



KIRU / IIRU, der kommunale IT-Dienstleister der Region Südost-Baden-Württemberg, baut sein elektronisches Serviceangebot für Bürger und Unternehmen mit Hochdruck weiter aus.

Bei Anruf: Bürgerservice

IIRU bringt mit Cisco-Netzwerk E-Government für Kommunen voran

„Intelligente IT-Netzwerke sind die Plattform für nahezu alle Projekte, die auf höhere Verwaltungseffizienz und besseren Bürgerservice zielen.“

Erich Burgstaller,
Fachbereichsleiter Netze bei IIRU

Die digitale Verwaltung nimmt in Südost-Baden-Württemberg klare Konturen an: KIRU / IIRU, der kommunale IT-Dienstleister der Region, entwickelt sein Netzwerk seit Jahren in Richtung einer hochintegrierten, intelligenten Infrastruktur. Das Netzwerk stützt sich durchgängig auf Lösungen von Cisco und dient als Plattform für mehr Bürgernähe und höhere Verwaltungseffizienz. Insbesondere der Cisco Communications Manager demonstriert, inwiefern innovative Versorgungskonzepte nach dem Shared Services-Modell Verwaltungskosten begrenzen und gleichzeitig Dienstleistungen für Bürger verbessern können. Die Evolution des Netzwerks ist nicht zuletzt eine optimale Vorbereitung auf die geplante Einführung der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115.

Wer in Ulm ein Gewerbe an-, ab-, oder ummelden will, muss dafür keine zeitraubenden Behördengänge einkalkulieren. Seit Sommer 2008 lässt sich das Antragsprozedere bequem per Internet erledigen. Wie andere Kommunen in der Bundesrepublik auch hat die Donaumetropole beim Thema E-Government beträchtlich an Tempo zugelegt und baut mit Hochdruck ihr elektronisches Serviceangebot für Bürger und Unternehmen aus. Hintergrund ist unter anderem die EU-Dienstleistungsrichtlinie, die derzeit als einer der wichtigsten Treiber für E-Government in Deutschland gilt. Artikel 8 der Richtlinie schreibt explizit vor, dass ab 2009 „alle Verfahren und Formalitäten, die die Aufnahme oder die Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit betreffen, problemlos aus der Ferne und elektronisch abgewickelt werden können“.



Optimale Vorbereitung auf die bundeseinheitliche Behördenrufnummer D-115: KIRU / IIRU setzt Switches, Router, Voice-over-IP, controllergesteuertes Wireless LAN und Netzwerk-Security von Cisco ein.

E-Government als Standortfaktor

Bund, Länder und Kommunen müssen demnach interne Verwaltungsprozesse an die neuen Anforderungen der EU-Richtlinie anpassen. Ansonsten droht beispielsweise die Gefahr einer sogenannten Genehmigungsfiktion: Anträge, die nicht innerhalb einer definierten Frist bearbeitet werden, gelten danach als genehmigt – mit allen Konsequenzen, einschließlich möglicher Schadensersatzansprüche.

Aber auch ohne rechtliche Vorgaben aus Brüssel haben deutsche Kommunen ein vitales Eigeninteresse am raschen Fortschritt innovativer E-Government-Verfahren. Denn hohe Verwaltungseffizienz verbunden mit unbürokratischem „digitalem“ Service macht Städte und Gemeinden attraktiver für Investoren, Unternehmen und Einwohner.

Hintergrund

Der IT-Dienstleister für kommunale Verwaltungskunden KIRU/IIRU beschäftigt an den Standorten Ulm und Reutlingen mehr als 300 Mitarbeiter und erwirtschaftet pro Jahr rund 38 Millionen Euro.

Herausforderung

Effiziente Verwaltungsverfahren und moderner Bürgerservice setzen intelligente Netzwerke als zukunftsfähige Plattform voraus. KIRU/IIRU treibt die Evolution seiner Infrastruktur in diese Richtung verstärkt seit 2005 voran.

Lösung

Switches, Router, Voice-over-IP, controller-gesteuertes Wireless LAN und Netzwerk-Security stammen durchweg von Cisco. Dabei dient der Unified Communications Manager auch als Basis, um Kommunen und anderen Verwaltungskunden Voice-over-IP bedarfsgerecht als Managed Service anzubieten.

Nutzen

- Zuverlässige und hochsichere Plattform für E-Government
- Einfache Administration hält laufende Kosten gering
- Innovative Shared Services steigern Verwaltungseffizienz
- Zukunftssicherheit und Investitionsschutz
- Optimale Vorbereitung auf bundes-einheitliche Behördenrufnummer



Manfred Allgaier, Geschäftsführer der Interkommunalen Informationsverarbeitung Reutlingen Ulm GmbH treibt die Entwicklung des Unternehmens-Netzwerks in Richtung einer hochintegrierten, intelligenten Infrastruktur voran.

In dieser Hinsicht ist die elektronische Gewerbeanmeldung in Ulm als ein E-Government-Baustein zu verstehen, der insbesondere Existenzgründern die ersten Schritte in die wirtschaftliche Selbstständigkeit erleichtert. Und da Existenzgründer auch von der Industrie- und Handelskammer (IHK) betreut werden, haben die Stadtväter von Ulm die IHK als Partner gleich mit ins Boot geholt. Dritter im Bunde ist die Kommunale Informationsverarbeitung Reutlingen-Ulm (KIRU), in deren Zuständigkeitsbereich die Stadt Ulm Pilotanwender für die elektronische Gewerbeanmeldung ist.

Netzwerk als E-Government-Plattform

KIRU ist ein moderner Full-Service-IT-Dienstleister in der Rechtsform eines Zweckverbands. Getragen wird dieser von 341 Städten und Gemeinden, einem Stadtkreis sowie 13 Landkreisen in Südost-Baden-Württemberg. Die Interkommunale Informationsverarbeitung Reutlingen-Ulm GmbH (IIRU) ist die Tochter der Kommunalen Informationsverarbeitung Reutlingen-Ulm GmbH. KIRU/IIRU spielt innerhalb des Datenverarbeitungsverbands Baden-Württemberg (DVV-BW) eine bedeutende Rolle bei der zügigen Umsetzung der E-Government-Strategie des Landes.

„Intelligente IT-Netzwerke sind die Plattform für nahezu alle Projekte, die auf höhere Verwaltungseffizienz und besseren Bürgerservice zielen“, erläutert Erich Burgstaller, Fachbereichsleiter Netze bei IIRU. Intelligent heißt in diesem Zusammenhang, dass ein Netzwerk nicht mehr nur konventionelle Computerdaten transportiert, sondern auch Basis ist für die gesamte Sprach- und Video-kommunikation. Überdies zeichnen sich intelligente Netzwerke durch extrem hohe Integrationskraft aus. Beispielsweise sind aktive Netzwerkkomponenten in der Lage, IT-Sicherheitsfunktionen bereitzustellen und mobile Kommunikationsanwendungen nahtlos einzubinden. „Den Grundstein für eine solche intelligente Infrastruktur haben wir bereits zur Jahrtausendwende gelegt – nämlich mit der Anschaffung unseres ersten Cisco-Routers“, fährt Erich Burgstaller fort.

Ausfallsichere Infrastruktur

Seit 2005 trieb IIRU dann konsequent die Zusammenführung der Sprach- und Datenkommunikation auf einer gemeinsamen IP-Plattform voran – unterstützt von der xevIT networks GmbH aus Ettlingen. „Cisco bietet ein umfassendes Portfolio intelligenter Netzwerklösungen, das sämtliche Anforderungen unseres Kunden restlos abdeckt“, kommentiert Patrick Mangler, zuständiger Account Manager bei xevIT networks. „Routing, Switching und Voice-over-IP, Security und Wireless LAN – das alles bezieht KIRU/IIRU bei Cisco gebündelt aus einer Hand. Offene Standards und die starke Marktstellung dieses Herstellers sorgen dabei für ein Höchstmaß an Zukunftssicherheit. Öffentliche Investitionen bleiben folglich nachhaltig geschützt“, so Patrick Mangler.

Um den gestiegenen Kapazitäts- und Verfügbarkeitsansprüchen gerecht zu werden, wurde das Netzwerk in verschiedene virtuelle LANs (VLANs) unterteilt. SAP-Daten, Telefongespräche und mobile Anwendungen sind dadurch sauber voneinander getrennt. „Außerdem ist das Gesamtnetzwerk in viele kleine virtuelle Teilnetzwerke à 70 bis 200 Endgeräte segmentiert“, sagt Andreas Kujath, bei IIRU für die Standortvernetzung in Reutlingen zuständig. „Etwaige Störungen bleiben auf das jeweilige Teilnetz beschränkt und können nicht auf andere VLANs übergreifen. Das verbessert die Ausfallsicherheit erheblich.“

Einfache Administration und hohe IT-Sicherheit

Die Anbindung drahtloser Netzwerksegmente erfolgt durch sogenannte Wireless



Keine Wartezeiten in der Behörde – An-, Ab- und Ummeldungen eines Gewerbes lassen sich in Ulm seit Sommer 2008 bequem per Internet erledigen.

„Das Gesamtnetzwerk ist in viele kleine Teilnetzwerke à 70 bis 200 Endgeräte segmentiert. Etwaige Störungen bleiben auf das jeweilige Teilnetz beschränkt und können nicht auf andere VLANs übergreifen. Das verbessert die Ausfallsicherheit erheblich.“

Andreas Kujath,
bei IIRU für die Standortvernetzung in Reutlingen zuständig



Das Netzwerk fördert E-Government: Es transportiert nicht mehr nur Daten, sondern ist auch die Basis für die gesamte Sprach- und Videokommunikation.

„Kommunen und andere öffentlichen Einrichtungen können Telefonie bedarfsgerecht als Service von ihrem IT-Dienstleister beziehen. Sie befreien sich von Investitionsrisiken und verwandeln variable in planbare Fixkosten.“

Stefan Schneider,
Account Manager bei Cisco

LAN Controller der Serie Cisco 4400. Die Geräte werden direkt mit den Switches der fest verkabelten Infrastruktur verbunden und stellen das Gros der Steuerungsintelligenz für das drahtlose Netzwerk bereit. Die Access Points kommen daher mit minimalem Funktionsumfang aus und sind entsprechend preiswert. Mit Blick auf die laufenden Betriebskosten bemerkt Andreas Kujath: „Via Controller werden die Cisco-Basisstationen von zentraler Stelle aus weitgehend automatisiert gemanagt. Das betrifft nicht nur die Erstkonfiguration, sondern gilt auch für jedes spätere Upgrade. Der Administrationsaufwand bleibt somit dauerhaft begrenzt.“

Selbstverständlich können auch Besucher der IIRU das Wireless LAN nutzen. Allerdings funktioniert das Gast-Netzwerk in Reutlingen wie ein Hot Spot mit eigenem Internetanschluss und hat aus Sicherheitsgründen keinerlei logische Verbindung zum restlichen IIRU-Netzwerk. Generell genießt IT-Sicherheit bei KIRU / IIRU allerhöchste Priorität. So verhindert beispielsweise ein zertifikatsbasiertes Zugriffsverfahren auf Basis des Cisco Secure Access Control Server (ACS), dass Daten aus den Rechenzentren Reutlingen oder Ulm in falsche Hände geraten. Die mehrstufig geschützte Sicherheitsarchitektur wird regelmäßig vom Landesbeauftragten für Datenschutz und von der Gemeindeprüfungsanstalt kontrolliert.

Die Vermittlungsfunktionen für die Sprach- und Videokommunikation steuert ein ausfallsicher konfigurierter Cisco Unified Communications Manager bei. „Telefonanlagen herkömmlichen Typs sind bei IIRU-Kunden damit vollkommen überflüssig“, sagt Stefan Schneider, Account Manager bei Cisco. „Kommunen und andere öffentlichen Einrichtungen können Telefonie stattdessen bedarfsgerecht als Service von ihrem IT-Dienstleister beziehen. Sie befreien sich von Investitionsrisiken und verwandeln variable in planbare Fixkosten. Darüberhinaus gewinnen sie Freiraum, um sich verstärkt auf ihre eigentliche Kerntätigkeit zu konzentrieren.“

Auf dem Weg zum bundeseinheitlichen Behördenruf 115

Die Konzentration auf hoheitliche Aufgaben durch Abgabe bloßer Kontextfunktionen gilt als eine der wichtigsten Quellen für höhere Verwaltungseffizienz. Man spricht in diesem Zusammenhang vom Shared Services-Modell, weil sich mehrere Verwaltungseinheiten die Service-Infrastruktur eines gemeinsamen Providers teilen – wie dies bei den Voice-over-IP-Kunden der IIRU der Fall ist. Von den reinen Kostenvorteilen einmal abgesehen, bewirken Shared IT-Services fast immer eine Professionalisierung der Dienstleitung. Das Modell erleichtert öffentlichen Einrichtungen zudem den Anschluss an den technologischen Fortschritt. Der Cisco Unified Communications Manager etwa bietet weitreichende Möglichkeiten, um den Service für Bürger und Unternehmen ohne nennenswerten Mitteleinsatz spürbar zu verbessern. Patrick Mangler führt dafür das Beispiel einer telefonischen Passabfrage an: „Bürger erhalten bei Antragstellung eine PIN, mit der sie eine Pass-Hotline anrufen und sich dort legitimieren können. Per automatische Ansage erfahren sie dann, zu welchem Termin der neue Pass fertig ist und in welchem Zeitraum er abgeholt werden kann. Mitarbeiter in den Meldestellen werden entlastet, und Bürger fühlen sich besser betreut.“

Für Erich Burgastaller ist der Aufbau einer sicheren, hochverfügbaren und zukunftsfähigen Unified Communications-Infrastruktur die beste Vorbereitung auf die immensen Herausforderungen im Hinblick auf die Einführung der bundesweit einheitlichen Behördenrufnummer 115. „Dies erfordert ebenen- und organisationsübergreifende Kooperation – ohne Medienbruch quer durch alle Verwaltungsbereiche. Das von uns praktizierte Shared Service-Modell auf Basis einer hochintegrierten Netzwerkinfrastruktur schafft dafür die Voraussetzung“, resümiert der Fachbereichsleiter.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 21-22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67-69
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522
www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2008, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)