. Angelehnt an die Konzernstrategie des LVR entwickelt das Kulturdezernat in Zusammenarbeit mit InfoKom seine IT-Strategie, mit der dieses Ziel erreicht werden soll. Die aktuellen Projekte im Kulturdezernat des Landschaftsverbandes Rheinland sind in diese konzeptionelle Gesamtbetrachtung einzubinden. Das sind zum Beispiel:

- KuLaDig (Kulturlandschaft digital),
- Massenspeicher (Digitalisierung und Archivierung von zahlreichen Glasplattendias),



Bei InfoKom begreift man Strategie als einen ganzheitlichen Prozess, der eingebettet ist in eine IT-Strategie für den gesamten LVR.





- BODEON (Bodendenkmalpflege und Denkmalpflege online),
- der geplante Aufbau eines zentralen Bildarchivs für den LVR.

Intensiverer Informationsaustausch beschlossen

Im September 2007 fand ein erster Workshop statt, an dem jeweils drei Entscheidungsträger aus dem Kulturdezernat und von InfoKom teilnahmen. Dabei wurde besprochen, wie sich die einzelnen Projekte, Produkte und Anwendungen künftig stärker inhaltlich miteinander austauschen können. Eine zukünftige IT-Unterstützung soll einen intensiveren Informationsfluss gewährleisten. So müssen die unterschiedlichsten Bedürfnisse der einzelnen Kundenkreise genauso berücksichtigt werden wie die komplexen Aufgabenfelder im Kultur- und Umweltdezernat mit seinen sechs Museen, fünf Serviceeinrichtungen und den Aktivitäten in Kulturlandschaftspflege und Kulturförderung.

InfoKom führte daraufhin eine erste grobe Sichtung des komplexen Informations- und Datengeflechts im Kultur- und Umweltdezernat durch. Die Ergebnisse dieser Analyse sind der Ausgangspunkt für Überlegungen zu einer geeigneten IT-Unterstützung. Im Dezember 2007 trafen sich die Verant-

wortlichen zu einem Folgetermin, um das weitere Vorgehen zu besprechen. Alle Beteiligten haben sich inzwischen darauf verständigt, dass die Strategie nun in regelmäßigen Treffen gemeinsam weiterentwickelt wird. Für den Herbst 2008 ist geplant, die bis dahin gewonnenen Strategieüberlegungen den Entscheidungsträgern in den Außenämtern vorzustellen. Denn eine IT-Strategie kann nur dann wirklich funktionieren, wenn sie im Verband flächendeckend und auf allen Ebenen gelebt wird.

Strategie als einen Prozess verstehen

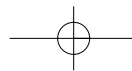
Das bislang noch junge Projekt kann bereits jetzt erste Erfolge verzeichnen. Die Beteiligten verstehen Strategie als einen Prozess, der ständig entwickelt und überprüft werden muss.

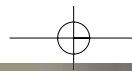
Dieser Prozess wird es dem Kulturdezernat künftig ermöglichen, Synergien bei der Planung und Realisierung großer Projekte besser zu nutzen, also letztlich effizienter, kostengünstiger und schneller zu arbeiten. Allen Beteiligten ist klar, dass eine mittelfristige Planung mehrerer parallel laufender Großprojekte nur mit einer abgestimmten Strategie möglich ist. Das gilt umso mehr in Zeiten knappen Personals und knapper Kassen auf allen Seiten.



Milena Karabaic, Kulturdezernentin des LVR:

Das strategische Ziel des Kultur- und Umweltdezernats ist es, das kulturelle Erbe des Rheinlands auch mit neuen Techniken und Vermittlungsmöglichkeiten verfügbar zu machen – und zwar nicht nur für einen eng umrissenen Personenkreis weniger Fachleute, sondern letztlich für jedermann.<<

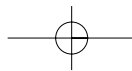




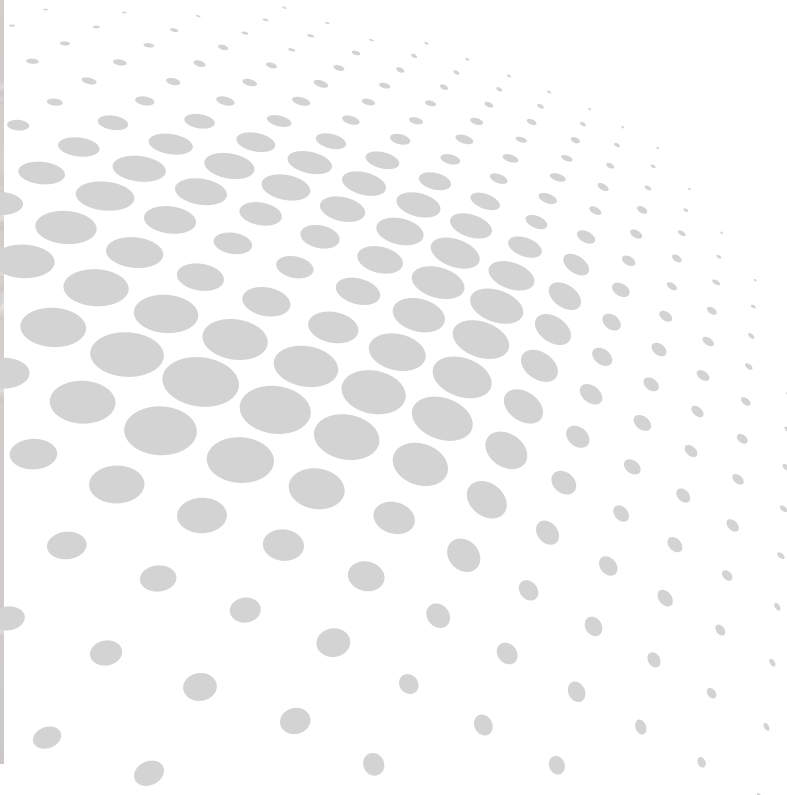
IT ist mehr als intelligentes Office-Management. Wir liefern maßgeschneiderte Soft- und Hardwarelösungen, mit denen Abläufe beschleunigt und effizienter gestaltet werden, damit der LVR Qualität für Menschen liefern kann.

Erfolge werden **planbar –
strategische Lösungen bringen mehr Performance.**



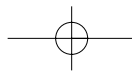


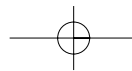
> Einfacher anwenden



Ob sicherer Datenaustausch über das Internet oder intelligente Speicherlösungen für immer komplexer werdende Anwendungen und wachsende Datenbestände – große Organisationen wie ein kommunaler Landschaftsverband stellen besondere Ansprüche an die IT.

Wir kennen uns in kommunalen Strukturen aus. Und unterstützen unsere Kunden mit individuellen, auf ihre Bedürfnisse maßgeschneiderte Lösungen. Für mehr Effizienz, bessere Datensicherheit, und deutlich höhere Rechenpower.





> Einfacher anwenden

IT integrieren

Museum modern: Max Ernst Museum wird ins LVR-Netz angebunden

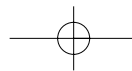


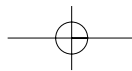
Die Museen des Landschaftsverbandes Rheinland versorgt InfoKom mit umfassenden IT-Serviceleistungen. Im vergangenen Jahr kam neu das Max Ernst Museum in die Trägerschaft des Verbandes.

Wenn ein Museum in das IT-Netz eines größeren Verbandes integriert wird, sind viele Anpassungen bei Hard- und Software nötig. Wenn die Zusammenarbeit von Fachbereich und IT gut funktioniert, ist das kein Problem, wie das erfolgreiche Beispiel des Max Ernst Museums zeigt.

Das Max Ernst Museum in Brühl ist das weltweit erste und einzige Museum, das dem umfangreichen Werk des Jahrhundertkünstlers und Weltbürgers Max Ernst (1891–1976) gewidmet ist. Es zeigt einen Überblick über das vielseitige Schaffen des Dadaisten und Surrealisten, dessen Bildwelten aus irritierenden Landschaften und phantastischen Wesen sich durch verblüffenden Erfindungsreichtum und bemerkenswerte Inspirationskraft auszeichnen.

Seit dem 1. Juli 2007 befindet sich das Museum in Trägerschaft des Landschaftsverbandes Rheinland. Zuvor hatte sich das Museum mit einer eigenen IT-Infrastruktur verwaltet. Deshalb hatten die Mitarbeiter mit ihrer IT keinen Zugang zur LVR-spezifischen Software, zum Beispiel stand den Personalwirtschaftern des Museums die Anwendung SAP-HR des LVR nicht zur Verfügung.





Integrieren und Prozesse effizienter gestalten

Eines der wichtigsten Ziele der Integration: Die Prozesse des Museums sollten in der neuen Struktur effizient und kostengünstig ablaufen. Durch die Anbindung an die LVR-IT profitiert das Museum mit beschleunigten und vereinfachten Prozessen in der Kommunikation und kann Skaleneffekte nutzen, die sich letztlich auch positiv auf der Kostenseite auszahlen. Die Integration sollte über Terminaldienste wie Citrix und den Einsatz von Windows Based Terminals erreicht werden. Die gesamte IT-Infrastruktur von PCs, Servern, Druckern, Netzkomponenten und Anwendungen wurde an den LVR-Standard angepasst. Dafür mussten vorhandene Mails in das Mail-System des LVR sowie alle Daten des Museums per Migration in das Speichersystem des Verbandes übertragen werden. Der Vorteil: Alle Daten lassen sich somit zentral und automatisiert sichern. Wichtig war ebenfalls die Anbindung an die elektronische Zeiterfassung des LVR. Darüber hinaus sollte der Internetauftritt des Museums durch den Verband gehostet werden (www.maxernstmuseum.lvr.de).

Damit der Integrationsprozess reibungslos funktionierte, kooperierten die Projektmitarbeiter von InfoKom eng mit den zuständigen IT-Ansprechpartnern aus dem Kulturdezernat des LVR und den entsprechenden Kollegen des Museums.

Inzwischen ist das Projekt erfolgreich abgeschlossen. Die Prozesse des Max Ernst Museums laufen jetzt deutlich effizienter ab. Alle Mitarbeiter des Museums sind komplett in die IT-Infrastruktur des LVR eingebunden. Sie können die Standard-Hard- und -Software des Verbandes für ihre tägliche Arbeit nutzen. Seit der Migration ist auch die zentrale elektronische Zeiterfassung in Betrieb.

Erfolgreicher Teil eines großen Netzwerks

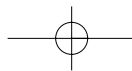
Bei Problemen sowie Änderungs- beziehungsweise Erweiterungswünschen steht den Mitarbeitern ein großes IT-Betreuungsteam zur Verfügung, bestehend aus den IT-Spezialisten

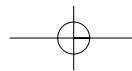
des Rheinischen Landesmuseums Bonn, des LVR-Kulturdezernats und von InfoKom. Die Betreuung durch InfoKom erfolgt in zwei Stufen. Zunächst steht den Mitarbeitern das InfoKom Service Center (ISC) zur Verfügung. Bei detaillierten Fragen stehen dann in einer nachgelagerten Ebene die Spezialisten aus den Abteilungen IT-Infrastruktur und Produktmanagement persönlich zur Verfügung.



Uwe Kerzinger, IT-Koordination Dezernat Kultur, Umwelt:

Durch die tatkräftige und kurzfristige Zusammenarbeit der IT-Koordination Dezernat Kultur, Umwelt mit InfoKom konnte dem Max Ernst Museum und damit den neuen Kollegen erfreulich schnell die komplette IT-Infrastruktur des LVR für ihre tägliche Arbeit zur Verfügung gestellt werden.<<





> Einfacher anwenden

IT integrieren

Strukturreform: Die Versorgungsverwaltung wird Teil des LVR

Der LVR hat jetzt auch Aufgaben übernommen, die zuvor von den Versorgungsämtern erledigt wurden. Dafür waren viele Anpassungen in der IT notwendig, die termingenaу umgesetzt werden mussten.

Der Düsseldorfener Landtag entschied am 24. Oktober 2007, die nordrhein-westfälische Versorgungsverwaltung umzustrukturieren. Ziel war eine weitgehende Kommunalisierung dieser Aufgabe. Die bisherigen Versorgungsämter wurden daraufhin zum Jahresende 2007 aufgelöst.

Mit dem 1. Januar 2008 übernahmen die Landschaftsverbände deren Aufgaben im sozialen Entschädigungsrecht. Dies sind im Einzelnen gesetzliche Hilfen für Opfer von Gewalt, Kriegsoffer, Wehr- und Zivildienstgeschädigte, Impfgeschädigte sowie Opfer politischer Verfolgung in der ehemaligen DDR. Der LVR ist zuständig für die Bearbeitung von Anträgen aus den Regionen für die sechs nun aufgelösten rheinischen Versorgungsämter. Zur Erledigung dieser Aufgaben wechselten circa 200 Mitarbeiter aus der Versorgungsverwaltung zum LVR. Für voraussichtlich zwei Jahre werden sie jedoch noch nicht in Köln-Deutz beschäftigt sein, sondern im Gebäude des Kölner Versorgungsamtes in der Boltensternstraße arbeiten.

Laut Beschluss der Verwaltungsspitze des LVR wurde dafür ein Gesamtprojekt unter der Leitung von Dr. Helga Seel (Leiterin des Integrationsamtes) und Bernd Adam (Leiter des Personalamtes) installiert, das mehrere fachliche Teilprojekte beinhaltet. Das Teilprojekt IT unter Leitung von Karl-Heinz Frankeser (InfoKom) war dabei für die IT-technische Einbindung verantwortlich.

Schnelle Integration angestrebt

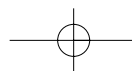
Kernziel des Projektes beim LVR war es, die organisatorischen, personellen, finanziellen, fachlichen und IT-technischen Voraussetzungen für die künftige Aufgabenübernahme zu schaffen. Das Teilprojekt IT sorgte dabei für die IT-technische Integration der Mitarbeiter sowohl in Bezug auf die benötigte IT-Infrastruktur als auch für die zur Aufgabenerfüllung notwendigen Fachverfahren.

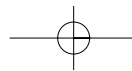
Hardware musste dem LVR-Standard entsprechen

Zunächst hat InfoKom die IT-Ausstattung der einzelnen Versorgungsämter evaluiert, um die Kommunikation im LVR-Netz sicherzustellen. Ziel war es, die Systeme der neuen Mitarbeiter breitbandig netztechnisch anzubinden. Dafür musste InfoKom sicherstellen, dass die IT-technische Grundversorgung mit beispielsweise allen erforderlichen



Die Aufgaben im sozialen Entschädigungsrecht der bisherigen Versorgungsämter übernimmt nun der LVR mit IT-Unterstützung von InfoKom.





Endgeräten, Druckern und Standardsoftware wie MS-Office und E-Mail nach den Standards des LVR gewährleistet war. Die Einbindung der Telekommunikationsversorgung erfolgte aus Kosten- und Effizienzüberlegungen per Voice over IP.

Weitere Schritte waren:

- Anbindung an die Fachanwendung, die weiterhin vom Gemeinsamen Gebietsrechenzentrum (GGRZ) Münster bereitgestellt wird.
- Anbindung an weitere Fachverfahren (ärztlicher Dienst, Widerspruchs- und Regressbearbeitung).
- Einweisungen für die neuen LVR-Mitarbeiter in die LVR-Umgebung.
- Test und Qualitätssicherung der Anbindungen und Services.
- Abschluss von Service-Level-Vereinbarungen mit dem GGRZ Münster über die Abwicklung der Dienste.
- Schaffen beziehungsweise Anpassen der notwendigen Schnittstellen zu Verfahren des Landes.
- Anpassen an bestehende LVR-Verfahren, die im Rahmen der Integration notwendig werden.
- Datenübernahme aus den Versorgungsverwaltungen.
- Berechtigungsverwaltung.
- Installation der Arbeitsplätze.

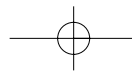
Verfahren erfolgreich koordiniert

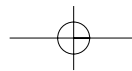
Der Zeitrahmen war zwar eng gesteckt, dennoch konnten alle Zielvorgaben erreicht werden. Sämtliche neuen Kollegen haben funktionierende Arbeitsplätze mit der notwendigen Infrastruktur erhalten, sie können ohne Probleme auf die benötigten Fachverfahren zugreifen. Zuvor testete der Fachbereich die Funktionsfähigkeit aller Verfahren, dabei entdeckte Mängel wurden dem Betreiber mitgeteilt, der diese sodann korrigierte.

Im Zuge der Migration gelang es auch noch, gegenüber den ursprünglich angebotenen Leistungen deutlich verbesserte Supportservices des GGRZ auszuhandeln.



Dr. Helga Seel, LVR-Integrationsamt:
Herzlichen Dank für Ihren Einsatz – bei Ihnen ist der Umzug der Versorgungsverwaltung in den besten Händen.<<





> Einfacher anwenden

Zusammenarbeiten

Datenaustausch über das Internet: **Aber sicher!**

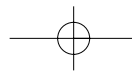
Durch den Einsatz einer modernen WebShare-Server-Technologie macht InfoKom den Datenaustausch beim LVR effizienter und schneller.

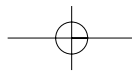
Die Situation ist Ihnen bekannt: In einem Projekt sollen Sie und andere Projektmitglieder am selben Thema arbeiten und benötigen dazu immer die aktuellen Daten, die zum Beispiel mit Word oder Excel erstellt wurden. Innerhalb einer Organisation ist das relativ einfach: Alle greifen auf ein Verzeichnis auf einem Server zu. Schwieriger wird es, wenn die Beteiligten – wie in einem Projekt üblich – nicht alle in derselben Organisation arbeiten. Die Beteiligten können sich zwar per E-Mail untereinander austauschen. Die Dokumente lassen sich so aber nicht an einem zentralen Ort sammeln. Dann kann es passieren, dass ungewollt verschiedene Versionen einer Datei entstehen.

In diesen Fällen nutzt der LVR den WebShare-Server. Der Vorteil dieser Lösung: Sie erfordert keine Softwareinstallation auf den PCs und die Anwender können sie leicht bedienen. Daneben erfüllt der WebShare-Server auch die Sicherheitsanforderungen: Man kann auf die Plattform nur mit gültigen Anmeldedaten zugreifen, und das ausschließlich in den Verzeichnissen, die für den jeweiligen Benutzer freige-



Dank moderner Funkübertragungstechnik ist das Internet heute überall zu erreichen. Sicherheit beim Übertragen insbesondere sensibler Daten wird daher immer wichtiger. InfoKom unterstützt seine Kunden bei der Implementierung aktueller Sicherheitssoftware.





schaltet wurden. Außerdem wird sämtliche Kommunikation zwischen dem Anwender-PC und dem WebShare-Server verschlüsselt. Somit ist gewährleistet, dass Daten während der Übertragung nicht gelesen oder manipuliert werden können.

Einfach zu bedienen, sicher und automatisierbar

Da sich die Abläufe mit dieser Lösung auch noch automatisieren lassen, ist der Server ideal als zentrale Datendrehscheibe bei größeren vernetzten Verarbeitungsprozessen. So läuft zum Beispiel heute fast das komplette Meldewesen der RZVK (Rheinische Zusatzversorgungskasse) und des KVBbg (Kommunaler Versorgungsverband Brandenburg) über den WebShare-Server. Die Anzahl der Kommunikationspartner bewegt sich dabei im hohen dreistelligen Bereich.

Für die Jahresmeldungen der RZVK und des KVBbg werden zuerst einigen Mitglieds Körperschaften bestimmte Daten automatisiert auf dem WebShare-Server zur Verfügung gestellt. Anschließend speichern alle ihre Jahresmeldungen auf dem Server ab. Das kann durch einen Bediener manuell oder durch ein Programm, zum Beispiel im eigenen Rechenzentrum, automatisiert erledigt werden. Die übertragenen Daten werden dann von InfoKom vollautomatisch aus dem WebShare-Server ausgelesen, weiterverarbeitet und in die Fachapplikationen der RZVK und des KVBbg eingespeist.

Arbeitserleichterung und Effizienzsteigerung

Früher war für den gleichen Prozess der Austausch von physischen Datenträgern wie Disketten oder Magnetbändern in größerer Anzahl notwendig. Die anschließende Weiterverarbeitung blieb durch die erforderlichen Datenträgerwechsel arbeitsaufwändig und war nur in kleinen Teilen automatisierbar. So hat der Einsatz des WebShare-Servers das Meldewesen deutlich effizienter gemacht und die beteiligten Mitarbeiter entlastet.

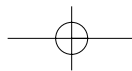
Ähnliche Prozessketten gibt es für den Landesbetrieb Straßenbau NRW und die Bundesagentur für Arbeit. Das nächste größere Einsatzgebiet für den WebShare-Server zeichnet sich auch schon ab: die Hilfeplankonferenzen des Sozialdezernats. Bisher werden alle Unterlagen in Papierform an die Teilnehmer versendet. Da es eine große Zahl Konferenzen

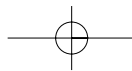
gibt, kommen so pro Jahr viele hundert Sendungen zusammen. Dies könnte durch den Einsatz des WebShare-Servers deutlich kostengünstiger, umweltverträglicher und schneller gestaltet werden. Die ersten Schritte für eine Umstellung wurden schon durchgeführt; gegenwärtig läuft die Pilotphase.

So ist der WebShare-Server sowohl eine willkommene Arbeitserleichterung für den Dateiaustausch in kleineren Gruppen als auch eine flexible Datendrehscheibe für größere Workflows. Seine Nutzerzahl steigt beständig. Und in Zukunft wird er sicherlich noch viele weitere Einsatzgebiete erobern.



Fabian Schulte, IT-Koordinator Dezernat Finanzen und Wirtschaft:
Der WebShare-Server ist leicht zu bedienen und ist die perfekte Datendrehscheibe für eine flexible und sichere Teamarbeit im LVR wie im Internet.<<





> Einfacher anwenden

Zusammenarbeiten

Neue mobile Endgeräte: **Unterwegs und immer up to date**

Viele unserer Kunden sind dezentral organisiert. Die Mitarbeiter sind häufig im Außendienst oder im Gelände unterwegs. Für diese Kunden sind mobile Endgeräte (Clients) geradezu ideal. Mit PDAs (Personal Digital Assistant) können die Anwender jederzeit und an jedem Ort auf die für sie relevanten Daten zugreifen. So sind die Mitarbeiter besser informiert und besser erreichbar.

Seit Februar 2007 ist bei InfoKom die Netz- und Serverinfrastruktur für fast 500 PDAs in Betrieb. Die Endgeräte bauen über Mobilfunk (entweder über GPRS oder aber im UMTS-Netz) eine gesicherte, verschlüsselte Verbindung durch das Datennetz unseres Providers direkt ins LVR-Netz auf. Telefonieren ist ebenfalls möglich. Bei Verlust kann InfoKom den PDA jederzeit sperren und ferngesteuert löschen. So lässt sich Missbrauch vermeiden.

Viele individuelle Lösungen sind möglich

Heute können die PDA-Anwender überall und zu jeder Zeit ihre Termine, Kontakte und Mails sowohl einsehen als auch bearbeiten. Wo Handyempfang besteht, kann der Nutzer seine Daten sofort mit dem zentralen Postfach abgleichen.

Der LVR hat sich dabei bewusst für die PDA-Technologie entschieden. Sie ermöglicht eine Vielzahl von praktischen Anwendungen wie zum Beispiel ein digitales Diktat, die andere Geräte am Markt nicht bieten. Kunden profitieren dadurch von individuell gestalteten, in sich geschlossenen Lösungen. Dazu gehört zum Beispiel eine Software zur mobilen Qualitätskontrolle von Reinigungskräften, die bereits im Einsatz ist. Auch das Rheinische Freilichtmuseum in Kommern schätzt die PDAs: Die Besucher des Museums nutzen die Geräte als Informationssystem, das ihnen umfassende Erläuterungen zu den Exponaten der Ausstellung liefert. Für die Zukunft plant InfoKom weitere individuelle Lösungen wie zum Beispiel eine mobile Version des Krankenhaus-Information-Systems (KIS).

Jede neue Technik hat allerdings ihre Tücken, und auch die neuen PDAs haben die Geduld der Anwender und der Produkt-Betreuer in InfoKom mitunter strapaziert. So gab es Systemabstürze, Verbindungsabbrüche durch Funklöcher oder Sperrungen der Geräte. Hinzu kam, dass viele Anwender Erwartungen an die Geräte hatten, die diese technisch noch nicht einlösen konnten. Einiges musste im Praxiseinsatz daher zunächst relativiert werden.

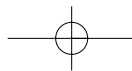
Die Probleme wurden analysiert und gemeinsam mit den Partnern nach Lösungen gesucht. So wurden zum Beispiel die Ursachen für die Systemabstürze lokalisiert und werden jetzt gemeinsam mit dem Softwarehersteller abgestellt.

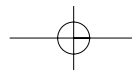
Fragen lassen sich schnell beantworten

Um bessere Unterstützung bei der Arbeit mit dem PDA zu geben, hat InfoKom einen Newsletter mit nutzwerten Informationen erstellt und eine FAQ-Seite im Intranet des LVR hinterlegt. Außerdem werden die IT-Fortbildungsangebote in Bezug auf PDAs ausgebaut und verbessert. In einem nächsten Schritt soll noch in diesem Jahr die gesamte technische Lösung ausgebaut und gestrafft werden. Hierzu gehören die Einführung von Exchange 2007, eines Management-Systems für mobile Geräte, und einer neuen Synchronisierungssoftware. Und auch die Technik schreitet voran: Inzwischen kommen neue PDAs zum Einsatz. Sie sind leistungsfähiger und schlanker als ihre Vorgänger.

Die mobile Zukunft hat gerade erst begonnen

Die Einführung der PDAs war nur ein erster Schritt von InfoKom in die mobile Zukunft. Bei der 2007 eingeführten Technik handelte es sich zwar bereits um die zweite Generation,

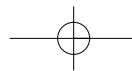


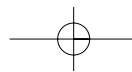


aber die praktische Anwendung hat gezeigt, dass das System noch viel Potenzial im Hinblick auf Stabilität und Zuverlässigkeit besitzt. In den nächsten zwei Jahren wird es neue Geräte geben, die schlanker, leichter, schneller und leistungsfähiger sind. Zudem wird die Mobilfunkversorgung engmaschiger und schneller, was zur Folge haben wird, dass die Preise für Datendienste sinken. Ziel von InfoKom ist eine effiziente, preiswerte und lückenlose Versorgung aller Kunden.



Im Freilichtmuseum Kommern liefern PDAs den Besuchern Wissenswertes über die Ausstellungsobjekte.





> Einfacher anwenden

Zusammenarbeiten

Kulturerbe für alle: KuLaDig Nordrhein-Westfalen ist online

Mit KuLaDig können sich jetzt alle Bürger über das kulturelle Erbe vor Ort informieren. Das ambitionierte Projekt „Kulturlandschaft digital“ wurde gemeinsam mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe realisiert.

Eine wichtige vom Gesetzgeber erteilte Aufgabe der Landschaftsverbände ist die Pflege der regionalen Kulturlandschaft. Dem fühlt sich der LVR seit Jahrzehnten verpflichtet. Inzwischen verfügt der Verband über ein reichhaltiges

Daten-, Text- und Bildmaterial, das die Kulturlandschaft des Rheinlands umfassend dokumentiert. Für Planungsverfahren oder touristische Initiativen sind diese Informationen eine wichtige Entscheidungsgrundlage.



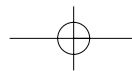
Welche Schlösser und Burgen gibt es bei mir in der Umgebung? Dank dem Onlineportal KuLaDig können sich nicht nur Familien jetzt ein umfassendes Bild über die Kulturlandschaft vor Ort machen.

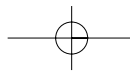
Mit den Jahren wächst der Informationsbestand immer weiter an. Da die meisten Daten nur in analoger Form vorliegen, führt dies zu langsameren Verarbeitungs- und Suchprozessen. Wenn Daten digitalisiert vorliegen, dann waren sie auf verschiedenen Datenbanksystemen unterschiedlich abgespeichert. Der Weg durch diese komplexen Informationen wird für den Anwender zunehmend schwieriger.

Das Gemeinschaftsprojekt erhielt daher den Auftrag, aus den vorhandenen Informationen eine interdisziplinäre und qualifizierte Datenbasis zu entwickeln, die sämtliche Informationen zur Kulturlandschaft des Rheinlandes dem Anwender übersichtlich und schnell zur Verfügung stellen kann. Unterstützt wurde das Projekt bei dieser Aufgabe auch von InfoKom.

Webportal liefert Informationen am besten

Das Kulturdezernat des LVR hatte dabei ein klares Ziel ausgegeben mit dem Anspruch: „Kulturelles Erbe im Rheinland





verfügbar machen.“ Dafür eignete sich nach Evaluation durch InfoKom am besten eine softwaregestützte Lösung, die ein interdisziplinäres und ämterübergreifendes Auskunfts- und Informationssystem schafft. Damit viele Anwender von diesem System profitieren konnten, war eine Webanwendung die Lösung der Wahl. So können Menschen von verschiedenen Computerplattformen aus und ohne den Kauf beziehungsweise die Installation zusätzlicher Software auf den kulturellen Datenbestand des LVR zurückgreifen.

LWL seit 2003 mit im Boot

Die Projektrealisation erfolgte in mehreren Phasen. Vom Mai 2001 an analysierte der LVR in einer Machbarkeitsstudie, welche Anforderungen die beteiligten Ämter bewältigen mussten, um das Projekt KuLaDig – Kulturlandschaft digital zu realisieren. Da die Analyse zeigte, dass die Anforderungen zwar groß, aber letztendlich durchaus zu bewältigen waren, trat im Oktober 2003 auch der Landschaftsverband Westfalen-Lippe als Kooperationspartner dem Projekt bei. Aus „KuLaDig“ wurde „KuLaDig NW“ und damit ein Projekt für ganz Nordrhein-Westfalen.

Von Mai 2004 bis März 2005 erfolgte die Feinkonzeption des Projektes, nachdem die Anforderungen der beiden Land-

schaftsverbände miteinander harmonisiert worden waren. Bis Dezember 2007 schließlich konnte das Projekt realisiert werden. Neben LVR InfoKom waren auch die IT-Experten des kooperierenden Landschaftsverbandes an der Umsetzung beteiligt. Seit Januar 2008 ist InfoKom die alleinige Betreiberin des Produktes KuLaDig NW und verantwortet die Pflege der zugrunde liegenden Software sowie die Betreuung der Serverplattformen.

Datenbasis wird ständig erweitert

Seit Mai 2007 steht das Webportal www.kuladignw.de der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung. Es handelt sich um das

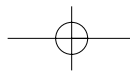
deutschlandweit umfassendste System zur Kulturlandschaft und ist beispielgebend auch für andere Anbieter in diesem Bereich. Die Datenbasis von KuLaDig wird ständig erweitert. Das bietet den Nutzern einen konstant wachsenden Mehrwert. In kleinen Projekten, die InfoKom in enger Zusammenarbeit mit den Fachleuten des Kulturdezernates organisiert und durchführt, wird die Anwendung kontinuierlich weiter optimiert.

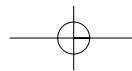
Als leicht zu bedienendes, für jeden Bürger zugängliches Webportal ist KuLaDig NW ein wichtiger Baustein in der Öffentlichkeitsarbeit des Landschaftsverbandes Rheinland.



Karl-Heinz Buchholz, Projektleiter, LVR-Umweltamt:

Mit KuLaDig wird versucht, die Komplexität der realen Welt in einem digitalen System abzubilden. Dabei wird zum einen das einzelne Objekt – zum Beispiel ein Gebäude oder eine Landschaftsform – aus verschiedenen fachlichen Richtungen betrachtet, deren jeweilige Perspektive aber auch für sich betrachtbar bleibt. Zum anderen werden die Objekte aber auch in ein hierarchisch organisiertes Netzwerk eingebunden, das möglichst eins zu eins die realen Bezüge in Raum und Zeit sowie Funktion widerspiegelt. Damit können Kontinuität und Wandel der Kulturlandschaft gleichermaßen dokumentiert werden. <<





> Einfacher anwenden

Service verbessern

Hier wird geholfen: IT-Support im LVR neu strukturiert

Wer mit IT arbeitet, braucht auch mal kurzfristig Unterstützung bei konkreten Fragen in der Anwendung. Den Mitarbeitern des Landschaftsverbandes Rheinland steht dafür das neue und erweiterte InfoKom Service Center (ISC) zur Seite.

2006 erteilte Landesdirektor Udo Molsberger den Auftrag, einen Vorschlag für eine zukunftsfähige und effiziente Organisationsform der IT-Unterstützung in den Dezernaten zusammen mit den IS-Koordinatoren, also dem IT-Support in den Fachbereichen, zu erarbeiten.

Was lag bei dieser Aufgabenstellung näher, als die Anwender direkt zu befragen, wie sie sich eine gute Unterstützung an ihrem Arbeitsplatz vorstellen könnten? Es wurde eine große Anzahl von Interviews geführt, in denen die Anwender nach ihren Wünschen und Vorstellungen befragt wurden. Hierbei ging es darum, herauszufinden, was sich bewährt hatte, um es zu bewahren, und was verbesserungswürdig war und optimiert werden musste. Auf Basis der gegebenen Antworten wurden in Workshops Lösungen entwickelt. Diese Lösungen wurden in einem Projektteam erarbeitet, um eine möglichst breite Abdeckung aller Interessen zu erreichen. Hier saßen alle zusammen, die den Support für die Anwen-

der erbringen und verantworten – die IS-Koordinatoren aller Dezernate und Vertreter von InfoKom.

Zwei Eckpfeiler für den Erfolg

Anfang 2007 lag ein einvernehmlicher Lösungsvorschlag des Projektteams auf dem Tisch. Er basierte auf zwei Eckpfeilern:

1. Die IT-Koordinatoren der Dezernate sollten eine stärkere strategische Funktion bei der Entwicklung und Pflege der IT-Strategie der Dezernate übernehmen.
2. Der einfache technische Support sollte in einer Einheit gebündelt werden. Diese sollte zwar zentral gesteuert, aber dezentral nach Standorten aufgestellt werden, um die Nähe zu den Anwendern zu halten.

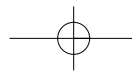
Nach Entscheidung der Verwaltungsspitze über den Vorschlag und Durchführung der Mitbestimmung begann die Umsetzung. Zum einen gehört dazu die organisatorische Umsetzung des Projektes in den Dezernaten des LVR. Die IT-Koordinatoren (ITKO) haben ihre Arbeit aufgenommen. Erste Strategieworkshops haben inzwischen stattgefunden. In deren Rahmen wurden Maßnahmen für dezernatsspezifische IT-Strategien entwickelt.

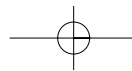
Zum anderen baut InfoKom als das Systemhaus des LVR neben dem bereits zuvor existierenden Telefonsupport nun auch sukzessive den Vor-Ort-Support für die Anwender aus. Äußeres Zeichen dieser zusätzlichen Funktion ist nicht nur die Umbenennung von UHD (User-Helpdesk) zu ISC (InfoKom Service Center), die im August 2007 erfolgte. Die neue Serviceeinheit verbindet jetzt kompetente Hilfe am Telefon mit der Unterstützung vor Ort in den Gebäuden der Zentral-



Norbert Scholz, IT-Koordinator Dezernat Kultur, Umwelt:

Seit August 2007 wird der First-Level-Support bei auftretenden Hard- und Softwareproblemen im Dezernat 9 durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des InfoKom Service Centers (ISC) sichergestellt. Durch die Abgabe dieses Services an InfoKom kann die IT-Koordination des Dezernates sich auf ihre originären Aufgaben wie zum Beispiel die strategische Steuerungsunterstützung oder die Planung und Durchführung von Projekten oder die Bewirtschaftung des Dezernats-IT-Budgets konzentrieren. <<





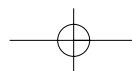
verwaltung, in den Schulen des LVR und seit Januar 2008 auch in der Boltens Sternstraße für die neuen Mitarbeiter, die zuvor in der Versorgungsverwaltung gearbeitet haben.

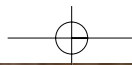
Service soll weiter ausgebaut werden

Alle Maßnahmen von InfoKom verfolgten dabei einen einfachen Leitgedanken: Die IT-Experten bieten den Anwendern ortsnahe spezialisierte Dienstleistungen nach klar messbaren Kriterien. Auf diese Kriterien haben sich die betroffenen Dezernate mit Ihren Fachbereichen mit InfoKom verständigt und in einer „Service-Level-Vereinbarung“ festgehalten.

Da es bereits Nachfragen von einzelnen Dienststellen und Betrieben des LVR gibt, die noch nicht diesen neuen Service nutzen können, wird derzeit an einer weiteren Stufe zum Ausbau des IT-Supports gearbeitet. Es bietet sich an, das Supportmodell auch in die gesamte Fläche des LVR zu bringen. Dazu sind 2008 noch eine Reihe von Vorarbeiten und Gesprächen mit den Dienststellen des LVR erforderlich.

Bei Fragen zur Anwendung von IT hilft jetzt jederzeit das erweiterte InfoKom Service Center.

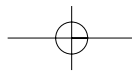




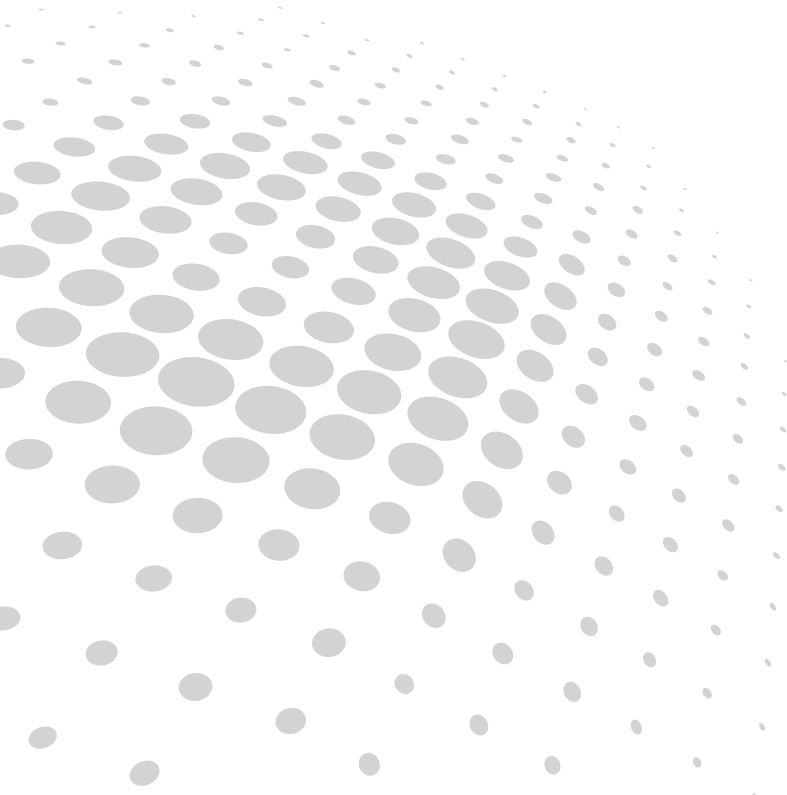
Wir setzen für unsere Kunden strategische Projekte um, damit IT in der Anwendung mehr Nutzen und Effizienz für Menschen bringt. IT-Chinesisch ist uns dabei fremd. Wir kommunizieren verständlich und praxisnah mit jedem Nutzer.

**Mehr Service für alle Bürger –
spezielle IT-Lösungen, von denen Menschen profitieren.**



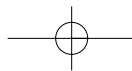


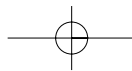
> Technik intelligenter nutzen



Jeder Patient hat das Recht auf eine erstklassige Behandlung. Ärzte und Klinikpersonal brauchen dafür die Unterstützung moderner Hard- und Software sowie performanter Netzwerke. InfoKom implementiert dafür spezielle IT-Lösungen. Dabei stellen

wir alle unsere Lösungen permanent auf den Prüfstand. Wir passen sie stets an die sich konstant verändernden IT-Erfordernisse an. Von diesem Service profitieren viele Menschen – und sogar die Umwelt, denn intelligente IT setzt Energie effizient ein.





> Technik intelligenter nutzen

Green IT

Virtualisierungssoftware: Macht mehr aus einem Server

Mit Virtualisierungssoftware laufen mehrere virtuelle Server auf nur einem Gerät. Der Vorteil: Serverkapazitäten lassen sich so optimal auslasten, die Energie- und Betriebskosten der Systeme können auf ein Minimum reduziert werden.

Auf einem einzelnen physikalischen Server werden mit spezieller Software verschiedene virtuelle Server betrieben, die jeweils unabhängig von den anderen aktiven Servern laufen. Das sorgt für eine optimale Verfügbarkeit der IT-Leistungen. Denn sollte ein virtuelles System ausfallen, hat das keinerlei Auswirkungen auf die anderen virtuellen Systeme, es ist also eine hohe Betriebssicherheit für eine Vielzahl von Anwendungen gegeben.

Ökonomisch und ökologisch sinnvoll

Kunden von InfoKom profitieren gleich mehrfach durch den Einsatz von Virtualisierungssoftware auf Servern: Sie bringt mehr Effizienz, denn es sind weniger physische Geräte notwendig, um die erforderliche Serverleistung zur Verfügung zu stellen. Das heißt praktisch, dass die Betriebskosten für Serveranlagen merklich sinken, denn Serversysteme arbeiten sehr energieintensiv und stellen einen relevanten Kostenfaktor auf der Stromrechnung dar. Weniger Stromverbrauch ist zudem ein aktiver Beitrag zum Umweltschutz.



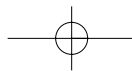
Durch die Nutzung einer Vielzahl von virtuellen Servern auf einem einzelnen Gerät werden vorhandene Kapazitäten optimal ausgenutzt.

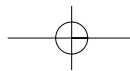
Auch bei der Leistung punkten unsere Kunden mit Virtualisierung: So kann InfoKom Server für bestimmte Applikationen nun schneller und sicherer bereitstellen. Die vorhandenen Ressourcen der Einzelgeräte werden durch die Virtualisierung zudem voll genutzt. Denn eine dynamische Lastenverteilung sorgt dafür, dass die Kapazitäten der Server stets optimal eingesetzt werden. Da sich alle Server über eine einheitliche Oberfläche zentral verwalten lassen, erleichtert die Virtualisierungssoftware auch dem Administrator die Arbeit wesentlich.

Virtualisierung eignet sich darüber hinaus ideal für den Einsatz von Testsystemen, mit denen InfoKom zum Beispiel neue Softwareversionen vor einem Praxiseinsatz auf Sicherheit und optimale Anwendbarkeit überprüft.

Für steigende Anforderungen bestens gewappnet

Da die Kapazitätsanforderungen an die Server ständig steigen und auch neue Testumgebungen benötigt werden, wird InfoKom noch in diesem Jahr weitere Geräte anschaffen, um sie mit Virtualisierungssoftware zu nutzen. InfoKom begreift dabei Virtualisierung insgesamt als ein strategisches Projekt, mit dem Kunden ökonomisch und ökologisch nachhaltig Rechenkapazität zu ihrer Verfügung erhalten.





Green IT

Mehr Speicherplatz: Ökologisch intelligente Lösung

Laut Studien wächst das weltweite Datenvolumen zurzeit um etwa 60 Prozent pro Jahr. Komplexere Anwendungen und steigender Datentransfer stellen immer größere Anforderungen an die Kapazitäten der betreffenden Computersysteme. InfoKom setzt in seinen Rechenzentren dabei auf intelligente, softwarebasierte Lösungen, die den Kunden effizient und kostengünstig mehr Speicherplatz verfügbar machen.

Im zweiten Halbjahr 2006 stand bei InfoKom die Entscheidung darüber an, wie den größeren Anforderungen an Speicher- und Festplattenplatz begegnet werden sollte. Hintergrund: Die Kapazität der High-End-Speichersysteme in den InfoKom-Rechenzentren war allmählich ausgeschöpft. Eine Evaluation der gespeicherten Daten ergab allerdings, dass auf diesen leistungsfähigen Systemen zunehmend Informationen gespeichert wurden, die keine hohen Anforderungen an die Performance stellten. Für solche Daten wäre auch deutlich preiswertere Hardware ebenso gut geeignet.

Speicherhierarchie für unterschiedliche Anforderungen

Ziel war es daher, neue Speicherkapazitäten zu schaffen, die die wachsenden Anforderungen bewältigen konnten und gleichzeitig die strengen Maßstäbe wirtschaftlicher Effizienz erfüllen. Die Lösung: eine intelligente Speicherhierarchie.

Sie besteht aus verschiedenen Plattensystemen, die unterschiedliche Anforderungen an Verfügbarkeit und Performance stellen. Eine Voraussetzung für eine solche Hierarchisierung musste sein, dass Daten von einem System problemlos auf das andere kopiert werden können. Das ermöglicht eine spezielle Virtualisierungssoftware.

Drei Ebenen für drei Performanceklassen

Das Systemhaus schaffte zu den bestehenden Systemen weitere Platten an, die bis Oktober 2007 unter die Kontrolle der Virtualisierungssoftware gebracht wurden. Daraufhin definierten die IT-Experten drei Speicherklassen, auf die die Daten der Server ihren Anforderungen entsprechend im Anschluss verteilt wurden:

Ebene 1: High-End-Speicher bezüglich Performance und Verfügbarkeit; hier sind alle wesentlichen Produktionssysteme beheimatet (zum Beispiel Exchange, KIS, SAP).

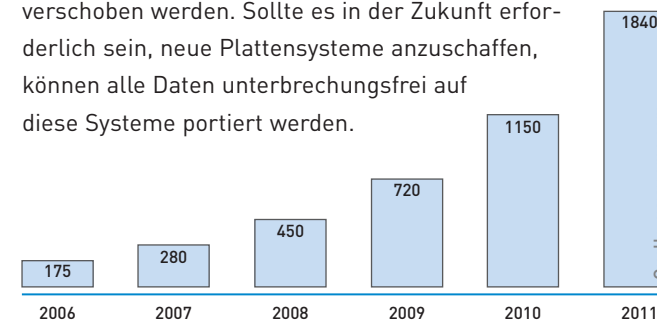
Ebene 2: Midrange-Speicher mit hoher Performance und mittlerer Verfügbarkeit; hier laufen alle Test-, QS- und internen Systeme.

Ebene 3: Midrange-Speicher mit geringer Performance und mittlerer Verfügbarkeit; dies ist der Ort zum Beispiel für Massendaten und Sicherungen.

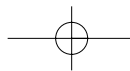
Günstigere Preise sind jetzt möglich

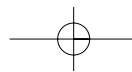
Durch die Virtualisierung kann der Kunde künftig wählen, wo seine Daten gespeichert werden. Damit sind verschiedene Preismodelle verbunden, Massendaten lassen sich also relativ kostengünstig ablegen. Da nun ein intelligenter Mix aus hochperformanten und Systemen mit niedrigerer Performance gefunden wurde, ist auch der Energieverbrauch deutlich geringer. Die Umwelt profitiert.

Kunden können die Speicherklassen je nach Anforderung an Verfügbarkeit und Performance auswählen. Zudem sind die Anwendungen künftig besser verfügbar, weil Verfahren nicht mehr gestoppt werden müssen, wenn Daten kopiert oder verschoben werden. Sollte es in der Zukunft erforderlich sein, neue Plattensysteme anzuschaffen, können alle Daten unterbrechungsfrei auf diese Systeme portiert werden.



Die weltweite digitale Informationsflut wächst jährlich um 60% und wird bis 2011 1.840 Exabyte erreichen. Das sind gut zehnmal mehr als noch im Jahr 2006.





> Technik intelligenter nutzen

IT erneuern

Top secret: Sensible Daten sicher übermitteln

InfoKom betreibt ein komplexes Netzwerk mit rund 120 Webservern sowie 8.000 PCs, Workstations und Clients, in dem sensible Daten stets sicher übertragen werden müssen. Um dies zu gewährleisten, ist eine moderne Verschlüsselungsinfrastruktur erforderlich, die in 2007 grundlegend überarbeitet wurde.

Zu Hause und im privaten Umfeld nutzen viele von uns Anwendungen, die auch besonders kritische private oder sensible Daten über das Internet übermitteln. Dazu zählen Benutzernamen und Passwörter, TANs beim Homebanking und der Einkauf bei Ebay, Amazon oder einem anderen Online-shop. Damit Dritte diese Daten nicht ausspionieren, müssen sie während der Übertragung verschlüsselt werden.

Kryptografie hält Vertrauliches geheim

Auch InfoKom stellt für seine Kunden Anwendungen mit Zugriff auf sensible Daten bereit, die nur über die vorherige Eingabe von Benutzername und Passwort zur Verfügung stehen. Solche Anwendungen sind zum Beispiel Outlook Web Access und Telearbeit. Zur Verschlüsselung der Daten betreibt InfoKom schon seit 2002 eine Public-Key-Infrastruktur (= öffentliche Schlüssel-Infrastruktur, kurz: PKI). Bei diesem kryptografischen Verfahren verwenden Sender und

Empfänger zur Chiffrierung und Dechiffrierung ein Schlüsselpaar, das aus einem öffentlichen Schlüssel (Public Key) und seinem geheimen Gegenstück (dem Private Key) besteht. Will ein Sender eine vertrauliche Information an den Empfänger übermitteln, so chiffriert er sie mit dessen öffentlichem Schlüssel. Am anderen Ende dechiffriert der legitime Empfänger – und nur er – die Nachricht mit seinem geheimen Schlüssel. Damit das funktioniert, muss der öffentliche Schlüssel allgemein zugänglich sein, der private Schlüssel dagegen muss unbedingt geheim bleiben. Die Vertrauenswürdigkeit des öffentlichen Schlüssels wird per digitaler Signatur durch ein in der Hierarchie höher stehendes Zertifikat dokumentiert.

Den gestiegenen Sicherheitsanforderungen ist InfoKom nun mit einer aktualisierten Verschlüsselungsinfrastruktur begegnet. Der Vorteil für die Anwender: Sie können jetzt nach den neuesten Sicherheitsstandards online kommunizieren.

Verschlüsselt, signiert und nicht manipulierbar

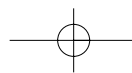
Um dies zu erreichen, wurde unter anderem ein spezieller Server installiert. Dieser ermöglicht eine absolut manipulationsfreie Signaturvergabe und Schlüsselgenerierung und bietet so ein maximales Sicherheitsniveau. Beim Rollout

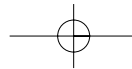


Mit Kryptografiesoftware können Partner in verteilten Netzwerken sicher miteinander kommunizieren.

erhielten schrittweise alle LVR-Webserver neue Zertifikate. Das stellt sicher, dass Informationen während der Übertragung zwischen einem LVR-Webserver und den Webbrowsern der Anwender verschlüsselt werden. Das betrifft zum Beispiel Eingaben in den verschiedenen Formularen auf den Webseiten von Schulen, Sozial- und Jugendhilfe- oder Kultureinrichtungen sowie Kliniken.

InfoKom hat die Umstellung im Oktober 2007 abgeschlossen. Besonders positiv: Die einzelnen Anwender erfuhren während der Umstellung keine Beeinträchtigung in ihrer täglichen Arbeit. Im Gegenteil: Durch die Implementierung der neuen Verschlüsselungstechnik sind sie bei ihrer Arbeit im Internet auch weiterhin auf der sicheren Seite. Außerdem hat InfoKom durch die Umstellung eine solide Basis für weitere technische Neuerungen im Bereich Verschlüsselung und Authentifizierung geschaffen.





IT erneuern

Fliegender Wechsel: SAP auf moderne Plattform gestellt

Mit SAP-basierten Softwarelösungen lassen sich Prozesse in Organisationen sehr gut abbilden. Bei InfoKom stand nun der Umstieg auf eine neue Programmversion an. Es gelang, diesen Wechsel im laufenden Betrieb zu bewerkstelligen.

SAP-Softwarelösungen bilden für InfoKom-Kunden Prozesse im Bereich Betriebswirtschaft, Personalwirtschaft, Veranstaltungsmanagement, Kliniken beziehungsweise der Netzwerke heilpädagogischer Hilfe ab. Im September 2007 stand die Aktualisierung der Software auf eine neue Version an. Sie musste nach Möglichkeit im laufenden Betrieb durchgeführt werden, um Ausfallzeiten für alle Beteiligten zu vermeiden. Für InfoKom war dies eine anspruchsvolle Herausforderung.

Auf Nummer sicher gegangen

Der Releasewechsel erfolgte für ein komplettes SAP-System. Um dies möglichst ohne Ausfallzeiten für die Anwender zu gewährleisten, testete InfoKom die neue Version vorab aus einem kopierten System heraus. Dadurch gelang der Wechsel sicher und in kurzer Zeit.

Der Vorteil der neuen Programmversion: Für die Anwender können jetzt neue Funktionen mit der aktuellen Technik im SAP aktiviert und genutzt werden. Darüber hinaus ist Info-

Kom mit dem aktuellen Release wieder in der Wartungsstrategie der SAP, denn die Vorgängerversion läuft 2009 aus der regulären Wartung aus.

Im Jahr 2008 sollen nun weitere SAP-Systeme umgestellt werden. Die betroffenen Kunden wird InfoKom rechtzeitig in die Planung einbinden. Auch hierbei wird InfoKom dafür sorgen, dass sich die damit verbundenen Ausfallzeiten beziehungsweise Behinderungen auf ein Minimum reduzieren.

So profitieren unsere Kunden

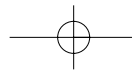
Das moderne System hat technologisch viele Vorteile:

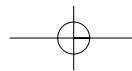
- **Ausgerichtet auf Enterprise Service-Oriented Architecture (Enterprise SOA):** Mit Enterprise SOA kann Geschäftslogik in Form von kleineren funktionalen Komponenten bereitgestellt werden, die sich schnell neu kombinieren lassen. Damit lassen sich neue Unternehmenslösungen realisieren, die den sich ständig ändernden Geschäftsanforderungen zeitnah gerecht werden.
- **SAP NetWeaver als Plattform:** SAP NetWeaver ermöglicht die schnelle und gleichzeitig kontrollierte Veränderung von Geschäftsprozessen. Darüber hinaus bietet SAP NetWeaver eine integrierte Plattform mit entsprechenden Techno-

logien für die Koordinierung von Geschäftsprozessen, die Zusammensetzung von Anwendungen und das Bereitstellen innovativer Lösungen.

Hieraus ergeben sich folgende Vorteile für unsere Kunden:

- **Schnellere Reaktion auf sich verändernde Geschäftsanforderungen** durch Einsatz einer flexiblen Plattform.
- **Deutlich geringere Kosten** beim Aufbau neuer Geschäftsprozesse, da bereits vorhandene Funktionen wieder verwendet werden können.





> Technik intelligenter nutzen

Leistung steigern

64 Bit und CitUp: Mehr Rechenpower für Kliniken

Damit Kliniken jeden Tag reibungslos funktionieren, ist eine auf ihren Bedarf abgestimmte leistungsfähige IT unverzichtbar. Doch die Anforderungen an Betriebssysteme für Kliniken wachsen ständig. Mit guten und aktuellen Lösungen sorgt InfoKom für eine optimierte Performance.

Mit dem Projekt CitUp (kurz für „Citrix-Upgrade“) gelang es, die Rheinischen Kliniken in Köln während des laufenden Betriebs auf ein leistungsfähigeres Betriebssystem umzustellen. Im Vorfeld hatte InfoKom die bisherigen Lösungen geprüft. Bei dieser Analyse stellte sich heraus, dass die bis dahin eingesetzte Plattform aus Windows 2000 und der Terminalsoftware von Citrix die künftigen Anforderungen nicht mehr ausreichend erfüllen kann. Zum einen, da Microsoft das Betriebssystem seit Mitte 2005 nur noch eingeschränkt wartet und das Citrix-System seit 2007 regulär ganz aus der Wartung herausging. Zum anderen machte das ständige Wachstum der Terminalserverfarm und die erweiterten Anforderungen an Funktionalität, Mobilität und Wirtschaftlichkeit der Systeme ein Upgrade zwingend erforderlich.

Beim Upgrade war es wichtig, sowohl die Betriebssicherheit als auch die hohe Verfügbarkeit der Citrix-Farm zu erhalten. Außerdem sollte die Terminalserverfarm stabiler laufen und

bei weiter anhaltendem Wachstum erweiterbar sein, das heißt, dass weitere Kunden und Applikationen sehr schnell aufgenommen werden können. Da sich die Citrix-Farm in ihrer damaligen Größe von über 200 Terminalservern nur noch unter erheblichem Aufwand verwalten ließ, musste das Upgrade ein einfacheres Verwalten der IT-Infrastruktur gewährleisten, etwa durch automatisierte Prozesse.

Anwendungen sind besser verfügbar

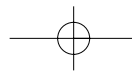
Mit dem Projekt CitUp gelang es, bekannte Schwachstellen zu minimieren. So wird durch das Update der Betrieb in der Fläche einfacher, schlanker und ablaufsicherer. Änderungen können durch automatische Prozesse in minimalen Zeitfenstern realisiert werden. Die notwendigen Offlinezeiten werden für die produktiven Systeme verringert, das sorgt für eine höhere Verfügbarkeit. Applikations- und Druckdienste sowie deren Performance werden besser, was wiederum eine stabile und performante Arbeitsumgebung für die Anwender ermöglicht. Zudem können auch neue Technologien stärker integriert werden.

Das Migrationsprojekt lief vom September 2006 bis September 2007. Im Rahmen dessen entwickelte InfoKom eine neue Struktur für die Citrix-Farm auf Basis der neuen Betriebs-

systeme. Die Rheinischen Kliniken Köln fungierten zunächst als Pilotklinik. Der Rollout in den anderen Kliniken des LVR, im heilpädagogischen Netzwerk sowie für die Telearbeit und die Bereitschaftsdienste erfolgt in einem Anschlussprojekt. Da für einen Zeitraum von zwei Jahren sowohl die alte als auch die neue Betriebssystemumgebung nebeneinander existierten, musste InfoKom für diese Phase besondere Konzepte erstellen, damit die Zusammenarbeit weiterlaufen konnte. Auch auf der organisatorischen Ebene stellte InfoKom den reibungslosen Betrieb der Citrix-Umgebung sicher.

Mit 64 Bit steigt die Performance

2007 stand bei InfoKom auch ein weiteres Projekt auf dem Plan, das deutlich mehr Rechenpower für die Kliniken gebracht hat: die Migration des Krankenhaus-Informationssystems (KIS) auf 64-Bit-Serversysteme. Hintergrund war, dass sowohl die Benutzerzahl in KIS als auch die Zahl der Anwendungsmodulen in der Vergangenheit stetig zugenommen hatte. Die vorhandenen Kapazitäten der 32-Bit-Windowsserver konnten diese gestiegenen Anforderungen nicht mehr erfüllen. Im vergangenen Jahr mussten in Spitzenzeiten einzelne Anwendungen sogar abgewiesen werden, weil einfach kein freier Speicher mehr für sie zur Verfügung stand. Die neuen KIS-Module führten ab Herbst 2007 außer-





dem zu einer weiteren Belastung des Speichers. Damit das System optimal funktioniert, mussten also dringend mehr Kapazitäten geschaffen werden.

In Abstimmung mit dem Fachbereich entschied InfoKom sich deshalb für eine Migration der Server auf ein 64-Bit-Windowssystem. Die Systemverantwortlichen installierten das neue, leistungsfähigere System bei laufendem Betrieb. Ausfallzeiten konnten somit vermieden werden. Getestet wurde der Migrationsprozess durch einen zweimonatigen Probelauf auf einer Pilotmaschine.

Daten lassen sich schneller abfragen

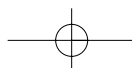
Die Kunden profitieren jetzt von einer deutlich höheren Performance, die ihnen die 64-Bit-Architektur zur Verfügung stellt, sowie vom größeren Arbeitsspeicher. Außerdem erlaubt das neue System ein schnelleres Abfragen von Daten. Engpässe bei der Anmeldung konnten durch die Migration beseitigt und auch die neuen KIS-Module konnten problemlos ins System eingeführt werden.

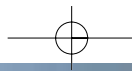


Für Kliniken liefert InfoKom die passgenauen Hard- und Softwarelösungen. Ärzte und Behandlungspersonal können sich so noch besser auf ihre Patienten konzentrieren.



Hans Ertel, Leiter IuK/Controlling Rheinische Kliniken Köln:
Die Herausforderungen, die an uns als Pilotklinik in der Umstellungsphase herangetragen wurden, konnten durch die intensive Unterstützung von InfoKom bewältigt werden. Die neue Citrix-Farm ist stabiler, die Betriebsqualität und die Performance haben sich nachweislich durch geringere Anfragen an den Benutzerservice verbessert. Als erste Klinik des LVR sind wir nun für die wachsenden Anforderungen an eine flexible, stabile und hochverfügbare IT sehr gut vorbereitet. <<





Software, Computer und Systeme sollten für die Menschen da sein. Und nicht umgekehrt. Finden wir. Also machen wir sie so: für Kliniken, Schulen, Kommunen. Systeme für eine funktionierende Gesellschaft. Software für Menschen.

LVR InfoKom
Ottoplatz 2 • 50679 Köln
Tel.: +49 (0) 221 / 809 – 37 70 • Fax: +49 (0) 221 / 809 – 21 65
infokom@lvr.de • www.infokom.lvr.de

