

Zugriffskontrolle gefordert

Nutzermanagement bei der Stadtverwaltung Paderborn

(BS) Die IT-Strukturen öffentlicher Einrichtungen erfordern einen wirksamen Schutz gegen unbefugte Zugriffe. Die Stadtverwaltung Paderborn setzt auf Softwareunterstützung, um die nötigen Administrationsaufgaben zu erleichtern und Aufgaben delegieren zu können. Das Nutzermanagement unterstützt zudem die zunehmenden Reportingpflichten.



Thomas Kloppenburg ist Leiter der IT-Abteilung bei der Stadtverwaltung Paderborn.

Foto: BS/privat

gen korrekt zuzuweisen und zu verwalten. Eine wirkliche Vereinfachung konnten die Paderborner daher nur durch Automatisierung erreichen. Und die Wahl fiel auf den User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever.

Schrittweise Einbeziehung kommunaler Anwendungen

Wichtig war es *Kloppenburg*, Änderungen schrittweise durchführen zu können und dadurch auch die eigenen Ressourcen optimal zu nutzen. „Außerdem sind wir mit kleinen Anwendungen eingestiegen und erweitern sukzessive, sodass wir stetig lernen.“ Zu Anfang ging es um die Massenfunktionalität, etwa um die Passwortregeln aller

Nutzer auf einmal ändern zu können. „Das geht einfach per Knopfdruck, manuell hätten wir Tage dazu benötigt“, ist sich *Kloppenburg* sicher. In der zweiten Stufe hat die Stadt UMRA nun so erweitert, dass sich damit auch komplette Workflows durchführen lassen. Diese Möglichkeit nutzen *Kloppenburg* und seine Kollegen beispielsweise, damit Nutzer Programme selbst beantragen können und diese Beantragung den Erfordernissen der Stadtverwaltung entspricht. „Beantragt ein Mitarbeiter einen Zugang per Web-Formular, gelangt dieser Antrag zunächst zu demjenigen Kollegen, der die Verantwortung für das jeweilige Programm trägt. Dieser entscheidet dann über die Freigabe und gibt diese in UMRA ein.“ Automatisch setzt das System dann die entsprechenden Rechte, sodass der Mitarbeiter sehr schnell mit der Anwendung arbeiten kann. Derzeit

ist der Zugang zu Programmen für Einwohnerwesen, Finanzwesen, Ausschreibungsverfahren und die Beantragung für einen Internetzugang derart geregelt. Der Clou ist für *Kloppenburg* jedoch die generelle Anwendbarkeit auf die Zugriffsregeln für Software. „Wir führen die Beantragung einfach mit UMRA durch und können damit die gesamte Softwareverteilung regeln, egal um welches Programm es geht.“

Weniger Support nötig

Insbesondere die Verlagerung vieler administrativer Aufgaben auf den Helpdesk hat Prozesse vereinfacht und die IT-Abteilung entlastet. „Beispielsweise konnte bisher nur ein Administrator ein Passwort zurücksetzen, nun erledigt das unser Support per Mausklick.“ Dabei ist *Kloppenburg* zudem beruhigt, weil die Rechte der Mitarbeiter nun klar eingegrenzt sind. „Die

Kollegen können nur ihre zugewiesenen Aufgaben durchführen. Ein Job läuft immer so ab, wie er definiert ist.“ Zudem gestalten diese Vorgaben die Arbeit der Kollegen vom Helpdesk sehr einfach und auch die FreigabeprozEDUREN für die Programmverantwortlichen erfordern keine Spezialkenntnisse. „Die Bedienung ist sehr intuitiv gestaltet, sodass wir nicht einmal Schulungen für die Verantwortlichen durchführen mussten.“

Insgesamt sparen die Paderborner viel Zeit für Supportanfragen, da die Nutzer bei Fragen oder Problemen nicht mehr anrufen müssen, sondern Anträge oder Ähnliches online stellen können. Eine hohe Nutzerfreundlichkeit bei den Web-Formularen haben die Paderborner nach *Kloppenburgs* Worten deshalb erreicht, weil die eigenen Vorgaben konsequent umgesetzt wurden. „Wir haben die Formulare in Zusammenarbeit mit Tools4ever selbst konzipiert und programmiert.“ Grundlage dafür ist ein parametrisierbares Grundformular, das sich sehr leicht anpassen und so beispielsweise auf eine andere Anwendung übertragen lässt.

Viele Kommunen stehen in puncto Computernutzung vor ähnlichen Herausforderungen wie die Stadtverwaltung Paderborn: Sie müssen die bestmögliche Sicherheit der Systeme gewährleisten und gleichzeitig den Kollegen einen problemlosen Zugriff auf „ihre“ Anwendungen gestatten. Zudem gilt es, teure IT-Kräfte von einfachen Supportaufgaben zu entlasten. Mithilfe der vorhandenen Bordmittel der Betriebssysteme würde das Nutzermanagement der Bischofsstadt an der Pader mit ihren knapp 2.500 Beschäftigten und etwa 1.300 PC-Arbeitsplätzen in der Verwaltung einen hohen Aufwand erfordern. Dagegen jedoch die wenigsten Kommunen über Mittel für aufwendige Systemänderungen verfügen, wollten die Paderborner ihre bestehenden Systeme besser administrierbar gestalten.

Vereinfachung der Nutzerverwaltung nötig

Thomas Kloppenburg, dem Leiter der IT in Paderborn, war es zudem wichtig, die Know-how-Träger aus der IT-Abteilung zu entlasten. „Wir wollten die Nutzerverwaltung soweit vereinfachen, dass unser interner Help-

desk möglichst viele Aufgaben erledigen kann, für die zuvor noch Administratorenrechte erforderlich waren.“ So mussten die jeweiligen Rechte eines Mitarbeiters beispielsweise direkt ins Active Directory eingetragen werden und bei der manuellen Anlage eines Nutzers waren unzählige Optionen zu beachten. Noch eine Schwierigkeit: Die Kollegen arbeiten mit sehr verschiedenen Anwendungen – von der Standardsoftware bis hin zu kommunalen Spezialprogrammen. Stets gilt es, Berechtigun-