

Dialog als Full-Service-Provider IT-Grossprojekt erfolgreich abgeschlossen

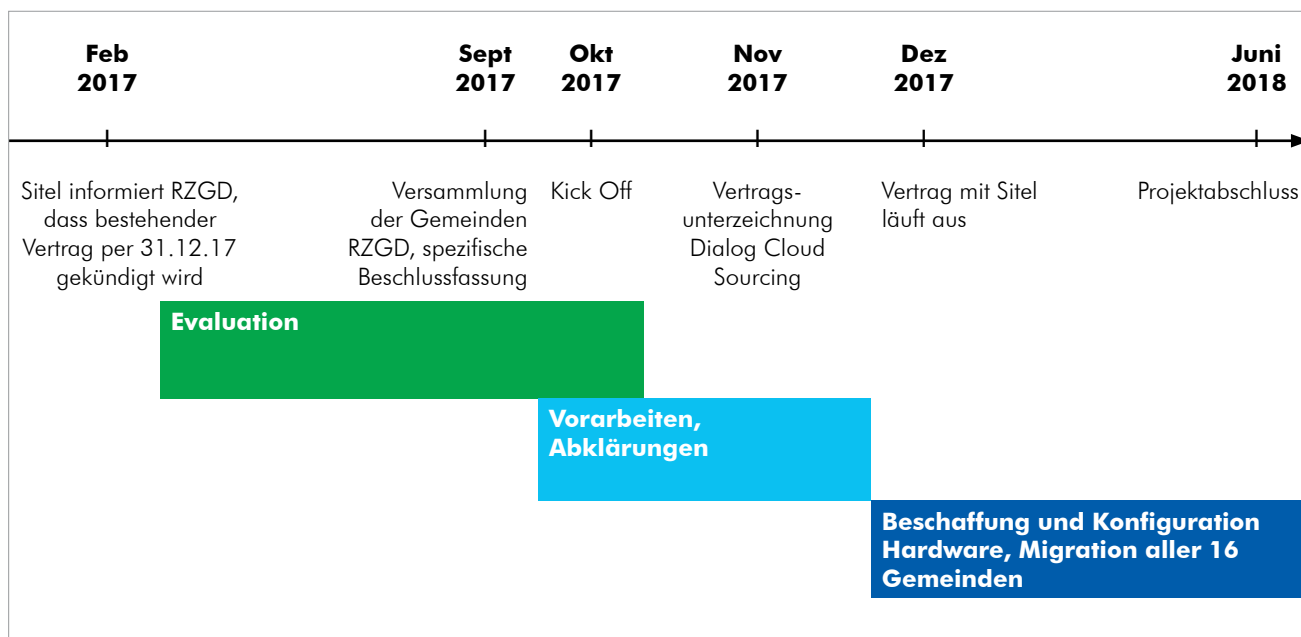
In Rekordzeit hat Dialog für den Verbund der 16 Gemeinden des RZGD (Rechenzentrum Gemeinden Deutschfreiburg) ein neues Betriebskonzept eingeführt. Bis zu 180 Benutzern ermöglichen wir innerhalb der Cloud mobiles und geräteunabhängiges Arbeiten.

Durch die Betriebsart VDI (Virtual Desktop Infrastructure) betreiben wir die Arbeitsplätze virtuell auf einem gemeinsamen Server. Der Arbeitsplatz im Büro übernimmt lediglich die Aufgabe der Anzeige und Eingaben. Der Nutzen ist offensichtlich: Der Arbeitsplatz ist frei wählbar. Die Ressourcen und die Performance spielen dank der Virtualisierung des Arbeitsplatzes keine Rolle. Private Endgeräte lassen sich einfach integrieren. Virtuelle Desktops bieten zudem einen hohen Schutz gegen Schadsoftware, weil die Infrastruktur bei jedem Abmelden zerstört und innert Sekunden neu erstellt wird. Die Ausfallsicherheit ist durch den redundanten Betrieb gewährleistet. Für die RZ-



Das SenseLAN Data Center in Düdingen.

GD-Gemeinden können wir bei Softwareproblemen jetzt noch schneller reagieren, da wir direkten Zugang zur Infrastruktur haben. Die Gemeinden haben für alle Belange der ICT nur noch einen einzigen Ansprechpartner.



Die Meilensteine des Projektes im zeitlichen Ablauf

Von diesen Vorteilen profitieren die 16 Gemeinden

Wir haben bei Fredy Huber, Vorsitzender der Betriebsleitung RZGD nachgefragt, wie die Umstellung der 16 Gemeinden auf die neue Infrastruktur verlaufen ist und welche Vorteile durch das Projekt heute spürbar sind.

Wie ist es dazu gekommen, dass die Betriebsleitung des RZGD im Frühsommer 2017 eine neue Lösung für den Betrieb der IT-Infrastruktur evaluierte?

Im Februar 2017 hat unser vorheriger IT-Anbieter, das Amt für Informatik und Telekommunikation des Kantons Freiburg SITEL, unverhofft mündlich angekündigt, dass unser Vertrag über den IT-Betrieb aufgelöst werden muss, da ab 2018 eine neue Cloud Lösung installiert werde. Das hat uns erst einmal sprachlos gemacht. Die schriftliche Kündigung ist Ende Juni 2017 eingetroffen. Laut Abmachung musste bis spätestens im Juni 2018 die ganze Migration auf die neue Lösung vollzogen sein. Für die operative Betriebsleitung sowie den politischen Ausschuss des RZGD war schnell klar, dass eine neue Lösung auf der modernen Cloud Technologie beruhen muss. Gleichzeitig sind wir darauf aufmerksam geworden, dass

«Besonders schätzen wir, dass wir im Gegensatz zu einem Grossanbieter bei Dialog direkte Ansprechpartner haben.»



Fredy Huber, Vorsitzender der Betriebsleitung RZGD

Dialog uns diesen Service auch anbieten kann. Bereits vor der Gründung des RZGD im Jahr 2001 hat unsere Gemeinde im Bereich der Software umfassende Lösungen und Schnittstellen zu Drittapplikationen von Dialog bezogen. Durch jährliche ERFA Veranstaltungen und den persönlichen Kontakt wurde das gegenseitige Vertrauen auf allen Ebenen gestärkt und geschätzt.

«Wir haben schnell festgestellt, dass viele Vorteile resultieren, wenn wir das bisherige Dreiecks-Verhältnis auflösen und den Betrieb direkt in die Verantwortung des Softwareherstellers geben.»

Nach eingehender Prüfung und im Wettbewerb mit dem bestehenden Anbieter haben Sie sich für Dialog entschieden. Wo haben wir den Unterschied gemacht?

Obwohl Dialog noch nie ein Projekt in dieser Grösse und unter solch knappen Zeitvorgaben umgesetzt hat, haben wir nie an der Realisation gezweifelt. Die Mitarbeitenden haben sich in der langjährigen Zusammenarbeit als Partner für die Softwareapplikationen als ausserordentlich kompetent herausgestellt. Der Zeifaktor hat eine wichtige Rolle gespielt. Angelo Decataldo, Leiter IT bei Dialog, hat uns überzeugt, dass das Projekt mit seinem Team ein Erfolg werden wird. Als Serverstandort haben wir das Data Center der Firma SenseLAN in Düringen gewählt. Die Firma hat bisher das Datennetz zwischen den Gemeinden und der kantonalen Infrastruktur erstellt und überwacht. Dass SenseLAN und Dialog als langjährige Partner die professionelle Zusammenarbeit ausserordentlich schätzen, hat uns zusätzlich Sicherheit gegeben. Die Terminkoordination mit dem SITEL, welche jeweils bis zu zwei Wochen im Voraus stattfinden musste, entfällt.

«Wir haben einen grossen Schritt in Richtung papierlose Verwaltung gemacht.»



Ramsera, Gemeinde Rechthalten im Sensebezirk des Kantons Freiburg © Gilbert Biemann

Unsere direkten Ansprechpartner bei Dialog sind immer auf dem aktuellsten Stand und kennen platzierte Anliegen im Detail. Dadurch wird das bestehende Vertrauensverhältnis weiter gestärkt und gepflegt.

Haben Sie keinen Respekt davor, zu stark von einer einzelnen Firma abhängig zu sein?

Dieses Thema wurde in der Projektleitung kurz diskutiert. Wir waren uns aufgrund der bisherigen Zusammenarbeit schnell einig, dass wir mit Dialog auf einen soliden Partner setzen. Die Vorteile überwiegen klar.

«Alle 16 Umstellungen sind erstaunlich ruhig abgelaufen. Keine Verwaltung war länger als einen Tag geschlossen.»

Welche weiteren Vorteile sehen Sie in der jetzigen Lösung im Vergleich zu früher?

Es entstehen für uns markante Vorteile. Die gewählte Technologie zeigt sich offener gegenüber neuen Beschaffungen. Sie gestaltet sich zukunftsorientierter und flexibler. Unser wichtigstes Ziel, den Anwenderinnen und Anwendern in Zukunft zeit- und ortsunabhängiges Arbeiten zu ermöglichen, haben wir jetzt erreicht. Vom Home Office habe ich aufgrund eines Zwischenfalls direkt selber Gebrauch machen können, was für mich sehr wertvoll war. Insgesamt wird das Arbeiten effizienter, weil wir Dokumente nicht lange hin und her senden müssen, sondern je nach Berechtigung direkt zentral bewirtschaften können. Das schafft insbesondere in der Zusammenarbeit mit Werkhöfen, Schulsozialdiensten oder Bibliotheken grosse Vorteile. Dank der neuen Infrastruktur haben wir sämtliche Daten am gleichen Ort. Wir haben einen grossen Schritt in Richtung papierlose Verwaltung gemacht. Das Preis-Leistungsverhältnis stimmt für uns sehr gut.

Das Grossprojekt stellte sowohl Dialog wie auch die Mitarbeitenden des RZGD vor grosse Herausforderungen. Was können wir in Zukunft besser machen?

Rückblickend würden wir alles in allem wieder gleich vorgehen. Klar passieren, wo gearbeitet wird, auch Fehler. Aufgrund des engen Zeitfensters konnte nicht wunschgemäß und ausgiebig getestet werden. Aufgrund der unterschätzten Speicherkapazität ist es während der Installation zu Ausfällen gekommen. Durch die sofortige Intervention und Analyse konnten diese behoben werden. Seit Projektabschluss läuft der Betrieb stabil. Von den Erfahrungen, die Dialog im Projekt gemacht hat, können weitere Gemeinden stark profitieren. Der Betriebsleitung und mir persönlich war es ein grosses Anliegen, dass die Gemeinden nach der jeweiligen Umstellung ohne grossen Unterbruch den Betrieb wieder aufnehmen können. Das ist dank der sehr guten Zusammenarbeit unter den Partnern und den betroffenen Gemeinden gelungen. Die Verwaltungen waren jeweils maximal für einen Tag geschlossen. Dank umfangreichen Vorarbeiten sind alle 16 Umstellungen erstaunlich ruhig abgelaufen. Ich möchte an dieser Stelle allen in diesem Projekt involvierten Firmen und Personen im Namen der Betriebsleitung herzlich danken. Es war ein sehr herausforderndes Projekt, welches von allen Seiten mit der nötigen Motivation angegangen wurde.

«Es entstehen für uns markante Vorteile. Insgesamt wird das Arbeiten effizienter.»

Welchen Tipp geben Sie Gemeindeverwaltungen, welche es ebenfalls in Betracht ziehen, den Betrieb der IT-Infrastruktur umzustellen?

Gemeindeverwaltungen sind dem technologischen Wandel unterworfen und sie sollten sich den Herausforderungen stellen. Wer sich dagegen sträubt, straft sich selber und letztlich auch seine Bürgerinnen und Bürger. Themen wie eGovernment, papierlose Sitzungen oder elektronische Geschäftsverwaltung können nicht mehr länger ausgeblendet werden. Um den sich verändernden Ansprüchen der Bevölkerung gerecht zu werden, müssen wir mit kompetenten Partnern gute Voraussetzungen schaffen. Die Cloud Lösung mit Office 365 ist im Moment das Produkt, welches die Bedürfnisse und Anforderungen einer modernen Gemeindeverwaltung am besten abdeckt.