

>> Schulverwaltungsamt Stuttgart

Virtuelle IT macht Schule



Kundenprofil

Das Schulverwaltungsamt Stuttgart ist Teil der Stadtverwaltung der baden-württembergischen Landeshauptstadt und für die Schulen im Stadtgebiet zuständig. Die Betreuung aller Anwender in den Schulen wird vom IT Competence Center Stuttgarter Schulen geleistet. Über 8.000 PCs sind in den 162 Schulen Stuttgarts im Einsatz. Der zentrale Service Desk bearbeitet pro Monat zwischen 500 und 1.200 Anrufe der Benutzer. Zu den weiteren Aufgaben des IT Competence Centers gehören die Steuerung der verschiedenen IT-Dienstleister, die Neu- und Wiederausstattung der Schulen mit IT, die Finanzierung der Schul-IT sowie die Beratung der Schulen und die Netzkonzeption.

www.stuttgart.de/sde/dept/gen/4257.htm

Ausgangslage

Die IT macht auch vor Schulen nicht halt: Für Unterricht und Verwaltung ist eine funktionierende IT genauso wichtig wie für die Wirtschaft. Das erfordert sehr leistungsfähige und flexible Support-Strukturen. Diese wurden vom Schulverwaltungsamt Stuttgart für die Schulen der baden-württembergischen Landeshaupt geschaffen. Lehrer, Schüler, Sekretariat – alle Anwender haben seit 2003 beim Service Desk Stuttgarter Schulen des Schulverwaltungsamtes eine zentrale Anlaufstelle für die Störungsbehebung und Service-Anfragen. Eines der wichtigsten Werkzeuge des auf ITIL®-basierenden Service Desk ist das Workflow-System Remedy Action Request von BMC, das MATERNA implementierte. Um noch flexibler auf den Bedarf der Schulen reagieren zu können, sollte das bei T-Systems gehostete Workflow-System des Service Desk im Jahr 2008 in das eigene Rechenzentrum des Schulverwaltungsamtes umziehen.

Dabei musste – dem Primat der Flexibilität folgend – eine virtuelle Infrastruktur aufgebaut werden, um Erweiterungen künftig mit möglichst geringem Aufwand umsetzen zu können und den Administrationsaufwand gering zu halten. Auch Load-Balancing für Lastspitzen und ein Remote-Zugriff durch die Systembetreuer waren gefordert.

Realisierung

Der entscheidende Grund, das Workflow-System der Service-Organisation „ITS4SCH00L“ an einen Dienstleister auszulagern, waren Platzprobleme im Rechenzentrum der Schulverwaltung. Ein Umzug in neue Räumlichkeiten ermöglichte es, die Applikation wieder selbst zu betreiben. Dazu wurde zunächst eine Machbarkeitsstudie erstellt, um alle damit verbundenen Aufgaben zu ermitteln und in einem Pflichtenheft zur Ausschreibung zu erfassen.

Mit der Realisierung wurde MATERNA beauftragt. MATERNA erarbeitete ein Konzept auf Basis von VMware ESX-Servern. Durch die Virtualisierung war es möglich, die gewünschte Flexibilität der Anwendung im Hinblick auf neue Funktionen und Skalierbarkeit zu gewährleisten. Gleichzeitig bietet die virtuelle Infrastruktur auch eine hohe Ausfallsicherheit.

Die virtuellen Server wurden zusätzlich zu den Sicherheitsmechanismen von VMware ESX um Firewalling und Malware-Schutz ergänzt. Das in mehreren Schichten organisierte Netzwerk erlaubt es, Daten und Applikationen in einem geschützten Bereich abzulagern und so vom Web-Frontend der Remedy-Lösung zu trennen. Die neue Infrastruktur wird komplett von MATERNA fern administriert.

Vorteile

- Hochverfügbare Infrastruktur
- Flexible Infrastruktur zur schnellen Anpassung an neue Anforderungen
- Ausfallsichere Infrastruktur
- Automatische Lastverteilung
- Vereinfachung und Automatisierung der Arbeitsaufwände
- Remote-Betrieb und -Wartung